

# REFERENCIAL DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



Nível de Qualificação: **5**

|  |  |
|--|--|
| <b>Área de Educação e Formação</b>         | <b>811 . Hotelaria e Restauração</b>   |
| <b>Código e Designação da qualificação</b> | <b>811RA033 - Técnico/a Especialista em Gestão de Restauração e Bebidas</b>  |
| <b>Modalidades de Educação e Formação</b>  | <b>Aprendizagem + Cursos de Especialização Tecnológica Formação Modular</b>  |
| <b>Total de pontos de crédito</b>          | <b>106,50 (inclui 15 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)</b>  |
| <b>Publicação e atualizações</b>           | Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 11 de 22 de março de 2025 com entrada em vigor a 22 de março de 2025. |
| <b>Observações</b>                         |  |

## 1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Planificar, dirigir e coordenar os trabalhos do serviço de restauração e bebidas (F&B), garantindo a qualidade do serviço e a otimização dos recursos e maximização da rentabilidade do estabelecimento.

## 2. Atividades Principais

- Planear, coordenar e organizar a unidade/serviço de restauração e bebidas.
- Gerir, controlar e analisar os resultados financeiros da unidade/serviço de restauração e bebidas.
- Planear e coordenar a elaboração de cartas e menus e proceder ao cálculo de custos associados.
- Definir e implementar a política comercial da unidade/serviço de restauração e bebidas.
- Coordenar o trabalho de equipa.

## 3. Unidades De Competência (UC)

| Componente Geral e Científica |        |  |                   |
|-------------------------------|--------|--|-------------------|
| OBRIGATÓRIAS                  |        |  |                   |
| Código <sup>1</sup>           | N.º UC | Unidades de Competência  | Pontos de Crédito |
| UC00035                       | 1      | Desenvolver competências pessoais e criativas                          | 2,25              |
| UC00033                       | 2      | Comunicar e interagir em contexto profissional                         | 4,5               |
| UC00031                       | 3      | Criar e desenvolver ideias de negócio                                  | 4,5               |
| UC00343                       | 4      | Utilizar folhas de cálculo no registo, análise e controlo de dados     | 2,25              |
|                               |        | <b>Total de Pontos de Crédito da Componente Geral e Científica: 15</b> |                   |

1Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

**Componente Tecnológica**

**OBRIGATÓRIAS**

| <b>Código<sup>1</sup></b> | <b>N.º UC</b> | <b>Unidades de Competência</b>  | <b>Pontos de Crédito</b> |
|---------------------------|---------------|---|--------------------------|
| UC00581                   | 1             | Planear e organizar o serviço de restaurante e bar                              | 4,5                      |
| UC00582                   | 2             | Gerir as operações do serviço de restaurante                                    | 4,5                      |
| UC00583                   | 3             | Gerir as operações do serviço de bar  | 4,5                      |
| UC00584                   | 4             | Coordenar o serviço de vinhos   | 4,5                      |
| UC00585                   | 5             | Gerir e organizar serviços especiais  | 4,5                      |
| UC00586                   | 6             | Controlar os custos de produção do serviço de restauração e bebidas             | 4,5                      |
| UC00587                   | 7             | Efetuar o controlo de gestão do serviço de restauração e bebidas                | 4,5                      |
| UC00588                   | 8             | Elaborar e controlar os orçamentos de exploração e de tesouraria                | 4,5                      |
| UC00057                   | 9             | Coordenar equipas em hotelaria e restauração                                    | 2,25                     |
| UC00589                   | 10            | Implementar o plano de marketing em estabelecimentos de restauração e bebidas   | 4,5                      |
| UC00371                   | 11            | Atender e assistir o cliente e gerir reclamações                                | 2,25                     |
| UC00054                   | 12            | Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração                     | 2,25                     |
| UC00372                   | 13            | Implementar práticas sustentáveis na hotelaria e restauração                    | 2,25                     |
| UC00376                   | 14            | Gerir práticas circulares em hotelaria e restauração                            | 2,25                     |
| UC00373                   | 15            | Implementar um Sistema de Gestão ESG – Environmental, Social and Governance     | 4,5                      |
| UC00374                   | 16            | Promover a responsabilidade ética e social no turismo                           | 2,25                     |
| UC00590                   | 17            | Interagir em inglês no serviço de restauração e bebidas                         | 4,5                      |
| UC00591                   | 18            | Implementar e controlar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar | 2,25                     |

Total de pontos de crédito: **65,25**

1Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

Para obter a qualificação de Técnico/a Especialista em Gestão de Restauração e Bebidas, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 11,25 pontos de crédito.**

OPCIONAIS

| Código <sup>1</sup> | N.º UC | Unidades de Competência   | Pontos de Crédito |
|---------------------|--------|---|-------------------|
| UC00592             | 1      | Interagir em língua estrangeira no serviço de restauração e bebidas               | 4,5               |
| UC00593             | 2      | Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente | 2,25              |
| UC00377             | 3      | Programar e organizar eventos   | 4,5               |
| UC00594             | 4      | Efetuar a harmonização entre alimentos e vinhos                                   | 2,25              |
| UC00595             | 5      | Aconselhar vinhos e orientar o cliente na escolha                                 | 2,25              |
| UC00056             | 6      | Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo                        | 2,25              |
| UC00039             | 7      | Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração | 2,25              |
| UC00596             | 8      | Implementar os princípios de nutrição e dietética                                 | 2,25              |
| UC02135             | 9      | Elaborar bebidas aplicando técnicas de mixologia clássica, avançada e molecular   | 2,25              |
| UC00032             | 10     | Elaborar o plano de negócios  | 4,5               |
| UC00379             | 11     | Comunicar em Língua Gestual Portuguesa  | 4,5               |

Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica: **76,50**

1Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

## 4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

### Componente Geral e Científica

**UC00035** Desenvolver competências pessoais e criativas

Pontos de crédito 2,25

### Realizações

- **Analisar competências pessoais e identitárias.**
- **Estabelecer objetivos pessoais, profissionais e sociais.**
- **Recolher informação e estruturar o plano de ação pessoal.**
- **Avaliar as competências mobilizadas.**

#### Conhecimentos

- Autorreflexão – desenvolvimento biopsicossocial, experiência de vida.
- Comunicação - desconstrução da formalidade, estereótipos e preconceito.
- Níveis de consciência – pessoal e social.
- Gestão de emoções.
- Inteligência emocional – tipos de inteligência, dimensões intrapessoais (autoconhecimento, controlo emocional, automotivação) e interpessoais (reconhecimento de emoções dos outros, relação interpessoal), influência comportamental.
- Empoderamento e capacitação pessoal – benefícios.
- Gestão de expectativas.
- Objetivos SMARTER.

#### Aptidões

- Reconhecer a importância do autoconhecimento para o processo de melhoria e aprendizagem ao longo da vida.
- Identificar características, emoções e competências pessoais.
- Realizar uma autorreflexão sobre as necessidades e lacunas ao nível das competências.
- Definir prioridades.
- Pesquisar informação sobre temáticas em que tem interesse ou necessidade.
- Aplicar ferramentas de estimulação da criatividade, sensibilidade e curiosidade.
- Definir linhas orientadoras do plano de ação pessoal.
- Realizar uma autorreflexão sobre as competências adquiridas e/ou desenvolvidas.

#### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconhecimento.
- Automotivação.
- Autocontrolo.
- Empatia.
- Iniciativa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Sentido criativo.

## Conhecimentos

- Criatividade e processo criativo – princípios.
- Ferramentas de estimulação da criatividade, sensibilidade e curiosidade – *brainstorming*, associação de ideias, mapas mentais, improvisação, entre outras.
- Plano de ação pessoal.
- Autoavaliação de competências e de desempenho.

## Critérios de Desempenho

### ***Desenvolver competências pessoais e criativas***

- Identificando as suas potencialidades e necessidades individuais e profissionais.
- Definindo objetivos de curto, médio e longo prazo.
- Mobilizando ferramentas de desenvolvimento pessoal.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de desenvolvimento pessoal.

UC00033

Comunicar e interagir em contexto profissional

Pontos de crédito 4,5

## Realizações

- Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional.
- Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.

## Conhecimentos

- Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes.
- Fatores facilitadores e inibidores da comunicação.
- Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, sorriso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém).
- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Comunicação telefónica - técnicas de atendimento telefónico, expressão verbal e sorriso “telefónico”.
- Comunicação através da internet (navegadores, e-mail, redes sociais, mensagens) – técnicas.
- Comunicação escrita – normas.
- Processo de escrita - planificação, textualização e revisão.
- Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo.
- Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas.
- Escuta ativa, empatia e controlo emocional.
- Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático).
- Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação.
- Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação.
- Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação.

## Aptidões

- Organizar a informação a comunicar.
- Adaptar a comunicação oral e escrita ao interlocutor e ao contexto.
- Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.
- Identificar as expectativas do interlocutor.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem.
- Partilhar informação com diferentes interlocutores.
- Reportar informação profissional.
- Aplicar técnicas de interação orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.
- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação.

## Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Controlo emocional.
- Autoconfiança.
- Respeito pela diferença.
- Autoconhecimento.
- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

## Conhecimentos

- Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação.
- Relações interpessoais no trabalho.
- Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.
- Avaliação do processo de comunicação – *feedback*, resposta e reação.

## Critérios de Desempenho

### **Comunicar e interagir em contexto profissional**

- Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, ao público-alvo e ao contexto.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a norma, aplicando técnicas de redação de documentos profissionais.
- Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Ferramentas de interação e de comunicação.
- Boas práticas na comunicação.

**UC00031**

Criar e desenvolver ideias de negócio

Pontos de crédito

4,5

## Realizações

- **Efetuar a prospeção de mercado e oportunidades de negócio.**

## Realizações

- Analisar ideias de criação de negócios.
- Desenvolver a ideia de negócio.
- Avaliar a viabilidade da ideia de negócio.

### Conhecimentos

- Empreendedorismo – princípios
- Criatividade – definição e processo criativo.
- Inovação e seus tipos.
- Modelos e técnicas de geração de ideias – design thinking, análise das tendências de mercado e do público-alvo.
- Criação de valor - nível individual, social e económico.
- Identificação e satisfação de necessidades de produtos/serviços.
- Propriedade intelectual – importância, vantagens da proteção.
- Transformação de uma ideia numa oportunidade de negócio.
- Negócio e suas etapas.
- Formas de recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado – forma direta (clientes, concorrência, eventuais parceiros ou promotores) e indireta (estudos de mercado, viabilidade e informação disponível online ou noutros suportes).
- Tipo de informação a recolher - negócio, mercado (nacional, europeu e internacional), concorrência, produtos, serviços, local, instalações e equipamento, transporte, armazenamento e gestão de stocks, meios de promoção e clientes, financiamento, custos, vendas, lucros e impostos.
- Modelo de negócio - “Canvas”, “Cadeia de valor de Porter”, outros.

### Aptidões

- Recolher e analisar informação sobre ideias e oportunidades de negócio.
- Aplicar a técnica de *benchmarking*.
- Identificar necessidades, tendências e desafios.
- Descrever a ideia de negócio.
- Identificar as etapas da criação do negócio.
- Caracterizar as atividades, potenciais clientes e mercado do negócio.
- Identificar o financiamento, apoios e incentivos ao desenvolvimento do negócio.
- Proceder à análise da viabilidade da ideia do mercado e oportunidade do negócio e/ou produto.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconfiança.
- Visão empreendedora.
- Iniciativa.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência.
- Autocontrolo.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

## Conhecimentos

- Definição do negócio, clientes e mercados a atingir.
- Tipo de negócio - natureza e constituição jurídica do negócio.
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios - meios e recursos de apoio à criação de negócios, serviços e apoios públicos e privados, capitais próprios, parcerias.
- Validação da ideia de negócio – análise crítica do mercado (estudos de mercado, segmentação de mercado), do negócio e/ou produto (vantagens e desvantagens, potencial de desenvolvimento, consequências e efeito no mercado/sociedade/ ambiente).
- Boas práticas na criação de negócios.

## Critérios de Desempenho

### *Criar e desenvolver ideias de negócio*

- Analisando o mercado para a identificação de novos produtos/serviços.
- Definindo metas e etapas de organização e monitorização do plano operacional.
- Identificando fatores críticos de sucesso.
- Realizando a análise da sua viabilidade.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação contendo exemplos de negócios.
- Boas práticas na criação de negócios.
- Estudos de mercados, estatísticas nacionais e internacionais, meios de comunicação social.
- Ferramentas de planeamento estratégico e operacional.
- Software de análise e tratamento de dados (base de dados, folha de cálculo, outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.
- Modelo de negócios - "Canvas", "Cadeia de valor de Porter", entre outros.

UC00343

Utilizar folhas de cálculo no registo, análise e controlo de dados

Pontos de crédito

2,25

## Realizações

- Construir, editar e imprimir folhas de cálculo.
- Utilizar fórmulas, funções, gráficos e desenhos em folhas de cálculo.
- Produzir relatórios e mapas de controlo das operações.

### Conhecimentos

- Proteção e privacidade dos dados pessoais.
- Folha de cálculo – características do ambiente de trabalho.
- Folha de cálculo - sistema de gestão de base de dados, configuração e movimentação.
- Operações com ficheiros/livros de folha de cálculo.
- Inserção e eliminação de linhas, colunas ou células.
- Cópia e movimentação de informação.
- Fórmulas, referências e funções.
- Fórmulas com operadores aritméticos e referências simples.
- Edição e formatação da informação numa folha de cálculo.
- Gráficos e tabelas.
- Impressão – configuração e especificações.
- Elaboração e manipulação de gráficos.
- Arquivo e armazenamento de dados.
- Análise de dados, relatórios e mapas de controlo de produção/serviço.

### Aptidões

- Identificar legislação nacional e comunitária de proteção de dados.
- Criar, editar e formatar folhas de cálculo.
- Formatar linhas e colunas.
- Utilizar fórmulas e filtrar dados.?
- Introduzir, alterar e ordenar dados numa célula.
- Guardar e abrir folhas de cálculos.
- Aplicar fórmulas, referências e funções.
- Formatar letras, números, limites e padrões.
- Ordenar e filtrar dados.
- Controlar erros, resumir e validar os dados inseridos.
- Gravar e executar macros.
- Proteger determinadas células e folhas de cálculo.
- Utilizar a opção de quebra de página e pré-visualização da impressão.
- Configurar e imprimir ficheiros de folha de cálculo.
- Criar e manipular gráficos.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Rigor.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Normas de conduta em ambientes digitais.

