



ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA E HOTELEIRA

OFERTA FORMATIVA

Formação Contínua



Oferta Formativa 2020

**Final de janeiro a meados de maio
setembro a dezembro**



ENQUADRAMENTO

Face à dinâmica que se regista na performance do setor turístico da Região, nos vários domínios, com crescimentos médios nos últimos 3 anos de 25% do número de hóspedes e dormidas, mas também, de uma média de crescimento anual aproximadamente 30% ao nível dos proveitos da atividade, importa assegurar a manutenção do elemento que está na base da experiência turística – o relacionamento interpessoal - assente na qualidade percebida dos recursos humanos que desenvolvem a atividade.

Face ao atual desenvolvimento do setor turístico açoriano, aos contatos que a Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo e a Direção Regional de Turismo manteve com os *stakeholders* do setor, e por decisão do Conselho de Governo de 7 de novembro de 2017, foi a Escola de Formação Turística e Hoteleira (EFTH), mandatada para elaborar um Plano de Formação para os profissionais do setor, para aplicação em todas as ilhas, que envolve a valorização dos recursos humanos.

Só através da congregação de todos os esforços e da qualificação das profissões turísticas será possível aumentar o poder competitivo e garantir a sustentabilidade económica do destino e de todos os seus intervenientes.

O maior objetivo, enquanto destino turístico, é continuar a caminhar rumo à excelência. E esse objetivo só será alcançado com recursos humanos qualificados e fortemente motivados.



Objetivos

- Formação de ativos – ativos que necessitam de adquirir ou melhorar as suas competências e práticas profissionais.
- Reconversão de ativos – um programa de formação para aqueles que desejam iniciar uma carreira na área do turismo.

Público - Alvo

- Todos os ativos, desempregados, ativos de outras áreas de atividade que queiram iniciar uma carreira nas empresas de Alojamento Turístico e de Restauração e Similares.

Entidades Envolvidas

- Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo | Direção Regional de Turismo
- Vice-Presidência do Governo Regional dos Açores | Direção Regional do Emprego e Qualificação Profissional
- Turismo de Portugal
- Escola de Formação Turística e Hoteleira

Nº Total de vagas formação | Áreas

- Previstas 1200 vagas para a formação de ativos e ativos a reconverter, nas seguintes áreas:
Marketing Digital, Housekeeping, Técnicas base de Restaurante e Bar, Técnicas base de Produção em Cozinha, Novas Técnicas e Tendências de Cozinha, Softskills – Cliente Externo e Softskills – Cliente Interno

Duração de cada Curso de Formação: 35h (5 dias consecutivos).



Índice

Oferta Formativa

1. Técnicas base de produção em cozinha
2. Técnicas base de restaurante e bar
3. Novas técnicas e tendências na cozinha
4. *Softskills* - Cliente Interno
5. *Softskills* - Cliente Externo
6. *Housekeeping*
7. *Marketing* Digital



Oferta Formativa

- *A inscrição nos cursos é formalizada mediante o preenchimento completo e o envio da ficha de inscrição. (em anexo)*
- *Para mais informações sobre o Regulamento do Plano de Formação de Ativos consulte o site da Escola de Formação Turística e Hoteleira em <http://www.efth.com.pt>.*
- *Para qualquer esclarecimento por favor contatar a Assistente de Direção, Diana Luz, através do email dluz@efth.com.pt ou pelo número da EFTH 296 206 140.*



1. Técnicas base de produção em cozinha

Final de janeiro 2020 a meados de maio 2020

setembro 2020 a dezembro 2020

Conteúdos

- Molhos, bases e fundos;
- Preparação e confeção de carnes;
- Preparação e confeção de peixes;
- Execução e aplicação das técnicas de corte e métodos de confeção de legumes.

Duração

35 Horas (5 dias consecutivos)

Calendarização

A definir

Formador

A definir

Destinatários

Empresários do setor turístico, comerciais ligados aos vinhos, colaboradores na área de F&B nomeadamente empregados de mesa e *staff* de cozinha e ativos da área de cozinha.

