



ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA E HOTELEIRA

OFERTA FORMATIVA

Formação Contínua



Oferta Formativa 2019/2020
final de dezembro a abril.



GOVERNO
DOS AÇORES



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Nota de Introdução

A Associação Açoreana de Formação Turística e Hoteleira, AAFTH, é uma associação de direito privado, criada em 2002, sem fins lucrativos constituída pelo Governo dos Açores, a Câmara do Comércio e Indústria de Ponta Delgada e a SATA Air Açores. Surge da imperativa necessidade de qualificação de recursos humanos para o setor turístico, caracterizando-se como projeto pioneiro na Região, que alia a formação à prática em contexto real de trabalho, dispondo para tal de uma Unidade de Aplicação - o Restaurante/Lounge Anfiteatro.

Face à necessidade de qualificar os recursos humanos açorianos, de introduzir a inovação nos processos produtivos, e de promover a renovação do capital intelectual das organizações, a Escola Formação Turística e Hoteleira, fruto da criação da AAFTH, tem vindo a apostar numa oferta formativa vasta para as empresas locais, em áreas tão diversas como a Cozinha, Enologia, Receção, *Housekeeping* ou *E-Commerce*.

Cremos e defendemos que a importação de *know-how* qualificado é fundamental para o desenvolvimento do turismo açoriano e temos mantido essa aposta ao longo dos anos na nossa atividade. Desta forma a EFTH tem criado condições e é um centro de inovação e transferência de conhecimentos que muito tem contribuído para a inovação e melhoria dos processos e produtos do sector turístico açoriano. Da mesma forma, toda esta dinâmica tem contribuído para colocar em contato os empresários, empresas e profissionais regionais com alguns dos mais conceituados profissionais de Portugal, ajudando à criação de uma cultura de inovação e crescente qualidade.

Para a execução do atual Plano de Formação, teremos uma equipa de formadores que julgamos ser de grande mais-valia, tendo habilitações, formação e experiência profissional na área, que além de inquestionáveis, julgamos representarem uma oportunidade para que os ativos possam trocar experiências e vivências, corrigindo e aperfeiçoando a sua técnica, os processos e metodologias do seu dia-a-dia laboral.

No final do ano 2019 e ao longo do ano de 2020, de janeiro a abril de 2020, estão previstas 425 horas de formação, consubstanciadas em 17 cursos, com duração de vinte e cinco cada, a decorrer em Ponta Delgada.



ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA E HOTELEIRA

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

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

Nº Total de vagas formação | Áreas

Previstas 255 vagas para a formação de ativos e ativos a reconverter, nas seguintes áreas:

- Atendimento-técnicas de comunicação, Organização e manutenção em hotelaria, Liderança, Gestão e Motivação de Equipas, Gestão de Reclamações, Gestão de Stress, Engenharia de menus, Cozinha Criativa, Novas Tendências de Cozinha, Cozinhas Alternativas, Pastelaria Artística, Normas de Limpeza, Lavandaria /Rouparia, Organização de Serviço de Vinhos, Serviço de Bar-Técnicas de Execução, Enologia, Planeamento e Gestão de Programas de Turismo de Ar Livre.

Duração de cada Curso de Formação: 25h (3 dias).

Índice

1. Atendimento-técnico de comunicação
2. Inteligência -Emocional
3. Organização e manutenção em hotelaria
4. Liderança, gestão e motivação de equipas
5. Gestão de reclamações - normas e estratégias de atuação
6. Gestão de *stress* e gestão de conflitos
7. Engenharia de menus
8. Cozinha criativa
9. Novas tendências de cozinha
10. Cozinhas alternativas
11. Pastelaria artística
12. Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares
13. Lavandaria/rouparia
14. Organização do serviço de vinhos
15. Serviço de bar-técnicas de execução
16. Enologia
17. Planeamento e gestão de programas de turismo de ar livre

Oferta Formativa

- A inscrição nos cursos é formalizada mediante o preenchimento completo e o envio da ficha de inscrição.
- 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. Atendimento - Técnicas de comunicação