## Aptidões

- Criar listas de ordenação e filtros de dados.
- Arquivar dados e efetuar cópias de segurança.
- Analisar dados e demonstrar os seus resultados.
- Aplicar normas de conduta em ambientes digitais.

## Critérios de Desempenho

### *Utilizar folhas de cálculo no registo, análise e controlo de dados*

- Cumprindo os procedimentos internos e os requisitos de segurança estabelecidos.
- Mantendo o sistema de controlo atualizado.
- Implementando a validação sistemática dos dados para garantir a sua precisão e integração.
- Respeitando as normas de utilização e manutenção do equipamento informático.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.?

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.?
- Manuais, guiões e tutoriais técnicos.?
- Normas de conduta em ambientes digitais.?
- Aplicações de folha de cálculo.
- Suportes de armazenamento de dados.?
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.?

## Componente Tecnológica

UC00581

Planear e organizar o serviço de restaurante e bar

Pontos de crédito

4,5

## Realizações

- Definir os objetivos para o serviço de restaurante e bebidas.
- Propor estratégias de organização para o serviço de restaurante e bebidas.
- Elaborar o plano previsional de recursos humanos para o serviço de restaurante e bebidas.
- Elaborar o plano de compras para os bens e matérias-primas para o serviço de restaurante e bebidas.
- Elaborar o orçamento anual do serviço de restaurante e bebidas.

### Conhecimentos

- Princípios de gestão empresarial e de gestão por objetivos aplicáveis ao serviço de restaurante e bar.
- Política, objetivos e organização geral da entidade.
- Finalidades, organização e funcionamento geral do estabelecimento.
- Serviço de restaurante/bar - atribuições, funções e organização geral (restaurante, bar, copa, cozinha, aprovisionamento, serviços de apoio).
- Planeamento – tipos e técnicas.
- Estratégias de organização e gestão de estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Departamento de Food and Beverage (F&B) – hierarquia e funções dos elementos da brigada.
- Técnicas de identificação de necessidades de recursos humanos e materiais.
- Instrumentos de planeamento de ação.
- Organização do trabalho – métodos e modelos (divisão funcional, trabalho individual, outros).
- Sistema de HACCP - conceitos e princípios.

### Aptidões

- Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Selecionar e utilizar técnicas de planeamento.
- Interpretar o plano previsional de atividades.
- Utilizar instrumentos de planeamento de ação.
- Aplicar técnicas de identificação de recursos materiais.
- Interpretar o sistema de HACCP.
- Interpretar e aplicar requisitos para seleção de fornecedores.
- Utilizar e adaptar normas para a compra de bens e matérias-primas.
- Aplicar técnicas de elaboração de orçamentos.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Orientação para o resultado.
- Rigor.
- Iniciativa e proatividade.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Requisitos da qualidade para seleção de fornecedores.
- Compras de bens e matérias-primas - procedimentos gerais.
- Orçamentos – tipo, aplicabilidade na gestão de estabelecimentos de restauração e bebidas, técnicas de elaboração.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### ***Planear e organizar o serviço de restaurante e bar***

- Respeitando as orientações estratégicas definidas para o estabelecimento e o plano previsional de atividades para o estabelecimento de restauração.
- Considerando o público-alvo a atingir, o tipo de gastronomia e bebidas a servir.
- Respeitando os modelos de organização do trabalho aplicáveis ao serviço de restaurante e bebidas.
- Considerando os recursos disponíveis (humanos, financeiros, materiais, outros).
- Aplicando as técnicas de planeamento previsional de recursos humanos.
- Elaborando orçamentos, de acordo com as técnicas de orçamentação e as orientações do departamento financeiro.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de gestão do serviço de restaurante/bar.
- Ferramentas informáticas de apoio ao planeamento.
- Plano previsional das atividades do estabelecimento de restauração e bebidas.
- Documentos orientadores (objetivos estratégicos, estratégia, outros).
- Legislação e normativos relativamente ao funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Legislação laboral e outros normativos relativos à gestão de recursos humanos.
- Documentos de política da qualidade.
- Normas do sistema de HACCP.
- Normas internas e procedimentos de organização dos serviços do estabelecimento.

UC00582 Gerir as operações do serviço de restaurante

Pontos de crédito 4,5

## Realizações

- Definir a estrutura funcional do serviço de restaurante e bar.
- Definir as normas e procedimentos para a execução do serviço de restaurante.
- Montar e controlar o sistema de consumos e dos produtos (alimentos, bebidas e materiais) e serviços fornecidos.
- Coordenar a elaboração de preçários, ementas, cartas de restaurante e vinhos.
- Estabelecer procedimentos de comunicação interna entre o serviço restaurante/bar e o serviço de produção (copa/cozinha, aprovisionamento e serviços de apoio).

### Conhecimentos

- Teoria do serviço de restauração e bebidas.
- Normativos relativos ao funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Classificação dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Atribuições, funções e organização geral do restaurante e bebidas.
- Organização funcional e operacional do serviço de restauração e bebidas.
- Técnicas e instrumentos de planeamento, organização e coordenação do trabalho aplicáveis ao serviço de restaurante e bar.
- Funções e responsabilidades dos intervenientes no serviço de restaurante e bar (acolhimento do cliente, atendimento e recolha do pedido, esclarecimento e informação, gestão de expectativas).
- Legislação laboral – conceitos fundamentais e contratação.
- Normas internas de gestão de recursos humanos.

### Aptidões

- Analisar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Analisar normativos relacionados com a contratação e constituição de equipas de trabalho em restauração.
- Aplicar normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Analisar o plano de atividades para o serviço de restauração e bebidas.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades do programa.
- Analisar e selecionar normas gerais de qualidade.
- Aplicar técnicas de elaboração de normas e procedimentos.
- Analisar e adaptar técnicas de manuseamento de limpos e sujus.
- Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento do trabalho.
- Analisar e adaptar normas de gestão de stocks.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Liderança.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Normas da qualidade do serviço alimentação e bebidas.
- Normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Boas práticas de gestão dos serviços de restauração e bebidas.
- Sistema informático e programa do serviço de restauração e bebidas.
- Normas e princípios da higiene e segurança alimentar.
- Requisitos e procedimentos do sistema HACCP.
- Técnicas de manuseamento de limpos e sujios.
- Organização funcional e operacional do departamento.
- Comunicação organizacional em contexto de restauração - princípios; comunicação interna entre o serviço de bar e os restantes serviços do estabelecimento (restaurante, cozinha, aprovisionamento, serviços de apoio).
- Ementas, cartas de restaurante, pequenos almoços e vinhos - técnicas de elaboração.
- Técnicas de cálculo de preços.
- Atendimento ao cliente no serviço de restauração e bebidas - etapas, protocolo.
- Tipologia de clientes e suas características.
- Atendimento de pessoas com necessidades especiais.
- Gestão de reclamações em restauração - princípios, importância na fidelização de clientes, estratégias de tratamento e encaminhamento de reclamações.
- Organização e funcionamento da cave de dia.

## Aptidões

- Conceber e aplicar instrumentos de registo de consumo de produtos e prestação de serviços.
- Analisar e adaptar normas de construção de ementas, cartas de restaurante e outras tabelas de produtos e serviços.
- Aplicar técnicas de cálculo de preços.
- Interpretar e utilizar boas práticas de gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Analisar documentos relativos à política de qualidade do estabelecimento.
- Analisar estudos e documentos relativos a determinantes da satisfação e atributos da qualidade em restauração.
- Analisar e adaptar normas relativas ao atendimento de pessoas com necessidades especiais.
- Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação de desempenho.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Conhecimentos

- Normas gerais de gestão de stocks (requisição, inventariação, reposição de stocks).
- Gestão da qualidade em restauração – princípios, determinantes da satisfação e atributos da qualidade em restauração, requisitos da qualidade do serviço de restauração e bebidas.
- Avaliação de desempenho – princípios, técnicas e instrumentos de avaliação de desempenho (objetivos do serviço, critérios e indicadores de desempenho).
- Controlo da qualidade – técnicas e requisitos (objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Gerir as operações do serviço de restaurante**

- Respeitando a estrutura organizacional e as orientações estratégicas do estabelecimento.
- Cumprindo as diretivas da legislação laboral e normas internas de organização de equipas de trabalho, competências e qualificações dos colaboradores e vestuário dos profissionais.
- Atribuindo responsabilidades e funções às equipas de trabalho.
- Respeitando as normas de disposição do mobiliário e equipamentos para os tipos de serviço de restaurante (serviço de mesa, buffet, self-service, ou outros serviços especiais).
- Respeitando as normas gerais para a realização do mise-en-place e os métodos de serviço de restaurante e bar.
- Considerando as regras de segurança e higiene alimentar, normas gerais de limpeza da sala, equipamentos e materiais do restaurante e as normas gerais e internas da qualidade do estabelecimento.
- Considerando as normas de receção e encaminhamento do cliente, as normas para registo dos pedidos dos clientes e gestão das respetivas reclamações.
- Considerando as normas protocolares aplicáveis a situações correntes e especiais.
- Respeitando as normas gerais de gestão de stocks (requisição, inventariação e reposição de stocks).
- Utilizando o sistema informático para gestão de stocks.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

- Software de gestão do serviço de restaurante.
- Software de gestão de stocks.
- Ferramentas de apoio ao planeamento.
- Planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Plano de atividades do serviço de restaurante.
- Manual da qualidade e outros documentos relativos à qualidade do estabelecimento.
- Orçamento anual do serviço de restaurante.
- Plano previsional das atividades do estabelecimento.
- Legislação e normativos relativos ao funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Legislação laboral e normativos relativos aos recursos humanos e gestão de equipas.
- Normas de contabilidade e faturação.
- Normas de segurança de bens em restauração.
- Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.
- Outras normas aplicáveis ao serviço de restaurante.

UC00583

Gerir as operações do serviço de bar

Pontos de crédito

4,5

## Realizações

- **Definir a estrutura funcional do serviço de bebidas.**
- **Definir normas e procedimentos de funcionamento para o serviço de bebidas.**
- **Definir normas e procedimentos para serviços especiais.**
- **Montar e controlar o sistema de consumos e dos produtos (bebidas e materiais) e serviços fornecidos.**
- **Coordenar a elaboração de preços e cartas de bebidas.**
- **Estabelecer procedimentos de comunicação interna entre o serviço de bar e os restantes serviços do estabelecimento.**
- **Estabelecer procedimentos para o atendimento ao cliente e para a gestão de reclamações.**
- **Definir e implementar mecanismos de avaliação do desempenho do serviço de bebidas.**

## Conhecimentos

- Teoria do serviço de restauração e bebidas.

## Aptidões

- Analisar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.

## Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

## Conhecimentos

- Estabelecimentos de restauração e bebidas - brigadas de bar e operações de serviço.
- Normas de funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Classificação dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Atribuições, funções e organização geral do serviço de bebidas.
- Funções e responsabilidades dos diferentes intervenientes no serviço de bebidas (acolhimento do cliente, atendimento e recolha do pedido, esclarecimento e informação, gestão de expectativas).
- Legislação laboral – conceitos fundamentais e contratação.
- Normas internas de gestão de recursos humanos.
- Organização de brigadas no serviço de bebidas.
- Normas da qualidade do serviço alimentação e bebidas.
- Normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Sistema informático e programa do serviço de restauração e bebidas.
- Operações do serviço de bebidas.
- Normas e regulamentos de funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Tipologia de bebidas.
- Normas da qualidade do serviço.
- Técnicas de manuseamento de limpos e sujios.
- Serviços de bebidas - serviço de mesa, serviço de bar, grills, snacks, bares de piscinas, self-service.

## Aptidões

- Desenhar o organograma do serviço de bebidas.
- Analisar e adaptar as funções e responsabilidades dos elementos da equipa de trabalho.
- Analisar normativos relacionados com a contratação e constituição de brigadas de trabalho em restauração.
- Aplicar normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades do programa.
- Analisar e selecionar normas gerais da qualidade.
- Aplicar técnicas de elaboração de normas e procedimentos.
- Analisar e adaptar técnicas de manuseamento de limpos e sujios.
- Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento do trabalho.
- Analisar as diferentes características dos serviços especiais a realizar.
- Analisar documentos relativos à organização funcional e operacional do restaurante e bar.
- Analisar e adaptar normas de gestão de stocks.
- Conceber e aplicar instrumentos de registo de consumo de produtos e prestação de serviços.
- Analisar e adaptar normas de construção de ementas, cartas de restaurante e outras tabelas de produtos e serviços.
- Utilizar técnicas de cálculo de preços.
- Analisar e selecionar normas de organização e gestão do serviço de restaurante e bar.

## Atitudes

- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Liderança.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Serviços especiais em restauração e bebidas – tipologia e características dos tipos de serviços (banquetes, cocktail party, coffee break, brunch, copo de água, piquenique, open bar, wellcome drink, outros).
- Métodos de cálculo de preços em restauração.
- Ementas, cartas de restaurante, pequenos almoços e vinhos – técnicas de elaboração.
- Técnicas de cálculo de preços (preço unitário de custo e de venda, margem unitária de contribuição, outros).
- Organização funcional e operacional do serviço de restauração e bebidas.
- Comunicação organizacional em contexto de restauração – conceitos e princípios; comunicação interna entre o serviço de bar e os restantes serviços do estabelecimento (restaurante, cozinha, aprovisionamento, serviços de apoio).
- Planeamento, organização e coordenação do trabalho – técnicas e instrumentos.
- Atendimento ao cliente no serviço de restauração e bebidas – etapas, normas protocolares.
- Tipologia de clientes e suas características.
- Atendimento de pessoas com necessidades especiais.
- Gestão de reclamações – princípios, importância na fidelização de clientes, estratégias de tratamento e encaminhamento de reclamações.
- Gestão da qualidade em restauração – princípios, determinantes da satisfação e atributos da qualidade em restauração, requisitos da qualidade do serviço de restauração e bebidas.