Local de Realização

A definir em cada uma das ilhas que decorre a formação.



2. Técnicas Base de Restaurante e Bar

Final de janeiro 2020 a meados de maio 2020

setembro 2020 a dezembro 2020

Conteúdos

- Organização do serviço;
- Técnicas de serviço de restaurante;
- Técnicas de serviço de bar;
- Enologia e serviço de Vinhos.

Duração

35 Horas (5 dias consecutivos)

Calendarização

A definir

Formador

Por definir

Destinatários

Empresários do setor turístico, comerciais ligados aos vinhos, colaboradores na área de F&B, nomeadamente empregados de mesa e *staff* de cozinha.

Local de Realização

A definir em cada uma das ilhas que decorre a formação.



3. Novas técnicas e tendências na cozinha

Final de janeiro 2020 a meados de maio 2020

Setembro 2020 a dezembro 2020

Conteúdos

- Características e influências de diferentes tipos de cozinha e tendência;
- Técnicas avançadas de confeção;
- Técnicas de empratamento e decoração de iguarias de novas tendências de cozinha;
- Acondicionamento e conservação de iguarias de novas tendências de cozinha.

Duração

35 Horas (5 dias consecutivos)

Calendarização

A definir

Formador

Por definir

Destinatários

Empresários do setor turístico, comerciais ligados aos vinhos, colaboradores na área de F&B, nomeadamente empregados de mesa e *staff* de cozinha.

Local de Realização

A definir em cada uma das ilhas que decorre a formação.



4. *Softskills* - Cliente Interno

Final de janeiro 2020 a meados de maio 2020

setembro 2020 a dezembro 2020

Conteúdos

- Liderança e gestão de equipas;
- Comunicação interpessoal;
- Cultura e trabalho em equipa;
- Gestão do tempo e do *stress*.

Duração

35 Horas (5 dias consecutivos)

Calendarização

A definir

Formador

Por definir

Destinatários

Empresários do setor turístico, chefes de receção, rececionistas, etc.

Local de Realização

A definir em cada uma das ilhas que decorre a formação.



5. *Softskills* - Cliente Externo

Final de janeiro 2020 a meados de maio 2020

setembro 2020 a dezembro 2020

Conteúdos

- Atendimento e comunicação;
- Gestão de reclamações;
- Inteligência emocional.

Duração

35 Horas (5 dias consecutivos)

Calendarização

A definir

Formador

Por definir

Destinatários

Empresários do setor turístico, comerciais do setor turísticos, chefes de receção, rececionistas, etc.

Local de Realização

A definir em cada uma das ilhas que decorre a formação.



6. Housekeeping

Final de janeiro 2020 a meados de maio 2020

setembro 2020 a dezembro 2020

Conteúdos

- Funcionamento e conservação dos equipamentos dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza;
- Processos e métodos de limpeza;
- Processos e métodos de arrumação;
- Organização e funcionamento da lavandaria e rouparia.

Duração

35 Horas (5 dias consecutivos)

Calendarização

A definir

Formador

A Definir

Destinatários

Empresários do setor turístico, empregados de andares e lavandaria e prestadores desta área de serviços.

Local de Realização

A definir em cada uma das ilhas que decorre a formação.



7. Marketing Digital

Final de janeiro 2020 a meados de maio 2020

setembro 2020 a dezembro 2020

Conteúdos

- O Turismo *online*;
- *Websites* comerciais ligados ao setor turístico;
- Sistemas de reservas de serviços turísticos;
- *Marketing*.

Duração

35 Horas (5 dias consecutivos)

Calendarização

A definir

Formador

Por definir

Destinatários

Empresários do setor turístico, elementos de direção, comerciais do setor turísticos, chefes de receção, rececionistas, etc.

Local de Realização

A definir em cada uma das ilhas que decorre a formação.