15 De janeiro a 17 de janeiro 2020

Conteúdos

- Etapas do atendimento;
 - Acolhimento
 - Diferentes tipos de contextos;
 - Diferentes tipos de públicos;
 - Características essenciais do atendedor;
 - Aspetos comunicacionais verbais e não-verbais;
 - Escuta ativa;
 - Alinhamento com o contexto organizacional;
 - Resolução / Encaminhamento da situação;
 - Despedida.
 - Regras do atendimento presencial e telefónico
 - Códigos de comunicação verbal e/ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento;
 - Facilitadores de comunicação.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

15-01-2020-9h00-18h30

16-01-2020-9h00-18h30

17-01-2020-9h00-18h00

Formador

Ricardo Cabral

Destinatários

Funcionários do setor turístico em geral.

Local de Realização

EFTH

2. Inteligência Emocional

22 De janeiro a 24 de janeiro 2020

Conteúdos

- Estilos de relacionamento interpessoal;
- Inteligência emocional;
- Características de um assistente;
- Inteligência emocional e criatividade na capacidade de comunicar;
- Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros;
- O reforço da capacidade de dinamização de grupos.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

22-01-2020-9h00-18h30

23-01-2020-9h00-18h30

24-01-2020-9h00-18h00

Formador

Duarte Pimentel

Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico, chefias e rececionistas.

Local de Realização

EFTH

3. Organização da manutenção em hotelaria

29 De janeiro a 31 de janeiro 2020

Conteúdos

- Vantagens da manutenção;
- Planeamento da manutenção;
- Organização da manutenção;
- Tipologia, quantidade, mobilidade e tecnologia dos equipamentos a manter;
- Dispersão dos equipamentos;
- Taxas de ocupação hoteleira.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

29-01-2020-9h00-18h30

30-01-2020-9h00-18h30

31-01-2020-9h00-18h00

Formador

Ricardo Gomes

Destinatários

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

Local de Realização

A definir (hotel)

4. Liderança, gestão e motivação de equipas

02 De março a 04 de março 2020

Conteúdos

- Papel das pessoas nas organizações;
- Problemática da liderança;
- Estilos de liderança adaptados às equipas;
- Conflito e estratégias mais adequadas para a sua gestão;
- Lidar com o *stress*.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

02-03-2020-9h00-18h30

03-03-2020-9h00-18h30

04-03-2020-9h00-18h00

Formador

Óscar Correia

Destinatários

Empresários do setor turístico, elementos de direção, responsáveis de recursos humanos e chefias intermédias.

Local de Realização

EFTH



5. Gestão de reclamações - Normas e estratégias de atuação.

03 De fevereiro a 05 de fevereiro 2020

Conteúdos

- Conceito, tipologia e caracterização de objeções/reclamações;
- Gestão da agressividade dos clientes;
- Razões que provocam a insatisfação do cliente;
- Propostas de solução.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

03-02-2020-9h00-18h30

04-02-2020-9h00-18h30

05-02-2020-9h00-18h00

Formador

Duarte Pimentel

Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico em geral.

Local de Realização

EFTH



6. Gestão de stress e gestão de conflitos

11 De fevereiro a 13 de fevereiro 2020

Conteúdos

- Gestão de stress;
 - *Stress -conceito* e modelo explicativo;
 - Causas e fatores primários de *stress* no trabalho;
 - Sintomas de *stress* - relação entre desempenho e *stress*;
 - Avaliação individual do grau de *stress*;
 - Fases do *stress* ;
 - Formas individuais de lidar com o *stress*;
 - Fatores de risco;
 - Procrastinação;
 - Tomada de decisões;
 - Estilo de vida;
 - Como Implementar a mudança;
 - Análise da situação;
 - Gestão do tempo;
 - Assertividade;
 - Técnicas de relaxamento e meditação;
- Gestão de conflitos;
 - Relações interpessoais e o conflito;
 - Diferentes tipos de conflitos;
 - Fontes e rastilhos de conflito;
 - Conflito enquanto processo;
 - Estilos pessoais de gestão de conflitos;
 - Conflito como oportunidade;
 - Guia para a navegação em situações de conflito: estratégias e técnicas para potenciar uma atitude cooperativa nos outros;



ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA E HOTELEIRA

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

11-02-2020-9h00-18h30

12-02-2020-9h00-18h30

13-02-2020-9h00-18h00

Formador

Maria Lurdes Viana

Destinatários

Empresários da restauração, empresários do setor turístico, diretores hoteleiros e chefias de setor.