## Aptidões

- Interpretar e utilizar boas práticas de gestão dos serviços de restauração e bebidas.
- Analisar documentos relativos à política de qualidade do estabelecimento.
- Analisar estudos e documentos relativos a determinantes da satisfação e atributos da qualidade em restauração.
- Analisar e adaptar normas relativas ao atendimento de pessoas com necessidades especiais.
- Analisar o plano de atividades para o serviço de restauração e bebidas.
- Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação de desempenho.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Conhecimentos

- Avaliação de desempenho – princípios, técnicas e instrumentos de avaliação de desempenho (objetivos do serviço, critérios e indicadores de desempenho).
- Controlo da qualidade – técnicas e requisitos (objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### *Gerir as operações do serviço de bar*

- Respeitando a estrutura organizacional e as orientações estratégicas do estabelecimento.
- CD2.Cumprindo a legislação laboral e normas internas de organização de equipas de trabalho, competências e qualificações e vestuário dos profissionais.
- CD3.Atribuindo responsabilidades e funções às equipas de trabalho.
- CD4.Respeitando as normas de disposição do mobiliário e equipamentos para os tipos de serviço de bebidas e as normas gerais de limpeza da sala, equipamentos e materiais do bar.
- CD5.Respeitando as normas gerais para a realização do mise-en-place e os métodos de serviço de bar.
- CD6.Respeitando as técnicas de preparação e serviço dos diferentes tipos de bebidas.
- CD7.Respeitando os requisitos definidos no sistema de HACCP, as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis e as normas gerais e internas da qualidade do estabelecimento.
- CD8.Respeitando os pedidos expressos pelo cliente, as normas de receção e encaminhamento do cliente, de registo dos pedidos e gestão de reclamações.
- CD9.Utilizando o sistema informático para gestão de stocks.
- CD10.Elaborando tabelas de preços e ementas, de acordo as técnicas aplicáveis e as variáveis para o cálculo.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.?
- Software de gestão do serviço de bar.
- Software de gestão de stocks.
- Ferramentas de apoio ao planeamento.
- Planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Plano de atividades do serviço de restaurante e bar.
- Manual da qualidade e outros documentos relativos à qualidade do estabelecimento.
- Orçamento anual do serviço de restaurante e bar.
- Plano previsional das atividades do estabelecimento.

- Legislação e normativos relativo ao funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas.
- Normas de contabilidade e faturação.
- Normas de segurança de bens em restauração.
- Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.

UC00584 Coordenar o serviço de vinhos

Pontos de crédito 4,5

## Realizações

- Definir normas e procedimentos para a preparação do serviço de vinhos.
- Definir normas e procedimentos para a execução do serviço de vinhos.
- Realizar o serviço de vinhos velhos.
- Montar e controlar o sistema de consumos de vinho.
- Coordenar a elaboração de preçários, ementas e cartas de vinhos.

### Conhecimentos

- Teoria do serviço de restauração e bebidas.
- Atribuições, funções e organização geral do restaurante e bebidas.
- Métodos de serviço de restaurante e bar.
- Normas gerais de fardamento em serviços de restauração.
- Normas de organização do serviço de vinhos.
- Normas da qualidade do serviço alimentação e bebidas.
- Higiene e segurança alimentar no serviço de vinhos – conceitos e princípios.
- Requisitos e procedimentos do sistema HACCP.

### Aptidões

- Analisar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Analisar, selecionar e aplicar normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Analisar e aplicar normas gerais de organização do serviço de vinhos.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar no serviço de vinhos.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades do programa.
- Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento do trabalho.
- Selecionar e utilizar os utensílios e materiais necessários ao serviço de vinhos.
- Aplicar as técnicas de serviço de vinho.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Liderança.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Destreza.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.

## Conhecimentos

- Normas de higiene e segurança alimentar aplicada ao serviço de vinhos.
- Métodos de serviço de restaurante e bar.
- Normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Sistema informático e programa.
- Vinhos – tipos e características.
- Serviço de vinhos – técnicas e tipos (serviço de mesa, serviço de bar, self-service, serviços especiais – serviço de vinhos velhos, provas de vinho, outros).
- Técnicas de serviço de vinhos velhos (preparação, abertura, decantação, temperatura).
- Utensílios e materiais utilizados no serviço de vinhos (tenaz, corta-cápsulas, saca-rolhas, outros).
- Procedimentos para a prova de vinho.
- Harmonização entre vinhos e iguarias.
- Normas gerais de gestão de stocks em restauração e bebidas.
- Normas gerais de armazenagem e acondicionamento de vinhos (temperatura, luz, vibrações, ventilação, humidade, posição).
- Sistema informático e programa de gestão de stocks.
- Cartas de vinhos – estrutura e técnicas de elaboração (região de origem, produtor, casta, outras).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Aptidões

- Selecionar e aplicar os procedimentos de prova de vinhos.
- Aplicar técnicas de degustação de vinhos e harmonização com iguarias.
- Analisar e adaptar normas de gestão de stocks em restauração e bebidas.
- Conceber e aplicar instrumentos de registo de consumo de vinhos.
- Aplicar normas de armazenagem e conservação de vinhos.
- Analisar e adaptar normas de construção de cartas de vinhos.
- Interpretar fichas técnicas de vinhos.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Atitudes

- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Critérios de Desempenho

### Coordenar o serviço de vinhos

- Respeitando as normas de disposição do mobiliário e equipamentos para os tipos de serviço de vinho.
- Selecionando os vidros de acordo com os tipos de vinho a servir e serviço a realizar.
- Cumprindo as normas de segurança e higiene alimentar e de segurança e saúde no trabalho.

- Cumprindo as normas para a realização de inventários e requisições de vinhos.
- Respeitando os procedimentos de limpeza dos vidros e utensílios.
- Respeitando as etapas de execução do serviço de vinhos, as técnicas de abertura do vinho e as regras de decantação do vinho.
- Demonstrando destreza na utilização dos utensílios adequados ao serviço e nos procedimentos para baixar ou elevar a temperatura do vinho.
- Cumprindo as normas gerais para o armazenamento e acondicionamento dos vários tipos de vinhos.
- Gerindo os stocks de vinhos através de sistema informático.
- Cumprindo as técnicas de elaboração de cartas de vinhos, a harmonização com a carta do restaurante e as variáveis para o cálculo dos preços.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de gestão do serviço de vinhos.
- Software de gestão de stocks.
- Ferramentas de apoio ao planeamento.
- Mobiliário e equipamentos da cave de vinhos.
- Equipamentos de refrigeração.
- Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas.
- Termómetros e Higrómetros.
- Extintores de incêndio e sistemas de segurança.
- Carrinhos.
- Garrafas e recipientes.
- Saca-rolhas e abridor de garrafas.
- Tastevin.
- Decantadores.
- Carta de vinhos.
- Garrafas de vestígios de degustações.
- Garrafas ou frascos para decantar.
- Outros cristais.
- Bandejas.
- Panos diferentes para serviço.
- Planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Normas internas para o serviço de vinhos.
- Legislação e normativos relativo ao funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Fichas técnicas de vinhos.
- Normas de higiene e segurança alimentar em restauração.
- Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.

UC00585 Gerir e organizar serviços especiais

Pontos de crédito 4,5

## Realizações

- Elaborar o plano de trabalho do serviço especial a realizar.
- Elaborar ementas e tabelas de preços.
- Organizar as equipas de trabalho.
- Acompanhar a execução do serviço especial.

### Conhecimentos

- Serviços especiais de restaurante/bar - técnicas de planeamento e organização.
- Cartas e ementas – estrutura e composição.
- Características dos serviços e dos alimentos e bebidas servidas em serviços especiais, composição dietética, valor alimentar e origens.
- Serviços especiais – conceito e tipos.
- Equipas de trabalho em serviços especiais – coordenação, técnicas de supervisão e acompanhamento.
- Procedimentos de mise-en-place de serviços especiais.
- Regras de protocolo aplicáveis aos serviços especiais.
- Estratégias de resolução de imprevistos.
- Normas da qualidade.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

### Aptidões

- Analisar as orientações superiores e o plano de atividades a seguir.
- Analisar as informações expressas pelo cliente quanto ao serviço a realizar.
- Aplicar técnicas de planeamento do trabalho do serviço especial.
- Analisar as tabelas nutricionais e boas práticas na elaboração de ementas.
- Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços.
- Definir e aplicar capitações dos alimentos e bebidas.
- Aplicar técnicas de organização e coordenação de equipas de trabalho dos serviços especiais.
- Selecionar e utilizar equipamentos e utensílios para mise-en-place para serviços especiais.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Assertividade na comunicação.
- Escuta ativa.
- Liderança.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Crítérios de Desempenho

**Gerir e organizar serviços especiais**

- Respeitando as orientações superiores, os objetivos definidos para o estabelecimento e a capacidade produtiva.
- Aplicando as técnicas de planeamento de trabalho em restauração e bebidas.
- Assegurando ementas nutricionais e dieteticamente equilibradas.
- Respeitando as orientações superiores em relação ao estabelecimento de preços.
- Aplicando as técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços.
- Considerando o pedido do cliente e o tipo de serviço a realizar.
- Cumprindo as técnicas de organização de equipas de trabalho para serviços especiais de restauração.
- Cumprindo as normas de segurança e higiene alimentar.
- Aplicando técnicas de supervisão e acompanhamento das equipas de trabalho.
- Demonstrando capacidade de atuação perante imprevistos.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Mesas, cadeiras, aparadores.
- Carros diversos.
- Utensílios para o serviço (loja, talheres, panos de serviço, outros).
- Equipamentos de proteção individual (luvas, touca).
- Equipamentos e produtos de limpeza.
- Plano de trabalho relativo ao serviço especial.
- Procedimentos para a realização da mise-en-place para os serviços especiais.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e restauração.
- Regras de protocolo aplicáveis aos serviços especiais.
- Procedimentos para o aprovisionamento de utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na mise-en-place.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

UC00586

Controlar os custos de produção do serviço de restauração e bebidas

Pontos de crédito

4,5

## Realizações

- **Montar e coordenar as operações de front-office.**
- **Montar e coordenar as operações de back-office.**

## Realizações

- Definir e implementar mecanismos de controlo dos custos de Food & Beverage (F&B).

### Conhecimentos

- Gestão de negócios em restauração e bebidas – conceitos e princípios.
- Dimensões da operação de F&B e articulação com outros departamentos produtivos.
- Ciclo operacional de produção de F&B.
- Orçamentação e contabilidade de F&B.
- Custos de produção e receitas.
- Rácios.
- Ponto de Equilíbrio das Vendas (BEP).
- Software de gestão de F&B - operações de front-office (abertura de contas, gestão de reservas, gestão de contas correntes).
- Software de gestão de F&B - operações de back-office (economato, compras, fornecedores, gestão de stocks).
- Controlo de gestão - análise de resultados e interpretação de desvios.
- Técnicas de análise e avaliação de indicadores financeiros e contabilísticos.
- Soluções económicas e financeiras ou alteração do plano de atividades da empresa.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

### Aptidões

- Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão
- Aplicar técnicas de controlo de gestão
- Utilizar o sistema informático e programa de gestão de F&B
- Analisar os dados dos mapas e relatórios
- Avaliar os resultados obtidos face aos objetivos definidos
- Aplicar técnicas corretivas de controlo de gestão
- Utilizar o sistema informático e programa de gestão.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Liderança.
- Proatividade.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Comunicação assertiva.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Critérios de Desempenho

### Controlar os custos de produção do serviço de restauração e bebidas

- Respeitando as orientações superiores e os planos de atividade definidos.

- Respeitando as normas gerais e internas de organização e funcionamento do serviço de restauração e bebidas.
- Utilizando o sistema informático e programa de gestão de F&B.
- Gerando relatórios e mapas de controlo para cada uma das operações.
- Respeitando os requisitos definidos para a seleção de fornecedores.
- Cumprindo as normas gerais de inventariação e os requisitos definidos para a gestão de stocks.
- Propondo medidas corretivas face aos desvios detetados.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas de controlo de gestão F&B.
- Planos de atividade.
- Normas financeiras e contabilísticas.
- Documentos relativos à política de preços.
- Política e fontes de financiamento.
- Mapas e relatórios com indicadores e resultados.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

|                   |  |
|-------------------|--|
| UC00587           | Efetuar o controlo de gestão do serviço de restauração e bebidas |
| Pontos de crédito | 4,5  |

## Realizações

- **Montar e controlar o sistema de faturação do serviço de restauração e bebidas.**
- **Montar e controlar as operações bancárias e de tesouraria do serviço de restauração e bebidas.**
- **Controlar as metas de vendas e o desempenho financeiro do serviço de restauração e vendas.**

### Conhecimentos

- Controlo de gestão – conceitos, princípios e técnicas.
- Contabilidade orçamental e analítica.

### Aptidões

- Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

## Conhecimentos

- Análise financeira e gestão de orçamentos em serviço de restauração e bebidas.
- Técnicas de análise e avaliação de indicadores financeiros e contabilísticos.
- Faturação em restauração e bebidas – procedimentos, operações, gestão.
- Meios de pagamento.
- Sistema contabilístico e normas contabilísticas.
- Mecanismos de controlo e verificação (diárias e periódicas) das operações contabilísticas - controlo de vendas, de caixa, de contas, de faturas, de transferências.
- Sistema informático e programa de gestão.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

## Aptidões

- Analisar normas gerais de gestão financeira e contabilística.
- Aplicar técnicas de controlo de gestão ao serviço de restauração e bebidas.
- Utilizar o sistema informático e programa de gestão de restauração e bebidas.
- Analisar informação contabilística e financeira.
- Comparar os resultados obtidos com os previstos.
- Analisar os dados dos mapas e relatórios de controlo de gestão.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

## Atitudes

- Sentido de organização.
- Sentido analítico.
- Sentido crítico.
- Liderança.
- Proatividade.
- Orientação para o resultado.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Critérios de Desempenho

### ***Efetuar o controlo de gestão do serviço de restauração e bebidas***

- Respeitando as orientações superiores e as normas contabilísticas gerais.
- Utilizando o sistema informático de gestão da faturação.
- Gerando relatórios estatísticos, mapas, diários de caixa e outros documentos de controlo da faturação.
- Utilizando o sistema informático de gestão das operações bancárias.
- Analisando os relatórios e mapas de controlo de gestão.
- Utilizando o sistema informático de controlo de gestão.
- Considerando os orçamentos de exploração e de tesouraria.
- Propondo medidas corretivas de gestão do serviço de restauração e bebidas.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

- Aplicações informáticas de controlo de gestão.
- Planos de atividade.
- Orçamentos e outros documentos de natureza financeira e contabilística.
- Mapas e relatórios de resultados das operações de faturação e vendas.
- Relatórios e mapas de controlo de gestão.
- Normas financeira e contabilísticas.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

UC00588 Elaborar e controlar os orçamentos de exploração e de tesouraria

Pontos de crédito 4,5

## Realizações

- **Elaborar os orçamentos de exploração do serviço de restauração e bebidas.**
- **Elaborar os orçamentos de tesouraria do serviço de restauração e bebidas.**
- **Definir e implementar mecanismos de controlo orçamental para o serviço de restauração e bebidas.**

### Conhecimentos

- Gestão de negócios em restauração e bebidas – conceitos e princípios.
- Orçamento - objetivos e definições, importância da gestão orçamental.
- Tipos de orçamento - orçamento de exploração, de tesouraria (objetivos, análise macro e micro, ferramentas e conteúdos).
- Política de preços.
- Fatores que definem o preço - técnicas de previsão/ forecasting, preço (aplicabilidade), envolvente económica.
- Fatores de otimização de receitas - técnicas de vendas, formação; e avaliação de desempenho.
- Sistema informático e programa de gestão.
- Financiamento - política e fontes.