Local de Realização

EFTH

7. Engenharia de Menus

05 De março a 07 de março 2020

Conteúdos

- Padrão de rendimento dos produtos alimentares;
- Receitas padrão;
- A planificação da carta;
- A fixação dos preços de venda na carta;
- A Engenharia de menus.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

05-03-2020-9h00-18h30

06-03-2020-9h00-18h30

07-03-2020-9h00-18h00

Formador

Óscar Correia

Destinatários

Empresários da restauração, empresários do setor turístico, diretores hoteleiros e chefias de setor.

Local de Realização

EFTH



8. Cozinha criativa

22 De janeiro a 24 de janeiro 2020

Conteúdos

- Cozinha criativa - Influências gastronómicas, benefícios e malefícios;
- Novas tecnologias de cozinha;
- Tecnologia de matérias-primas;
- Técnicas de preparação de pratos de cozinha criativa;
- Processo de confeção de pratos da cozinha criativa;
- Novas técnicas de cozinha e confeção alimentar;
- Novos equipamentos e utensílios de cozinha;
- Técnicas de regeneração de pratos da cozinha criativa;
- Empratamento e decoração criativa.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

22-01-2020-9h00-18h30

23-01-2020-9h00-18h30

24-01-2020-9h00-18h00

Formador

Paulo Matos

Destinatários

Ativos da área de cozinha.

Local de Realização

EFTH



9. Novas tendências de cozinha

13 De abril a 15 de abril 2020

Conteúdos

- Tendências de cozinha - benefícios e malefícios;
- Técnicas de preparação e confeção de iguarias das novas tendências;
- Confeção de alimentos em vácuo;
- Cozedura de alimentos a baixas temperaturas;
- Controlo de qualidade do processo de fabrico;
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados;
- Empratamento e decoração;
- Normas de higiene e segurança.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

13-04-2020-9h00-18h30

14-04-2020-9h00-18h30

15-04-2020-9h00-18h00

Formador

Miguel Bértolo

Destinatários

Ativos da área de cozinha.

Local de Realização

EFTH



10. Cozinha alternativas

05 De fevereiro a 07 de fevereiro 2020

Conteúdos

- Matérias-primas;
- Cozinha macrobiótica;
- Cozinha vegetariana;
- Alternativas alimentares sem glúten e sem lactose;
- Empratamento e decoração criativa;
- Receituário e fichas técnicas;
- Técnicas de preparação e confeção de produtos de cozinhas alternativas;
- Empratamento e decoração criativa;
- Acondicionamento e conservação;
- Equilíbrio nutricional e dietético;
- Normas de qualidade, segurança e higiene alimentar.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

05-02-2020-9h00-18h30

06-02-2020-9h00-18h30

07-02-2020-9h00-18h00

Formador

Hugo Ferreira

Destinatários

Ativos da área de cozinha.

Local de Realização

EFTH



11. Pastelaria artística

03 De março a 05 de março 2020

Conteúdos

- Operações de seleção, quantificação e preparação das matérias-primas;
- Técnicas de execução de trabalhos artísticos em chocolate e montagem de peças artísticas;
- Técnicas de execução de trabalhos artísticos em açúcar;
- Acondicionamento e conservação;
- Normas de qualidade, segurança e higiene alimentar.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

03-03-2020-9h00-18h30

04-03-2020-9h00-18h30

05-03-2020-9h00-18h00

Formador

Luís Arguelles

Destinatários

Ativos da área de pastelaria e cozinha.