### Aptidões

- Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão.
- Aplicar técnicas de controlo de gestão.
- Utilizar o sistema informático e programa de gestão.
- Analisar os dados dos mapas e relatórios.
- Avaliar os resultados obtidos face aos objetivos definidos.
- Aplicar técnicas corretivas de controlo orçamental.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido analítico.
- Sentido crítico.
- Liderança.
- Proatividade.
- Orientação para o resultado.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Sistemas de crédito.
- Controlo orçamental - análise de resultados, interpretação de desvios.
- Técnicas de análise e avaliação de indicadores financeiros e contabilísticos.
- Soluções económicas e financeiras ou alteração do plano de atividades da empresa.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

## Critérios de Desempenho

### ***Elaborar e controlar os orçamentos de exploração e de tesouraria***

- Cumprindo os objetivos definidos no plano anual e os resultados esperados.
- Cumprindo as orientações sobre a política de definição de preços.
- Utilizando o sistema informático e programa de gestão.
- Respeitando as técnicas de planeamento financeiro e de elaboração de orçamentos.
- Cumprindo as orientações definidas pelo departamento financeiro relativas a fontes de financiamento e crédito disponível.
- Respeitando a análise dos desvios face ao orçamentado.
- Gerando relatórios e mapas de controlo para cada uma das operações.
- Respeitando as orientações superiores e os planos de atividade definidos.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas de controlo de gestão.
- Planos de atividade.
- Orçamentos de exploração e tesouraria.
- Normas financeiras e contabilísticas.
- Documentos relativos à política de preços.
- Política e fontes de financiamento.
- Mapas e relatórios com indicadores e resultados.
- Relatórios económico e financeiro.

- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

**UC00057**

**Coordenar equipas em hotelaria e restauração**

Pontos de crédito **2,25**

## Realizações

- **R1. Organizar o serviço das equipas de trabalho.**
- **R2. Orientar e supervisionar as atividades das equipas de trabalho.**
- **R3. Controlar a assiduidade, pontualidade e outras normas laborais em vigor.**

### Conhecimentos

- Normas de organização e de gestão dos serviços de hotelaria e restauração.
- Estratégias de liderança e gestão de equipas - conceitos e princípios de liderança, estilos de liderança e suas características e liderança situacional.
- Princípios do relacionamento interpessoal e da comunicação em contexto laboral – tipos e estilos comunicacionais, comunicação persuasiva e motivacional, gestão e mediação de conflitos.
- Instrumentos de gestão de equipas para aspetos legais e administrativos - legislação laboral e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos em matéria de horários, faltas, férias, direitos e deveres laborais.
- Procedimentos de gestão dos recursos humanos - procedimentos de controlo da assiduidade e da pontualidade, das normas de segurança e saúde no trabalho, das normas de qualidade, diagnóstico de necessidades de competência e formação, outros.
- Relatórios e mapas de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas e outras normas laborais.

### Aptidões

- Aplicar as normas de organização e de gestão do serviço de hotelaria e restauração.
- Utilizar estratégias de liderança para motivação de equipas de trabalho.
- Utilizar estratégias de comunicação em contexto laboral.
- Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais.
- Elaborar escalas de trabalho.
- Identificar necessidades formativas da equipa.
- Identificar perfis para novas admissões na equipa.
- Efetuar mapas de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas, outras.
- Efetuar relatórios no âmbito da prestação de trabalho da equipa

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cooperação com a equipa.
- Flexibilidade.
- Autocontrolo.
- Sentido de organização.

## Critérios de Desempenho

### Coordenar equipas em hotelaria e restauração

- Cumprindo o planeamento interno para os respetivos serviços.
- Aplicando estratégias para uma comunicação eficaz com a equipa de receção, andares ou restauração.
- Motivando as equipas para o cumprimento dos objetivos, das normas e procedimentos internos.
- Garantindo o correto funcionamento dos mecanismos de controlo laboral assim como dos normativos associados ao trabalho em hotelaria e restauração.

### Contexto (de uso de competência)

- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.
- Aldeamentos turísticos.

### Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Plano de trabalho com orientações para distribuição dos trabalhos.
- Ferramentas informáticas de apoio à gestão de equipas.
- Manuais de procedimentos e organização dos serviços (organização dos turnos, escalas, outros).
- Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas.
- Normas de qualidade.
- Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.
- Normas gerais e internas relativas à higiene e segurança alimentar.

UC00589

Implementar o plano de marketing em estabelecimentos de restauração e bebidas

Pontos de crédito 4,5

### Realizações

- **Promover e vender produtos de restauração e bebidas.**
- **Criar e posicionar uma marca.**
- **Participar no desenvolvimento e implementação de campanhas promocionais.**
- **Monitorizar a satisfação dos clientes.**

## Conhecimentos

- Marketing – conceitos, princípios, componentes.
- Marketing estratégico e marketing operacional.
- Plano de marketing.
- Estratégias de comercialização e venda diferenciadas.
- Marketing sensorial.
- Técnicas de vendas - cross-selling, up selling e relationship selling.
- Marketing sustentável – princípios, alegações ecológicas/ambientais, estratégias de comunicação da sustentabilidade.
- Segmentação de mercado e mercado alvo.
- Proposta de valor e posicionamento de mercado.
- Marketing mix – conceito e estratégias de comunicação.
- Estratégia de criação e gestão de marcas.
- Criação e registo de marcas em hotelaria e restauração.
- Comportamento do consumidor.
- Técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Estratégias de fidelização e motivação do cliente.
- Sistema informático e programas de gestão.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

## Aptidões

- Analisar o plano de marketing e outros documentos com estratégias de marketing.
- Aplicar estratégias de comercialização e venda diferenciadas.
- Segmentar o mercado e definir o mercado alvo.
- Definir a proposta de valor.
- Posicionar a proposta de valor no mercado.
- Selecionar estratégias de criação e gestão de marcas.
- Criar e registar marcas.
- Selecionar e utilizar estratégias de desenvolvimento de campanhas promocionais.
- Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Aplicar estratégias de fidelização do cliente.

## Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido criativo.?
- Assertividade na comunicação.?
- Cooperação com a equipa.?
- Orientação para o resultado.
- Tomada de decisão.
- Flexibilidade e adaptabilidade.?
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Critérios de Desempenho

**Implementar o plano de marketing em estabelecimentos de restauração e bebidas**

- Cumprindo as normas gerais, as orientações da política de definição de preços e o plano de marketing do estabelecimento.
- Propondo estratégias de posicionamento do negócio e técnicas de promoção do valor da marca tendo em conta a sua adequação ao segmento de mercado e tipologia de clientes.
- Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços, prazos e requisitos estabelecidos e utilizando os meios e canais de comunicação definidos no plano de marketing.?
- Estabelecendo parcerias com estabelecimentos de restauração, hotelaria e turismo para oferta de experiências complementares diferenciadoras.
- Gerando relatórios com resultados relativos ao processo de monitorização da satisfação dos clientes e propondo soluções e estratégias de melhoria contínua.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.?
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas e software de gestão e marketing.
- Planos de marketing.
- Estratégias de marketing.
- Programas promocionais.
- Ações de marketing direto através da internet, mail e redes sociais.
- Software de gestão de clientes e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Plano de atividades do departamento de F&B.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento.?
- Código de boas práticas do serviço de F&B.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

UC00371

Atender e assistir o cliente e gerir reclamações

Pontos de crédito

2,25

## Realizações

- **Atender e prestar assistência a clientes.**
- **Tratar ou encaminhar situações de reclamação dos clientes.**

## Conhecimentos

- Legislação aplicável, direitos e deveres dos consumidores e livro de reclamações.
- Técnicas de acolhimento e atendimento do cliente.
- Técnicas de comunicação assertiva.
- Técnicas de comunicação - linguagem verbal, não verbal, escrita.
- Tipologia de clientes e suas características.
- Regras protocolares do serviço - canais presenciais e digitais.
- Normas protocolares para clientes especiais, grupos e comitivas.
- Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços internos.
- Gestão de reclamações - procedimentos gerais e internos de registo, reporte e resposta.
- Estratégias de gestão e tratamento de reclamações - informação centralizada e base dados.
- Controlo emocional na gestão de reclamações - aspetos fisiológicos, cognitivos e comportamentais, estratégias de autorregulação.
- Técnicas de cooperação, negociação e compromisso.
- Técnicas de negociação e gestão de conflitos - fatores críticos.
- Sistema de gestão e tratamento das reclamações - acompanhamento, controlo e verificação.
- Estratégias de fidelização e motivação do cliente.
- Sistema informático e programas de gestão de reclamações.
- Normas de segurança, privacidade e proteção de dados do cliente.

## Aptidões

- Aplicar técnicas de atendimento ao cliente.
- Aplicar e adaptar técnicas de comunicação assertiva às características dos clientes.
- Aplicar as normas protocolares de atendimento e de gestão de reclamações presenciais e digitais.
- Aplicar as normas protocolares para clientes especiais.
- Manter o cliente informado sobre o processo de resposta.
- Aplicar técnicas de negociação e compromisso com o cliente.
- Articular com os diferentes serviços para satisfazer o pedido do cliente.
- Aplicar técnicas de tratamento e acompanhamento de reclamações.
- Reportar e reencaminhar reclamações.
- Aplicar técnicas de controlo e verificação de reclamações.
- Avaliar os padrões de reclamação.
- Identificar áreas de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Assertividade na comunicação.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cooperação com a equipa.
- Orientação para o resultado.
- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Atender e assistir o cliente e gerir reclamações**

- Respeitando as regras, orientações, procedimentos internos e protocolos do atendimento presencial ou a distância.
- Escutando atentamente o cliente e comunicando de forma clara e compreensível, demonstrando disponibilidade e empenho na sua resolução rápida e eficaz.
- Cumprindo os procedimentos internos de articulação entre os vários serviços.
- Auscultando, resolvendo ou encaminhando reclamações e garantindo a confiança e satisfação do cliente.
- Garantindo que o sistema de tratamento de reclamações é robusto e eficaz.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Legislação em vigor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas e software de gestão de reclamações.
- Software de gestão de clientes e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Normas protocolares de atendimento.
- Normas protocolares de atendimento para clientes especiais.
- Procedimentos gerais e internos relativamente a reclamações dos clientes.
- Procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.
- Código de boas práticas do serviço de alojamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.

UC00054

Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração

Pontos de crédito

2,25

## Realizações

- **R1. Aplicar as normas e protocolos de atuação em situações de emergência.**
- **R2. Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência do adulto e pediátrica para recuperar a vítima.**
- **R3. Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima.**
- **R4. Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico.**
- **R5. Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE).**
- **R6. Efetuar os primeiros socorros em situações de doença súbita ou acidente.**

### Conhecimentos

- Situações de emergência em hotelaria e restauração - princípios, tipos de emergência, âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados, Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM).
- Protocolos de atuação em situações de emergência - doença súbita, acidente, incêndio e evacuação.
- Protocolos de atuação e as condições de segurança do local, da vítima e do socorrista.
- Socorro à vítima - exame primário e exame secundário.
- Cadeia de sobrevivência.
- Algoritmo de Suporte Básico de Vida Adulto e Pediátrico - Manobras de Suporte Básico de Vida, Posição lateral de segurança, Algoritmo de desobstrução da via aérea.
- Algoritmo de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhador Automático Externo (DAE) - regras de segurança, Algoritmo de SBV com DAE.
- Tipos de doença e acidentes mais frequentes - recepção e andares, cozinha, bar e restaurante, spa, atividades lazer e desporto.
- Primeiros socorros.

### Aptidões

- Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes.
- Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção.
- Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma de clientes ou colaboradores.
- Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência.
- Avaliar as condições de segurança do reanimador, vítima e terceiros.
- Retificar as condições de segurança
- Permeabilizar a via aérea e avaliar a respiração.
- Transmitir informação relativa à situação de emergência.
- Colocar a vítima (adulto ou criança) em posição lateral de segurança.
- Executar manobras de desobstrução de via aérea em vítimas de engasgamento.
- Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Controlo emocional perante situações de emergência.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Respeito pelas normas e procedimentos definidos.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

## Conhecimentos

- Técnicas de atuação - AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, cortes, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicemia, insolação, intoxicação e queimaduras, outras.
- Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência.
- Técnicas de gestão de stress em situações de emergência - inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras.
- Regras de segurança e saúde no trabalho.
- Equipamentos de proteção individual - regras de utilização.
- Procedimentos para a gestão de resíduos.

## Aptidões

- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma.
- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita.
- Aplicar técnicas de gestão de stress.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.

## Critérios de Desempenho

### **Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração**

- Cumprindo os protocolos internos com respeito pelos limites de atuação, sigilo e privacidade do cliente.
- Cumprindo o planeamento de contingência e de resposta em emergência, de acordo com as orientações de abordagem à vítima e reanimação (SBV e/ou DAE).
- Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes.
- Cumprindo as regras de comunicação de suporte em contexto de intervenção.
- Agindo ativamente na prevenção de acidentes e gestão de situações de emergência, de acordo com o protocolo organizacional.

## Contexto (de uso de competência)

- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.
- Aldeamentos turísticos.

## Recursos

- Manual de primeiros socorros.
- Protocolos de atuação em situações de emergência.
- Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente.

- Contactos dos serviços de emergência.
- Equipamentos de socorrismo – máscara de bolso com válvula unidirecional (ou similar), desfibrilhador automático externo de treino, equipado, material de insuflação/via aérea/oxigenoterapia.
- Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Procedimentos para a gestão de resíduos.