Local de Realização

EFTH

12. Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares

02 De dezembro a 04 de dezembro 2019

Conteúdos

- Pessoal afeto à limpeza e manutenção;
- Equipamento e material de limpeza;
- Noções de limpeza;
- Manual de procedimentos dos andares;
- Armazenagem, distribuição e *stock* de produtos, materiais e equipamentos.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

02-12-2019-9h00-18h30

03-12-2019-9h00-18h30

04-12-2019-9h00-18h00

Formador

Esmeralda Pacheco

Destinatários

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

Local de Realização

Azor Hotel

13. Lavandaria/Rouparia

09 De dezembro a 11 de dezembro 2019

Conteúdos

- Pessoal afeto à secção de lavandaria/rouparia;
- Equipamento e material da secção de lavandaria/rouparia;
- Organização da secção de lavandaria/rouparia;
- Orçamentos de *outsourcing*;
- Orçamentos de concessionários.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

09-12-2019-9h00-18h30

10-12-2019-9h00-18h30

11-12-2019-9h00-18h00

Formador

Esmeralda Pacheco

Destinatários

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

Local de Realização

Azor Hotel



14. Organização do serviço de vinhos

03 De fevereiro a 05 de fevereiro 2020

Conteúdos

- Contextualização;
- Brigada e Hierarquia;
- Organização de serviço de vinhos e outras bebidas;
- Métodos e técnicas a utilizar no serviço de vinhos;
- Carta de vinhos - Objetivos concretos;
- Vinhos especiais;
- Normas protocolares do serviço de mesa;
- Apresentação e venda dos vinhos;
- Boas práticas de higiene e segurança

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

03-02-2020-9h00-18h30

04-02-2020-9h00-18h30

05-02-2020-9h00-18h00

Formador

Tiago Paula

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 de bar e mesa.

Local de Realização

EFTH



15. Serviço de bar- Técnicas de execução

02 De março a 04 de março 2020

Conteúdos

- Mixologia;
- Divisão e classificação das misturas;
- Misturas *before dinner*;
- Misturas digestivas e “after dinner”;
- Misturas fortificantes;
- Misturas refrescantes com álcool;
- Misturas tipo “shot”;
- Misturas não alcoólicas;
- Misturas quentes;
- Misturas tipo “pick me up”;
- Misturas para grupos;
- Misturas tipo “fancy”.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

02-03-2020-9h00-18h30

03-03-2020-9h00-18h30

04-03-2020-9h00-18h00

Formador

Tiago Paula

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 de bar e mesa

Local de Realização

EFTH

16. Enologia

23 De março a 25 de março 2020

Conteúdos

- Tipos de vinhos e sua classificação;
- A vinha e o vinho – sua importância na sociedade através dos tempos;
- Localização de uma vinha;
- Instalação de uma vinha;
- Estudo botânico da videira;
- Ciclo vegetativo anual da videira;
- Enxertia da videira;
- Poda da videira;
- Doenças e pragas da videira;
- Castas aptas para a produção de vinho;
- Regiões vinícolas - I.G., D.O., V.Q.P.R.D., V.E.Q.P.R.D., V.L.Q.P.R.D.;
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios;
- Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho;
- Normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

23-03-2020-9h00-18h30

24-03-2020-9h00-18h30

25-03-2020-9h00-18h00

Formador

Manuel Moreira

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

EFTH



17. Planeamento e Gestão de programas de turismo de ar livre

17 De fevereiro a 19 de fevereiro 2020

Conteúdos

- Planeamento de programas de turismo de ar livre;
- Gestão de atividades de ar livre;
- Planificação e Gestão de um programa de atividade de ar livre.

Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

Calendarização

17-02-2020-9h00-18h30

18-02-2020-9h00-18h30

19-02-2020-9h00-18h00

Formador

Ricardo Cabral

Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico em geral e guias turísticas.

Local de Realização

EFTH



ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA E HOTELEIRA