UC00372

Implementar práticas sustentáveis na hotelaria e restauração

Pontos de crédito 2,25

## Realizações

- Reconhecer o impacto da hotelaria e restauração na pegada ecológica do setor do turismo.
- Aplicar os requisitos e medidas de sustentabilidade na operação hoteleira e na restauração.
- Estabelecer as orientações e determinar os procedimentos internos para aplicação das medidas de sustentabilidade.

### Conhecimentos

- Sustentabilidade – definição, pilares e dimensões sociais.
- Pegada ecológica do setor turístico – consumo de energia, gestão de resíduos, consumo da água e impacto na biodiversidade.
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria e restauração – âmbito e princípios de circularidade.
- Política dos 5 R - repensar, recusar, reduzir, reutilizar e reciclar.
- Eficiência energética - iluminação, aquecimento, ar condicionado.
- Energias renováveis - painéis solares, sistemas de reciclagem, entre outras.
- Consumo consciente de água.
- Tecnologias emergentes sustentáveis - melhoria do desempenho de produção e preservação dos recursos naturais.
- Digitalização de processos no setor.

### Aptidões

- Consultar as normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
- Identificar os principais problemas ambientais e a sua relação com o setor do turismo.
- Reconhecer o valor acrescentado da economia circular no ciclo de vida do produto.
- Aplicar a política dos 5R nas práticas pessoais e profissionais.
- Avaliar os principais riscos ambientais presentes no local de trabalho e na atividade profissional.
- Priorizar as necessidades de intervenção.
- Identificar os meios e recursos necessários para implementar práticas sustentáveis no local de trabalho.
- Definir os objetivos, atividades, metas e resultados esperados.
- Transmitir as orientações e articular com os diferentes interlocutores e serviços.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Sentido analítico.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Liderança.
- Visão sistémica.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.

## Conhecimentos

- Alimentação e clima – dinâmica de carbono, circularidade.
- Redução do desperdício na hotelaria e restauração – energético (iluminação LED, eletrodomésticos de baixo consumo energético, sistemas de controle de temperatura), água (reutilização, torneiras economizadoras), equipamentos, materiais (utensílios, decoração e uniformes), embalagens, alimentar (compostagem e doação alimentar), entre outros.
- Soluções integradas para problemas como nutrição e saúde humana, ambiente, economia e bem-estar social.
- Sistema alimentar – componentes e sua articulação.
- Sistemas de produção alimentar – desafios da sustentabilidade ao longo da cadeia alimentar e critérios de sustentabilidade ao longo da cadeia de valor do alimento.
- Compras sustentáveis - materiais biodegradáveis, ciclo de vida e cadeia de valor de produtos locais, produtos locais diferenciados (bolota, castanha, espécies de peixes, entre outros).
- Produção e oferta local - características técnicas, fontes de informação, alimentação local e a sua relação com territórios e paisagens alimentares.
- Valores e estratégias do sistema alimentar com base em investigação científica - ambiente, sociedade, cultura, mercado.
- Alimentação humana – princípios, necessidades nutricionais do organismo e recomendações.
- Necessidades nutricionais e alimentares existentes.
- Composição nutricional das matérias-primas.
- Classes e funcionalidade dos nutrientes – impacto dos nutrientes e alimentos no metabolismo humano.
- Novos constituintes alimentares – compostos bioativos.

## Aptidões

- Aplicar medidas de eficiência energética.
- Aplicar medidas de redução do consumo e de tratamento da água.
- Utilizar equipamentos tecnológicos sustentáveis e desmaterializar a documentação técnica.
- Aplicar medidas de redução de desperdício dos consumíveis, materiais e produtos,
- Aplicar procedimentos de triagem de resíduos.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades dos programas.
- Distinguir as funções e características nutricionais específicas dos grupos alimentares.
- Identificar as porções diárias recomendadas dos alimentos.
- Identificar receitas com informação nutricional e produtos alimentares saudáveis.
- Identificar os diversos processos e técnicas base da fermentação.
- Selecionar produtos locais, sazonais, biológicos ou orgânicos.
- Selecionar recursos com potencial de utilização e valorização total.
- Aplicar medidas de redução do desperdício alimentar.
- Identificar as técnicas de preparação e confeção de alimentos biodisponíveis e refeições saudáveis.
- Propor tecnologias e equipamentos ecoeficientes e materiais ecológicos.
- Propor processos e técnicas de inovação alimentar sustentável.
- Separar e descartar resíduos alimentares e não alimentares.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.

## Atitudes

- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Densidade nutricional.
- Densidade energética.
- Necessidades dietéticas especiais.
- Combinações alimentares que otimizem a absorção nutricional.
- Captações para diferentes públicos-alvo.
- Métodos culinários – impactos positivos e negativos da preparação e confeção dos alimentos.
- Fermentação – papel da fermentação, processo, cuidados a ter na fermentação (relação entre os tempos e as temperaturas na fermentação).
- Rendimento dos alimentos – diferença entre peso bruto e peso edível, porções equivalentes.
- Design e alimentação enquadramento histórico, processo criativo.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Aptidões

- Aplicar as normas da higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Implementar práticas sustentáveis na hotelaria e restauração**

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Articulado com os diferentes serviços e divulgando internamente as medidas de sustentabilidade praticadas junto dos diversos interlocutores.
- Propondo novas experiências sustentáveis no alojamento ou restauração, assentes em processos responsáveis, equilibrados e ecoeficientes.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua e propondo ações corretivas e preventivas geradoras de valor e de equilíbrio.

## Contexto (de uso de competência)

- Unidades hoteleiras de diversas tipologias.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação em vigor e normativos específicos para o setor.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios e outra documentação técnica específica.
- Fichas técnicas.
- Ementas, Cartas e Menus.
- Declaração nutricional e Rotulagem alimentar.
- Procedimentos de comunicação interna.
- Guia de boas práticas para a restauração circular e sustentável.
- Relatório de sustentabilidade.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.?
- Código de boas práticas do serviço de alojamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.

UC00376

Gerir práticas circulares em hotelaria e restauração

Pontos de crédito 2,25

## Realizações

- **Planear um programa de adoção de práticas sustentáveis em hotelaria e restauração.**
- **Preparar e organizar os serviços para a implementação de práticas circulares.**
- **Aplicar práticas circulares na gestão de produtos fornecidos e serviços prestados ao cliente.**
- **Avaliar os resultados da implementação das práticas circulares.**

### Conhecimentos

- Normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
- Sustentabilidade –tendências e exigências de mercado, concorrência e reputação.
- Economia circular e sustentabilidade – definição, objetivos, âmbito e relação.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

### Aptidões

- Analisar documentos e normativos e regulamentos de sustentabilidade.
- Definir os objetivos da proposta para adoção de práticas sustentáveis na organização.
- Identificar as áreas-chave de intervenção, iniciativas e ações práticas.
- Selecionar tecnologias de baixo consumo de energia.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Sentido analítico.
- Assertividade.
- Escuta ativa.

## Conhecimentos

- Cultura de sustentabilidade e responsabilidade organizacional.
- Posicionamento de mercado e proposta de valor – indicadores de desempenho, transparência na apresentação de resultados compromisso e governança.
- Estratégias de sustentabilidade – eficiência energética, gestão de água, gestão de resíduos, fornecimento responsável, sensibilização e envolvimento dos clientes, certificação verde,
- Envolvimento dos stakeholders, colaboradores, fornecedores e clientes.
- Origem da energia.
- Energias renováveis.
- Recuperação da energia.
- Equipamentos e Eficiência energética (iluminação LED, controlo inteligente de temperatura, entre outros)
- Técnicas e procedimentos de controlo do consumo energético.
- Origem e ciclo da água.
- Consumo e utilização eficiente da água (uso de torneiras e chuveiros de baixo fluxo, entre outros).
- Recolha e armazenamento da água (sistemas de captação de água da chuva, entre outros).
- Reutilização da água.
- Utilização de embalagens – Reduzir, Reutilizar, Reciclar
- Consumíveis e materiais amigos do ambiente utilizados na organização - produtos de higiene e limpeza, produtos de higiene vestuário de trabalho, roupas e toalhas, amenities, entre outros.
- Aquisição, utilização e descarte de consumíveis numa lógica sustentável.

## Aptidões

- Utilizar as tecnologias de produção de energia para o autoconsumo.
- Selecionar sistemas de recuperação de energia.
- Analisar os perfis de consumo energético da organização.
- Aplicar procedimentos de controlo de consumo energético e sua eficiência.
- Aplicar procedimentos de controlo de consumo de água e sua eficiência.
- Analisar os perfis de consumo de água da organização.
- Utilizar sistemas de armazenamento de água.
- Utilizar sistemas de reutilização e que economizam água.
- Reduzir, Reutilizar, Reciclar embalagens.
- Analisar os consumíveis utilizados na organização.
- Descartar os consumíveis utilizados na organização.
- Monitorizar a tipologia de resíduos da organização.
- Aplicar a política dos 5 R na gestão eficiente de produção e descarte de resíduos na organização.
- Adquirir, utilizar e descartar equipamentos e infraestruturas ecoeficientes
- Analisar a cadeia de abastecimento e selecionar os fornecedores, transportes e logística.
- Comprar produtos sazonais e locais.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades de software aplicável.

## Atitudes

- Liderança.
- Visão sistémica.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Caracterização dos resíduos – reciclagem, compostagem e redução dos desperdícios alimentares.
- Gerir produção de resíduos- Recusar, Repensar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar.
- Aquisição, utilização e fim de vida de equipamentos e infraestruturas – eficiência de recursos.
- Cadeia de abastecimento de fornecedores da organização (tempo e modo) – comércio local, comércio justo, produtos sustentáveis, alimentos orgânicos, distribuição, transportes e logística.
- Comunicação e sensibilização para a Sustentabilidade em contexto laboral
- Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Práticas sustentáveis – reputação, disseminação de boas práticas e melhoria contínua.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Aptidões

- Selecionar as formas de comunicação interna sobre boas práticas circulares na organização.
- Aplicar técnicas de sensibilização dos clientes sobre os seus contributos para a implementação de práticas sustentáveis.
- Comunicar os resultados a todos os interlocutores da empresa.
- Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Identificar boas práticas e oportunidades de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Gerir práticas circulares em hotelaria e restauração**

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Identificando e aplicando as medidas para reduzir o consumo energético, gerir a água, os resíduos, as infraestruturas, equipamentos, materiais, consumíveis e selecionar os fornecedores, os fornecimentos, o tipo de transporte e a logística de distribuição.
- Promovendo o envolvimento da equipa de trabalho em todo o processo e divulgando as medidas de sustentabilidade praticadas pela empresa junto dos diversos interlocutores.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua e de maximização de processos responsáveis, equilibrados e ecoeficientes na organização.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.
- Unidades hoteleiras.
- Empresas de animação turística.
- Agências de viagens e turismo.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação e normativos de política ambiental.
- Plano de Atividades, Plano de Previsional, documentos Orientadores, entre outros.
- Plano de Gestão de Boas Práticas Circulares.
- Relatórios de Sustentabilidade.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Normas internas e procedimentos de organização dos serviços.
- Ferramentas de avaliação de desempenho organizacional.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de Gestão.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Normas da qualidade.

UC00373

Implementar um Sistema de Gestão ESG – Environmental, Social and Governance

Pontos de crédito 4,5

## Realizações

- Participar na estruturação do relatório de sustentabilidade organizacional.
- Recolher dados e gerir a informação para o relatório de desempenho socioambiental e de governança da organização (ESG).
- Participar na medição e monitorização dos desempenhos ambiental, social e de governança da organização.

### Conhecimentos

- Sustentabilidade – normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)– definição, objetivos, aplicação no setor da saúde.
- Sistema de Gestão ESG (Environmental, Social, and Governance) – fatores, definição objetivos.
- Impacto dos fatores ESG na estratégia de negócio.

### Aptidões

- Analisar documentos, normativos e regulamentos de sustentabilidade.
- Analisar relatórios padrão de ESG.
- Definir objetivos e metas para o relatório ESG.
- Selecionar os meios, recursos e ferramentas específicas aplicáveis.
- Selecionar as métricas e indicadores de desempenho ESG para a organização.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Sentido analítico.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Liderança.

## Conhecimentos

- Posicionamento de mercado e proposta de valor.
- Importância do reporte não financeiro.
- Economia circular e sustentabilidade – definição, objetivos, âmbito e relação.
- Estratégia de sustentabilidade – fundamentos e princípios (reduzir o desperdício e poluição, maior qualidade e durabilidade dos materiais e produtos).
- Relatório de sustentabilidade – etapas, estrutura, indicadores, metas e áreas de melhoria contínua.
- Indicadores Ambientais – metodologia Global Reporting Initiative, temas materiais no pilar ambiental, descrição dos indicadores e orientações de reporte.
- Indicadores Sociais – temas materiais no pilar social, descrição dos indicadores e orientações de reporte.
- Indicadores Económicos e de Governança – temas materiais nos pilares económico e de governança, descrição dos indicadores a reportar e as orientações de reporte.
- Matriz de materialidade da empresa.
- Avaliação de desempenho ESG – metodologia, ferramentas específicas, métricas (indicadores de consumo de energia, diversidade e inclusão laboral, índice de transparência, entre outros) e indicadores de desempenho.
- Cultura de sustentabilidade e responsabilidade organizacional – alinhamento estratégico, comunicação interna e externa, monitorização, apresentação dos resultados do Relatório ESG e adaptação contínua.
- Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Práticas sustentáveis – reputação, disseminação de boas práticas e melhoria contínua.

## Aptidões

- Aplicar técnicas e procedimentos de recolha, gestão e reporte de dados.
- Analisar e avaliar os indicadores de desempenho ESG.
- Utilizar sistema informático e as funcionalidades de software aplicável.
- Aplicar as técnicas de verificação e controlo do processo.
- Participar na redação do Relatório ESG.
- Preparar a apresentação dos resultados do Relatório ESG.
- Selecionar as formas de comunicação interna e externa de partilha dos resultados.
- Comunicar os resultados do Relatório ESG a todos os interlocutores da empresa.
- Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Identificar oportunidades de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Atitudes

- Visão sistémica.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Implementar um Sistema de Gestão ESG – Environmental, Social and Governance**

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Identificando as etapas do relatório de sustentabilidade, indicadores económicos, sociais e ambientais e metas devidamente alinhadas com a estratégia e visão da organização.
- Participando na construção do relatório de sustentabilidade e estruturando uma proposta de valor que evidencie as preocupações de sustentabilidade.
- Promovendo o envolvimento da equipa de trabalho em todo o processo e divulgando as medidas de sustentabilidade praticadas pela empresa junto dos diversos interlocutores.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua e de maximização de processos responsáveis, equilibrados e ecoeficientes na organização.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos do Sistema de Gestão ESG.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Relatórios padrão e outra documentação técnica específica.
- Ferramentas de auditoria.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC00374

Promover a responsabilidade ética e social no turismo

Pontos de crédito

2,25

## Realizações

- Contribuir para a definição da missão, da visão e dos valores e princípios éticos da organização.

## Realizações

- **Aplicar e disseminar o código de ética e conduta profissionais no turismo.**
- **Promover a Responsabilidade Social da Empresa.**

### Conhecimentos

- Estratégia empresarial – missão, visão, valores e princípios éticos.
- Ética profissional – padrões de conduta nas relações e atividades desenvolvidas em contexto profissional (responsabilidade, confidencialidade, respeito, integridade, transparência, equidade, colaboração, entre outros).
- Código de Ética Profissional – elementos essenciais, estrutura, princípios e objetivos (respeitos pelos direitos dos trabalhadores, ambiente inclusivo e acessível, condições de trabalho seguras e justas, diversidade cultural, entre outros).
- Código de Ética Mundial do Turismo.
- Ética no setor do turismo - considerações gerais e princípios organizadores.
- Exigências em relação à organização - participação nos objetivos da organização, promoção do desenvolvimento da imagem da organização, uso correto de materiais e equipamentos, discernimento de julgamento em eventuais situações de conflito.
- Exigências em relação ao público externo - respeito e confiança, princípio da livre concorrência, comunicação bilateral.
- Sigilo profissional e proteção de dados.
- Responsabilidade Social das Empresas (RSE).
- O valor estratégico da ética profissional e da responsabilidade social interna e externa.

### Aptidões

- Participar na definição da missão, visão e dos valores da organização.
- Participar na criação de um código ético e de conduta profissional.
- Interpretar os princípios, normas e valores profissionais que guiam o seu comportamento na atividade profissional.
- Aplicar as obrigações, os deveres, as diretrizes e as exigências deontológicas em relação à organização e aos seus interlocutores internos e externos.
- Comunicar os valores da organização.
- Divulgar programas de responsabilidade social.
- Organizar e participar em eventos/atividades que traduzam os valores da organização.
- Organizar e participar em eventos e atividades de Responsabilidade Social da Empresa.
- Promover e comunicar os princípios vertidos no Código de Ética.
- Aplicar a legislação associada à confidencialidade, segurança e proteção de dados.
- Identificar o desvio ou não cumprimento das normas comportamentais definidas.
- Identificar oportunidades de melhoria contínua no desempenho profissional.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta ética.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Tomada de decisão.
- Assertividade na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.?
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Posicionamento de mercado e proposta de valor – confiança, respeito e reputação organizacional e sustentabilidade.
- Áreas de atuação da Responsabilidade Social – gestão de recursos humanos, saúde e segurança no trabalho, adaptação à mudança no trabalho, gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais, inserção nas comunidades locais, parceiros comerciais; fornecedores e consumidores, direitos humanos, preocupações ambientais globais).
- Projetos de Responsabilidade Social.
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Aptidões

- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### ***Promover a responsabilidade ética e social no turismo***

- Respeitando os valores e o código de conduta organizacional e aplicando os princípios éticos fundamentais na sua atividade.
- Agindo com integridade, responsabilidade, respeito e imparcialidade e contribuindo para um ambiente de trabalho, saudável, colaborativo e sustentável.
- Identificando boas práticas organizacionais e oportunidades de melhoria contínua no desempenho profissional

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.
- Unidades hoteleiras.
- Empresas de animação turística.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação Laboral e Contratos Coletivos de Trabalho.
- Códigos de conduta em vigor no setor.
- Código Mundial de Ética no Turismo.
- Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Plano de Atividades, Plano de Marketing, entre outros.

- Ferramentas de avaliação de desempenho organizacional.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de Gestão.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.?
- Código de boas práticas do serviço de alojamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.

UC00590

Interagir em inglês no serviço de restauração e bebidas

Pontos de crédito

4,5

## Realizações

- Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados, no serviço de restauração e bebidas.
- Transmitir enunciados orais coerentes no serviço de restauração e bebidas.
- Redigir textos articulados e coesos relacionados com o serviço de restauração e bebidas.

### Conhecimentos

- Léxico - terminologia técnica, matérias-primas, condimentos, equipamentos e utensílios, ações de preparação e confeção, funções, regras de higiene, receção e atendimento do cliente, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, despedida e resolução de reclamações.
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Fluência de leitura.
- Regras de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

### Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação para realizar as tarefas do serviço de restauração e bebidas.
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas no serviço de restauração e bebidas.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Informar o cliente e responder a perguntas diretas acerca de ingredientes, métodos de confeção, vinhos e outras bebidas.
- Descodificar perguntas e pedidos de informação.
- Iniciar, manter e terminar conversas com colegas de trabalho e superiores hierárquicos.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico no serviço de restauração e bebidas.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Aptidões

- Utilizar linguagens não verbais na comunicação.
- Transmitir informações concretas e diretas sobre o serviço de restauração e bebidas.
- Trocar, verificar e confirmar informações no serviço de restauração e bebidas.
- Redigir notas e preencher formulários e fichas.

## Critérios de Desempenho

### *Interagir em inglês no serviço de restauração e bebidas*

- Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.
- Conteúdos multimédia.

UC00591

Implementar e controlar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar

Pontos de crédito 2,25

## Realizações

- Criar e aplicar os procedimentos de higiene e segurança alimentar.

## Realizações

- Criar manuais e registos de controlo dos processos (temperatura, limpeza e outros parâmetros críticos).
- Orientar e monitorizar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar pelas equipas de trabalho.

### Conhecimentos

- Microbiologia dos alimentos - microrganismos (definição e ação), influência dos microrganismos nos produtos alimentares, fatores (intrínsecos e extrínsecos) de desenvolvimento, deterioração e conservação dos produtos alimentares, bactérias agentes de toxinfecções alimentares.
- Procedimentos de manipulação de alimentos na preparação, confeção/processamento, conservação e distribuição.
- Contaminação dos alimentos.
- Desperdício na restauração.
- Conservação e armazenamento de géneros alimentícios.
- Limpeza, higienização, desinfeção e esterilização de instalações, equipamentos e utensílios - procedimentos.
- Higiene e segurança alimentar - conceitos e princípios.
- Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) - requisitos e procedimentos.
- Higiene pessoal, estados de saúde e risco de transmissão de doenças.
- Procedimentos de controlo e monitorização do cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar.
- Auditorias internas.
- Boas práticas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de gestão de resíduos.

### Aptidões

- Identificar procedimentos de prevenção e controlo dos microrganismos na produção e confeção alimentar.
- Identificar as normas de conservação no armazenamento dos alimentos.
- Aplicar procedimentos de limpeza e desinfeção dos alimentos, utensílios/equipamentos e instalações.
- Apoiar as brigadas na aplicação de boas práticas de higiene e segurança alimentar, incluindo manipulação de alimentos e limpeza.
- Estabelecer regras claras baseadas nas normas como o sistema HACCP.
- Criar manuais e registos para monitorizar os processos.
- Aplicar os procedimentos de controlo de segurança alimentar em todas as operações da produção.
- Realizar inspeções regulares para verificar a conformidade com as normas.
- Manter os registos de temperaturas, limpezas e outros parâmetros críticos atualizados.
- Implementar medidas imediatas para corrigir desvios identificados.
- Acompanhar mudanças na legislação e adaptar os procedimentos.
- Recolher feedback da equipa e dos clientes para melhorar continuamente os processos.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Assertividade na comunicação.
- Liderança.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Rigor.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

## Aptidões

- Utilizar os equipamentos de proteção individual (EPI).
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

## Critérios de Desempenho

### **Implementar e controlar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar**

- Cumprindo as normas e regulamentos em vigor, adaptando-os para manuais e procedimentos a adotar pelas brigadas de trabalho pelas quais é responsável e em articulação com os outros setores da organização.
- Orientando e supervisionando os trabalhos das brigadas na aplicação dos procedimentos e boas práticas de higiene e segurança alimentar através de mecanismos de controlo.
- Garantindo que as instalações, equipamentos e utensílios atendam aos requisitos de higiene e segurança.
- Garantindo a qualidade dos alimentos e a proteção dos consumidores.
- Implementando ações corretivas e de melhoria dos procedimentos e das práticas.

## Contexto (de uso de competência)

- Cozinhas em unidades de produção coletiva e industrial.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
- Legislação e normas aplicáveis.
- Plano de produção.
- Fichas técnicas.
- Procedimentos internos de limpeza, higienização e desinfeção.
- Tecnologia, equipamentos e utensílios de restauração.
- Matérias-primas.
- Equipamentos e produtos de higiene, limpeza e desinfeção.
- Código de boas práticas de higiene e segurança alimentar.
- Documentos e formulários de registo HACCP.
- Equipamentos de medição e controlo.
- Listas de verificação para controlo da qualidade.
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).

- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

## UC OPCIONAIS

|                   |   |
|-------------------|---|
| UC00592           | Interagir em língua estrangeira no serviço de restauração e bebidas |
| Pontos de crédito | 4,5   |

## Realizações

- Interpretar e seleccionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em suportes variados no serviço de restaurante/bar.
- Transmitir enunciados orais simples no âmbito do serviço de restaurante/bar.
- Redigir textos simples relacionados com o serviço de restaurante/bar.

### Conhecimentos

- Léxico - Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar (recepção e atendimento do cliente, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, despedida e resolução de reclamações).
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Regras básicas de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

### Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação para a gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Interpretar fichas técnicas em língua estrangeira.
- Informar o cliente no serviço de restaurante/bar através de uma exposição simples.
- Responder a perguntas e pedidos de informação simples.
- Participar em conversas elementares no serviço de restaurante/bar.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário simples no serviço de restaurante/bar.
- Utilizar linguagens não verbais na comunicação.
- Transmitir informações diretas no serviço de restaurante/bar.

### Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito e valorização das diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Aptidões

- Trocar, verificar e confirmar informações simples no serviço de restaurante/bar.
- Redigir notas e mensagens simples e curtas e elaborar menus e cartas.

## Critérios de Desempenho

### *Interagir em língua estrangeira no serviço de restauração e bebidas*

- Identificando o contexto, a ideia principal e informações simples do discurso oral, comunicados de forma clara e pausada, bem como do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma simples, ao longo de toda a atividade, com recurso ao vocabulário técnico requerido.
- Utilizando vocabulário e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Identificando a informação essencial num texto escrito de cariz profissional.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais simples e curtos e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.
- Conteúdos multimédia.

|                   |   |
|-------------------|---|
| UC00593           | Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente |
| Pontos de crédito | 2,25  |

## Realizações

- **Aplicar as regras de cortesia e etiqueta.**
- **Aplicar as regras do protocolo no atendimento.**
- **Avaliar a eficácia da implementação das normas e regras estabelecidas.**

## Conhecimentos

- Protocolo no turismo – cultura e identidade de marca.
- Características do atendimento no turismo – foco no cliente e na personalização do serviço, na oferta de experiência memorável para o cliente, na disponibilidade e atendimento contínuo (24/7), na hospitalidade e criação de ambiente profissional acolhedor.
- Características do atendimento empresarial – foco na eficácia, eficiência e resolução de problemas do serviço, horário comercial, ambiente profissional menos personalizado.
- Postura e imagem profissional – apresentação (etiqueta e higiene pessoal e vestuário/uniforme), conduta (respeito, discrição) e comportamento (organização, prontidão e eficiência).
- Cortesia e educação no atendimento – regras de comunicação com o cliente, cordialidade, respeito e tratamentos honoríficos escritos e verbais (formas de tratamento oficiais, empresariais, eclesiásticas).
- Técnicas de comunicação clara, assertiva e positiva – informação oral e escrita.
- Satisfação e fidelização do cliente - diferenciação.
- Atendimento de qualidade e diferenciação – etapas, formação e feedback da equipa, manual de procedimentos, análise de reclamações e elogios, avaliação de desempenho e melhoria contínua.
- Normas protocolares de atendimento.
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

## Aptidões

- Distinguir as características do atendimento prestado no setor do turismo e em contexto empresarial.
- Diferenciar os produtos e serviços oferecidos.
- Definir a política de comunicação com o cliente.
- Definir as regras de apresentação pessoal e postura profissional de acordo com o tipo de serviço.
- Definir as normas protocolares específicas para diferentes tipos de cliente.
- Definir tempos de resposta ao cliente.
- Trocar informação com a equipa para diagnóstico das dificuldades e pontos fortes no atendimento.
- Identificar soluções de atendimento para diferentes problemas de clientes.
- Disseminar internamente os procedimentos para resolução de problemas dos clientes.
- Transmitir internamente as regras específicas definidas para o atendimento ao cliente.
- Aplicar as técnicas de comunicação personalizadas.
- Aplicar as normas protocolares para clientes especiais.
- Selecionar instrumentos e ferramentas de otimização da comunicação com o cliente.
- Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Monitorizar e avaliar internamente, o cumprimento das regras e normas estabelecidas.
- Identificar oportunidades de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.

## Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Autocontrolo,
- Sentido de organização.
- Iniciativa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Aptidões

- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### *Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente*

- Em conformidade com as regras e protocolo adotados e em uso.
- Diagnosticando e resolvendo situações inesperadas.
- Comunicando, interagindo e motivando as equipas internas para a melhoria da qualidade do atendimento e satisfação e fidelização do cliente.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua do serviço.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.
- Unidades hoteleiras.
- Empresas de animação turística.
- Agências de viagens e turismo.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de atendimento.
- Normas protocolares para clientes especiais, grupos e comitivas.
- Procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Ferramentas de auditoria.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).

|                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| UC00377           | Programar e organizar eventos |
| Pontos de crédito | 4,5                           |

## Realizações

- **Elaborar propostas de eventos.**
- **Preparar e organizar eventos.**

## Realizações

- Promover eventos.

### Conhecimentos

- Planeamento de projetos de organização de eventos.
- Projetos de organização de eventos – etapas e atividades, metodologias e instrumentos.
- Organização de eventos – etapas, atividades, metodologias e instrumentos.
- Identificação e mitigação de Riscos – plano de contingência.
- Sistema informático e programas de gestão e produtividade.
- Posicionamento de mercado e proposta de valor – análise de dados quantitativos e qualitativos, indicadores-chave de desempenho e avaliação pós-evento (interna e com os clientes).
- Técnicas de comunicação, divulgação e promoção de eventos.
- Estratégias de fidelização e motivação do cliente.
- Comunicação e sensibilização para a Sustentabilidade e responsabilidade social – práticas sustentáveis a adotar no evento, impactos positivos do evento.
- Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Práticas sustentáveis – reputação, disseminação de boas práticas e melhoria contínua.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

### Aptidões

- Identificar o conceito do evento, tipo de evento e objetivos.
- Identificar tarefas associadas à organização do evento.
- Aplicar técnicas de estimativas de custos e de avaliação custo-benefício.
- Estabelecer o orçamento para o evento.
- Identificar os recursos e espaços, equipamentos, acessibilidade e logística.
- Definir o cronograma e agendar a data e hora do evento.
- Aplicar ferramentas e instrumentos de planeamento e organização do trabalho.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades de software aplicável.
- Organizar os serviços ou atividades associadas e/ou integrantes.
- Aplicar as regras protocolares ao evento.
- Identificar riscos e estabelecer requisitos de segurança.
- Identificar estratégias de promoção e divulgação do evento.
- Preparar notas de agradecimento aos participantes, clientes e parceiros do evento.
- Definir indicadores de desempenho para avaliação do evento.
- Aplicar regulamentos, códigos e standards nacionais e internacionais de organização de eventos.
- Identificar boas práticas e oportunidades de melhoria.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido analítico.
- Rigor.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Liderança.
- Iniciativa e proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência.
- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Aptidões

- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Programar e organizar eventos**

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Assegurando o alinhamento com os objetivos predefinidos e a política organizacional.
- Garantindo a segurança e qualidade do evento e identificado e mitigando riscos, falhas técnicas, problemas, imprevistos logísticos ou emergências.
- Promovendo o envolvimento da equipa de trabalho em todo o processo e o cumprimento das medidas de sustentabilidade da organização.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de planeamento e organização de eventos.
- Plano de contingência
- Normas protocolares.
- Procedimentos de comunicação interna e externa.
- Sistema informático com software de gestão e produtividade, modelos de documentos.
- Ferramentas de avaliação de desempenho organizacional.
- Ferramentas de auditoria.
- Relatórios de Sustentabilidade.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Normas da qualidade.
- Código de boas práticas.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.
- Relatórios de Sustentabilidade.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Normas da qualidade.
- Código de boas práticas.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.

|                   |   |
|-------------------|---|
| UC00594           | Efetuar a harmonização entre alimentos e vinhos |
| Pontos de crédito | 2,25  |

## Realizações

- Comunicar as características e aspetos específicos e diferenciadores da gastronomia tradicional portuguesa e de gastronomia internacional.
- Comunicar as características e aspetos específicos e diferenciadores dos vinhos.
- Aplicar as técnicas de harmonização entre alimentos e vinhos.

### Conhecimentos

- Enogastronomia – harmonização, tradições regionais, história e cultura associadas ao vinho e à gastronomia.
- Gastronomia portuguesa.
- Gastronomia do mundo.
- Vinhos – origens, métodos de produção, características.
- Harmonização entre alimentos e bebidas.
- Teoria geral do Food Pairing - princípios (complementaridade, contraste, intensidade, harmonização regional).
- Arquitetura da refeição e harmonização com os vinhos – entrada (pratos leves acompanhados de vinhos brancos ou espumantes), prato principal (pratos mias intensos harmonizados com vinhos tintos ou encorpados) e sobremesa (vinhos doces ou de colheita tardia para complementar sobremesas).
- Métodos e técnicas de aplicação – teste de sabores, estudo do prato, perfil de vinhos, equilíbrio sensorial.
- Ordem de serviço de pratos e vinhos – espumantes (para abrir o paladar com entradas leves), brancos leves (para peixes ou marisco), brancos encorpados (para carnes brancas ou massas cremosas), tintos leves (para carnes suaves ou aves), tintos encorpados (para carnes vermelhas ou pratos mais intensos), sobremesas e vinhos doces (porto, moscatel, outros).

### Aptidões

- Identificar as principais regiões da gastronomia portuguesa, produtos DOP e DOC.
- Identificar as regiões vinícolas portuguesas.
- Caracterizar a estrutura e os elementos de cartas e de ementas.
- Aplicar a harmonização entre alimentos e vinhos.
- Aplicar normas técnicas e protocolos de atendimento de clientes.
- Identificar vinhos, gastronomia e características diferenciadoras.
- Aplicar técnicas de storytelling.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas ações.
- Cuidado com a apresentação e postura profissional.
- Proatividade.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Sentido criativo.
- Cooperação com a equipa.
- Aplicar as regras e normas definidas.

## Conhecimentos

- Atendimento ao cliente no serviço de restauração e bebidas – etapas, protocolo.
- Técnicas de comunicação.
- Comunicação no atendimento em enogastronomia.
- Storytelling - técnicas.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

## Critérios de Desempenho

### *Efetuar a harmonização entre alimentos e vinhos*

- Explorando combinações regionais, como pratos tradicionais acompanhados por vinhos locais, explicando as harmonizações e de forma a promover uma experiência cultural.
- Considerando elementos como acidez, doçura, corpo e textura do vinho em relação ao prato servido, demonstrando domínio das características do prato e do vinho proposto.
- Demonstrando sentido criativo nas propostas e na forma como apresenta ao cliente, recorrendo a pequenas histórias ou curiosidades sobre os vinhos e pratos servidos.
- Cumprindo as normas de atendimento de clientes e as normas de higiene e segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e da qualidade.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Mobiliário e equipamentos específicos para o serviço de restauração e bebidas.
- Documentação e recursos audiovisuais sobre gastronomia e vinhos.
- Manuais de enogastronomia.
- Boas práticas de atendimento e comunicação no serviço ao cliente.
- Fichas técnicas.
- Cartas de vinhos e ementas.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde alimentar.
- Normas da qualidade.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>UC00595</b>    | <b>Aconselhar vinhos e orientar o cliente na escolha</b> |
| Pontos de crédito | 2,25   |

## Realizações

- **Apresentar a carta de vinhos ao cliente.**
- **Informar o cliente sobre o vinho.**
- **Aconselhar o cliente na harmonização do vinho com a iguaria.**

### Conhecimentos

- Normas protocolares no serviço de vinhos.
- Técnicas de apresentação da carta de vinhos.
- Técnicas de comunicação com o cliente.
- Vinhos portugueses, regiões demarcadas e suas características.
- Vinhos estrangeiros, regiões e suas características.
- Estrutura e composição das cartas de vinhos.
- Leitura e interpretação de um rótulo.
- Enologia - conceitos e princípios.
- Importância da harmonização do vinho com a ementa.
- Características da oferta gastronómica do restaurante.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

### Aptidões

- Aplicar normas protocolares de apresentação de cartas de vinhos.
- Identificar vinhos portugueses.
- Diferenciar as características dos diferentes vinhos.
- Reconhecer as regiões demarcadas.
- Associar os diferentes vinhos às diversas regiões demarcadas.
- Identificar vinhos estrangeiros.
- Caracterizar os diferentes vinhos estrangeiros.
- Identificar as diversas regiões de proveniência dos vinhos estrangeiros.
- Interpretar rótulos de vinhos.
- Aplicar princípios de enologia.
- Utilizar as técnicas de apresentação da carta de vinhos.
- Utilizar técnicas de comunicação no serviço de vinhos.
- Selecionar informação relativamente à estrutura da carta de vinhos.
- Selecionar informação relativamente aos vinhos.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e a imagem profissional.
- Iniciativa.
- Autocontrolo.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho.
- Sentido de organização.
- Adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Aptidões

- Selecionar informação relativamente à harmonização do vinho com a iguaria.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Aconselhar vinhos e orientar o cliente na escolha**

- Respeitando as normas protocolares aplicáveis à situação.
- Aplicando as técnicas de apresentação da carta de vinhos.
- Comunicando de forma clara com o cliente.

## Contexto (de uso de competência)

- Cozinhas em unidades de produção coletiva e industrial, em estabelecimentos de restauração integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Cozinha com equipamentos e os utensílios para a preparação e confeção de várias iguarias de cozinha e pastelaria.
- Matérias-primas.
- Indumentária/uniforme;
- Equipamentos e produtos de limpeza.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar - aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e à restauração.
- Manuais de apoio.
- Equipamentos de multimédia.

|                   |  |
|-------------------|--|
| UC00056           | Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo |
| Pontos de crédito | 2,25   |

## Realizações

- **R1. Interpretar o quadro normativo aplicável ao turismo acessível e inclusivo.**
- **R2. Avaliar os tipos de limitações/necessidades especiais do cliente.**

## Realizações

- **R3. Diagnosticar e responder às necessidades em termos de acessibilidade e de atendimento inclusivo.**

- **R4. Atender o cliente com limitações e necessidades especiais.**

### Conhecimentos

- Turismo acessível e inclusivo - conceito e designações utilizadas.
- Contexto político e enquadramento normativo do turismo acessível e inclusivo.
- Diretrizes da Organização Mundial do Turismo e da União Europeia.
- Público-alvo do turismo acessível e inclusivo.
- Direitos das pessoas com limitações - pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades especiais.
- Diferenças individuais e condutas de cidadania.
- Tipos de limitações e necessidades especiais do cliente/turista - limitações motoras, visuais, auditivas e cognitivas.
- Tipos de limitações inerentes ao envelhecimento e a outras condições físicas ou gerais de saúde - pessoas grávidas, pais com crianças pequenas, pessoas com características físicas excecionais, pessoas com sequelas de diversas patologias, pessoas com alergias e intolerâncias alimentares.
- Requisitos da oferta turística acessível e inclusiva.
- Requisitos de atendimento e serviço direcionados para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Técnicas de ajuda pessoal direcionadas para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação - ajudas técnicas.

### Aptidões

- Identificar os conceitos, princípios e as especificidades do turismo acessível e inclusivo.
- Reconhecer a relevância do desenvolvimento do turismo acessível e inclusivo.
- Selecionar legislação aplicável ao turismo acessível e inclusivo.
- Distinguir as diferentes necessidades especiais do cliente/turista.
- Identificar os requisitos específicos dos diversos estabelecimentos em termos de acessibilidades.
- Conceder prioridade no atendimento ao cliente.
- Adaptar o comportamento e a atitude à tipologia de limitação do cliente.
- Comunicar com o cliente com limitações e necessidades especiais.
- Utilizar meios alternativos de comunicação para a prestação de informação.
- Selecionar produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Selecionar e dar instruções sobre a utilização de produtos e meios de apoio para o tipo de necessidades especiais.
- Aplicar as técnicas de serviço às necessidades e limitações do cliente.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Assertividade na comunicação.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Proatividade.
- Empenho.
- Autonomia.
- Sentido crítico.

## Critérios de Desempenho

### Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo

- Relacionando o tipo de limitação ou necessidade especial do cliente com os respetivos produtos e meios de apoio.
- Adequando o atendimento ao tipo de limitação ou necessidade especial do cliente.

## Contexto (de uso de competência)

- Empresas/entidades do setor turístico.

## Recursos

- Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
- Legislação normativa europeia e nacional sobre o turismo acessível e inclusivo.
- Documentação sobre turismo acessível e inclusivo, em geral, e em específico no contexto da hotelaria, restauração e atividades turísticas.
- Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais.
- Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>UC00039</b>    | <b>Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração</b> |
| Pontos de crédito | 2,25   |

## Realizações

- **R1. Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.**
- **R2. Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração.**

### Conhecimentos

- Princípios de segurança e saúde no trabalho.
- Normas e disposições relativas à segurança e saúde nos estabelecimentos de hotelaria e restauração – legislação.
- Plano de segurança do estabelecimento.
- Plano de prevenção de acidentes.
- Plano de prevenção de incêndios.

### Aptidões

- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho.
- Interpretar o plano de segurança do estabelecimento.
- Reconhecer os manuais de segurança.
- Aplicar medidas de prevenção do risco.
- Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas normas de segurança.

## Conhecimentos

## Aptidões

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de evacuação.</li> <li>• Plano contra roubos.</li> <li>• Manuais de segurança.</li> <li>• Meios e regras de segurança na hotelaria e restauração - equipamentos de proteção individual, métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de equipamentos de trabalho e ergonomia.</li> <li>• Regras de segurança no manuseamento/utilização de equipamento na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de cargas pesadas.</li> <li>• Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por equipamentos de trabalho, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e queimaduras.</li> <li>• Caixa de primeiros socorros.</li> <li>• Situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.</li> <li>• Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.</li> <li>• Tipos de incêndio.</li> <li>• Sistemas de deteção.</li> <li>• Tipos de extintores.</li> <li>• Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.</li> <li>• Técnicas de extinção de incêndio de gás.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os procedimentos de emergência.</li> <li>• Aplicar medidas de prevenção de roubo.</li> <li>• Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.</li> <li>• Aplicar medidas de prevenção de incêndios.</li> <li>• Utilizar o extintor.</li> <li>• Utilizar equipamentos de proteção individual.</li> <li>• Reportar a situação de emergência.</li> </ul> |
|---|--|

## Critérios de Desempenho

### **Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração**

- Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respetivas medidas de prevenção e proteção.
- Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência.

- Respeitando o protocolo interno definido.

## Contexto (de uso de competência)

- Posto de turismo.
- Hotel.
- Apartamento turístico.
- Restaurante.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
- Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho para a restauração.
- Documentação sobre segurança e saúde no trabalho (relatórios, folhetos, brochuras, outros).
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.
- Planos de emergência.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>UC00596</b>    | <b>Implementar os princípios de nutrição e dietética</b> |
| Pontos de crédito | 2,25   |

## Realizações

- Preparar e apresentar alimentos e refeições de alimentação saudável e sustentável.
- Integrar princípios de nutrição e dietética em ementas.

### Conhecimentos

- Nutrição e alimentação – função da alimentação, fontes alimentares, funções no organismo, excessos e carências.
- Metabolismo - funções do aparelho digestivo, processo digestivo.
- A roda dos alimentos – constituição dos grupos alimentares e proporções, recomendações na alimentação diária.
- Princípios de alimentação saudável – regras, principais erros alimentares, necessidades diárias de nutrientes, alimentação racional.

### Aptidões

- Classificar os constituintes alimentares.
- Distinguir as funções e características nutricionais específicas dos grupos alimentares.
- Caracterizar o metabolismo e as funções do aparelho digestivo.
- Selecionar as porções diárias recomendadas dos alimentos.
- Selecionar receitas com informação nutricional.

### Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Assertividade.
- Cooperação com a equipa.

## Conhecimentos

## Aptidões

## Atitudes

|   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípios fundamentais da dietética.</li> <li>• Tipos de dieta.</li> <li>• Ementas saudáveis e sustentáveis – elaboração e composição.</li> <li>• Rotulagem nutricional.</li> <li>• Declaração nutricional.</li> <li>• Sustentabilidade e economia circular na restauração – âmbito e princípios de circularidade.</li> <li>• Desperdício na restauração – alimentar, energético, água, embalagens, entre outros.</li> <li>• Normas de higiene e de segurança alimentar.</li> <li>• Normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de preparação de refeições saudáveis.</li> <li>• Selecionar alimentos nutricionalmente semelhantes para a confecção de pratos variados.</li> <li>• Selecionar produtos locais, sazonais, biológicos ou orgânicos.</li> <li>• Interpretar rotulagem nutricional e selecionar os produtos alimentares saudáveis.</li> <li>• Selecionar recursos com potencial de utilização e valorização total.</li> <li>• Aplicar técnicas de confecção de alimentos e refeições saudáveis.</li> <li>• Elaborar ementas saudáveis.</li> <li>• Aplicar medidas de redução do desperdício alimentar.</li> <li>• Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.</li> <li>• Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empenho e persistência na resolução de problemas.</li> <li>• Sentido criativo.</li> <li>• Flexibilidade e adaptabilidade.</li> <li>• Respeito pelos princípios da sustentabilidade.</li> <li>• Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.</li> <li>• Respeito pelas regras e normas definidas.</li> </ul> |
|---|--|---|

## Critérios de Desempenho

### **Implementar os princípios de nutrição e dietética**

- Salvaguardando o equilíbrio nutricional e a apresentação das iguarias.
- Garantindo a variedade alimentar, com recurso a alimentos nutricionalmente semelhantes dentro do seu grupo da roda alimentar.
- Respeitando as regras de uma alimentação saudável, completa, equilibrada e variada.
- Cumprindo os princípios da economia circular e da sustentabilidade na restauração.

## Contexto (de uso de competência)

- Cozinhas em unidades de produção coletiva e industrial, em estabelecimentos de restauração integrados ou não em unidades hoteleiras.

## Recursos

- Legislação em vigor.
- Plano de produção.
- Fichas técnicas.

- Receituários.
- Tecnologia, equipamentos e utensílios de cozinha.
- Matérias-primas (frescas e de qualidade, selecionadas segundo as regras de alimentação sustentável).
- Uniforme de cozinha.
- Equipamentos e produtos de higiene e limpeza.
- Guias de rotulagem nutricional.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de elaboração de menus e análise nutricional.
- Orientações para Alimentação Saudável da Direção-Geral de Saúde.
- Código de boas práticas de higiene e segurança alimentar.
- Listas de verificação para controlo de qualidade.
- Código de boas práticas para uma restauração circular e sustentável.

|                   |   |
|-------------------|---|
| UC02135           | Elaborar bebidas aplicando técnicas de mixologia clássica, avançada e molecular |
| Pontos de crédito | 2,25  |

## Realizações

- Definir normas e procedimentos de funcionamento para a utilização dos produtos e bebidas.
- Montar sistemas de controlo de consumos e custos dos produtos envolvidos.
- Coordenar a elaboração de fichas técnicas valorizadas, por forma a facilitar o cálculo do preço de venda destas misturas na carta de bar.
- Preparar e apresentar as bebidas de mixologia clássica, avançada e molecular ao cliente.

### Conhecimentos

- Mixologia clássica, avançada e molecular – ingredientes, propriedades químicas e organolépticas.
- Técnicas de manuseamento de equipamentos, materiais e utensílios.
- Técnicas de preparação e apresentação.
- Unidades de quantificação e controlo de medidas, pesos e percentagens.
- Fichas técnicas, padronização de receitas, dosagens e capitações.

### Aptidões

- Analisar os planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Desenhar o manual de serviço descrevendo todas as receitas das misturas que constam na carta de bar.
- Definir procedimentos para aplicação e utilização otimizada dos produtos.
- Aplicar técnicas de valorização das fichas técnicas.
- Calcular o preço de venda das misturas na carta de bar.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação e postura pessoal.
- Sentido crítico.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Rigor.
- Liderança.

## Conhecimentos

- Aditivos alimentares – xantana, maltodextrina, alginato de sódio, coloreto de cálcio, gluconalactato de cálcio, gelo seco, azoto líquido entre outros.
- Receitas de misturas clássicas.
- Tipologia das bebidas.
- Tipologia das misturas.
- Harmonização na mixologia – equilíbrio, combinações e contrastes sensoriais.
- Técnicas de cálculo de preços de custo.
- Técnicas de calculo do preço de venda.
- Técnicas de exposição das misturas na carta de bar.
- Normas da qualidade do serviço
- Técnicas clássicas de mixologia - "building", "rim ming", "muddling", "shaking", "stiring", blending", "throwing", "layering", "garnish", "double strain" e "dry shake".
- Técnicas avançadas de mixologia - "building", "rimming", "muddling", "shaking", "stiring", blending", "throwing", "layering", "garnish", "double strain" e "dry shake".
- Divisões das misturas por capacidade ("short", "medium" e "long"), e por características ("before dinnner", "after dinner", digestivas, refrescantes, fortificantes, "shots" e misturas para grupos).
- Técnicas de mixologia "home made".
- Técnicas de mixologia molecular.
- Gestão de stocks e validade dos produtos – método "F.E.F.O" ("first expired, first out").
- Sustentabilidade e economia circular na restauração e bar – âmbito e princípios de circularidade.

## Aptidões

- Aplicar técnicas de monitorização e controlo dos consumos e custos dos produtos.
- Aplicar as técnicas de *mise-en-place* na organização do serviço.
- Identificar as concentrações e percentagem de álcool por volume das diferentes bebidas e produtos utilizados.
- Aplicar as técnicas de execução de mixologia clássica.
- Aplicar as técnicas de mixologia avançada.
- Executar misturas em *Pre-batch*.
- Executar *cocktails* clarificados.
- Executar espumas, ares, caviars e bombons e outros, utilizando aditivos alimentares.
- Executar "syrups", "purees", "shrubs", "aromatic bitters", "sweet & sour", "fat wash", entre outras
- Aplicar técnicas de comunicação nas equipas de trabalho.
- Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação desempenho.
- Gerir os stocks e validade dos produtos.
- Aplicar técnicas de limpeza e higienização de espaços, equipamentos e utensílios utilizados no serviço de bar.
- Aplicar medidas de redução do desperdício alimentar.
- Aplicar as normas de HACCP.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

## Atitudes

- Proatividade e criatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Sentido de responsabilidade.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de segurança e qualidade alimentar.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

## Conhecimentos

- Desperdício na restauração e bar – alimentar, energético, água, embalagens, entre outros.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

## Critérios de Desempenho

### **Elaborar bebidas aplicando técnicas de mixologia clássica, avançada e molecular**

- Interpretando os documentos internos do estabelecimento e alinhando as suas práticas com os objetivos estratégicos da organização.
- Cumprindo a legislação laboral e as normas internas de organização, atribuindo responsabilidade e funções às equipas de trabalho.
- Respeitando a aplicação de todas as técnicas da mixologia, na preparação e apresentação de apresentando bebidas, segundo as normas de *mise-en-place* e qualidade do serviço.
- Preparando e apresentando bebidas, segundo as normas de *mise-en-place* e qualidade do serviço.
- Reconhecendo as indicações dos aditivos alimentares, por forma a serem utilizados na sua forma "quantum satis".
- Garantindo a aplicação do método F.E.F.O. na gestão de stocks e validade dos produtos.
- Respeitando as normas HACCP e os procedimentos de segurança e saúde no trabalho.

## Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de Restauração e ou Bebidas, enquadrados ou não em Empreendimentos Turísticos das diversas tipologias e categorias.

## Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Software de gestão do serviço de bar.
- Ferramentas de apoio ao planeamento.
- Planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Plano de atividades do serviço de restaurante e bar.
- Manual da qualidade e outros documentos relativos à qualidade do estabelecimento.
- Orçamento anual do serviço de restaurante e bar.
- Plano previsional das atividades do estabelecimento.
- Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas.
- Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.

|                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| UC00032           | Elaborar o plano de negócios |
| Pontos de crédito | 4,5                          |

## Realizações

- Estabelecer o âmbito de atuação e os objetivos estratégicos do negócio a desenvolver.
- Planear e descrever os recursos humanos, físicos e financeiros necessários ao projeto.
- Planear e descrever a estratégia comercial.
- Estabelecer a forma de gestão e controlo do negócio.

### Conhecimentos

- Plano de negócios – definição, objetivos e estrutura.
- Tipos de planos de negócios.
- Planeamento de ação - a visão e a missão, o mercado subjacente, a nova ideia e o seu posicionamento no mercado.
- Estudos de mercado - tipologias e segmentação de mercado, técnicas de estudo de mercado.
- Objetivos SMARTER.
- Análise, formulação e posicionamento estratégico - análise SWOT.
- Estratégias de penetração no mercado.
- Modelo de negócios.
- Tecnologia/processo.
- Concorrentes.
- Marketing – marca, posicionamento e mercados, segmentos-alvo.
- Circuitos e canais de vendas – diretos e indiretos.
- Canais de distribuição.
- Imagem e comunicação.
- Plano de comercialização – etapas, atividades, recursos.
- Recursos humanos.

### Aptidões

- Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes.
- Apresentar a ideia de negócio.
- Fundamentar a viabilidade base do projeto/produto/ideia.
- Identificar a dimensão do mercado, necessidades e segmentação de clientes, público-alvo e concorrentes.
- Descrever os objetivos e atividades do projeto/produto/ideia.
- Descrever o processo produtivo.
- Calcular os custos de produção.
- Identificar os concorrentes.
- Definir a estratégia de marketing
- Definir os canais de venda e distribuição.
- Identificar potenciais fornecedores.
- Definir a estrutura de recursos humanos a envolver.
- Calcular os investimentos iniciais.
- Identificar as potenciais estruturas, fontes, período e fases de financiamento.
- Realizar a projeção de vendas.
- Calcular as projeções de cash-flow.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconfiança.
- Visão empreendedora.
- Iniciativa.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência
- Autocontrolo.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

## Conhecimentos

- Plano de investimento.
- Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento.
- Projeções/modelo financeiro – vendas, cash-flow, rentabilidade.
- Plano de gestão e controlo do negócio – vendas, produção, informação financeira.

## Aptidões

- Aferir a viabilidade económico-financeira e sustentabilidade do projeto.
- Definir o cronograma de implementação.
- Definir medidas de controlo e ações corretivas para eventuais desvios.
- Descrever os pontos críticos de desenvolvimento do projeto.

## Critérios de Desempenho

### Elaborar o plano de negócios

- Apresentando um documento completo, claro e simples, com uma proposta de valor única, viável e sustentável.
- Descrevendo a ideia/produto/projeto, o mercado e os recursos necessários.
- Descrevendo a estratégia comercial.
- Apresentando o planeamento ao nível do investimento e ao nível financeiro.
- Apresentando o planeamento de gestão e controlo do negócio.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Estudos de mercados, estatísticas nacionais e internacionais, meios de comunicação social.
- Ferramentas de planeamento estratégico e operacional.
- Software de análise e tratamento de dados (base de dados, folha de cálculo, outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.

|                   |  |
|-------------------|--|
| UC00379           | Comunicar em Língua Gestual Portuguesa |
| Pontos de crédito | 4,5                                    |

## Realizações

- Integrar aspetos históricos e socioculturais da população surda.
- Compreender enunciados simples.

## Realizações

- Usar enunciados simples para comunicar.
- Interagir em diálogos breves e simples.

### Conhecimentos

- Língua Gestual Portuguesa (LGP) – história dos Surdos; ensino da Língua Gestual e da Língua Gestual Portuguesa.
- Biologia e neuropsicologia da surdez – perspetivas.
- O cérebro surdo – linguagem e cognição na surdez; processamento linguístico e cognitivo; aquisição da linguagem e surdez; surdez e literacia.
- Surdez e implante coclear.
- Espaço visual e gramatical da Pessoa Surda – disposição de mobiliário e iluminação, apropriação do espaço visual, eliminação de ruídos visuais, outros.
- Nomes gestuais e datilologia – alfabeto manual, significados de gestos, pausas, sequências de gestos, elementos naturais e não naturais no gesto, simetria dos movimentos a duas mãos, expressões faciais e corporais, gestos para pessoas e para ações.
- Léxico – apresentação e identificação de pessoas; cumprimentos, agradecimentos e felicitações; números cardinais, ordinais e de identificação; cores; meses, estações do ano.
- Gramática – género e número; pronomes pessoais; determinantes e pronomes possessivos; conjunções; advérbios; estrutura frásica; classes de gestos; campos semânticos.
- Avaliação do processo de comunicação em LGP – feedback, resposta e reação.

### Aptidões

- Identificar a importância e evolução da LGP ao longo dos tempos.
- Reconhecer a organização do espaço visual e gramatical da Pessoa Surda.
- Eliminar barreiras visuais.
- Reconhecer a importância do olhar na Pessoa Surda.
- Estabelecer e manter contacto visual para a comunicação.
- Reconhecer as regras de conversação.
- Reconhecer a datilologia.
- Organizar a informação a comunicar.
- Executar gestos claros e inequívocos.
- Soletrar palavras com recursos à datilologia.
- Receber, cumprimentar e despedir-se do cliente.
- Estabelecer diálogos muito simples.
- Expressar concordância e discordância.
- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação em LGP.

### Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Disponibilidade para aprender.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Cooperação.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cuidado com a apresentação pessoal e a postura profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

## Critérios de Desempenho

### Comunicar em Língua Gestual Portuguesa

- Usando um repertório elementar de gestos e expressões simples relativo ao contexto profissional.
- Compreendendo e comunicando de forma lenta e distinta, incluindo longas pausas para a assimilação do significado,

assegurando uma comunicação empática.

- Aplicando as boas práticas de comunicação visual, recorrendo a um posicionamento correto e a recursos gestuais e não gestuais, a expressões faciais e corporais.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização
- Avaliando o seu desempenho contribuindo para a melhoria da comunicação em LGP.

## Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

## Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais técnicos específicos de LGP.
- Documentação de apoio (escrita, audiovisual, multimédia) das técnicas de comunicação em LGP.