



ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA E HOTELEIRA

**OFERTA FORMATIVA**

**Formação Contínua**



**Oferta Formativa 2019**

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



GOVERNO  
DOS AÇORES



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

### Nota de Introdução

A Associação de Formação Turística e Hoteleira, AFTH, 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 AFTH, 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*.

Creemos 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.

Ao longo do ano de 2019, de janeiro a meados de maio e de outubro a dezembro estão previstas 1050 horas de formação, consubstanciadas em 33 cursos, com duração de vinte e cinco ou cinquenta horas cada, a decorrer em Ponta Delgada.

### 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
- Escola de Formação Turística e Hoteleira

### Nº Total de vagas formação | Áreas

- Previstas 495 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:** 25h ou 50h (3 dias ou 7 dias).

## Índice

1. Planeamento e gestão de programas de turismo de ar livre
2. *Revenue Management* e Gestão Comercial
3. Estratégia de venda do *Front Office*
4. Orçamento de produtos e serviços turísticos
5. *Marketing* turístico digital
6. Análise estratégica e de investimento
7. *Social Media*
8. Engenharia de menus
9. Liderança, gestão e motivação de equipas
10. Inteligência Emocional
11. Atendimento - Técnicas de comunicação
12. Estratégias de fidelização
13. Gestão de reclamações - Normas e estratégias de atuação
14. Organização de eventos no setor do turismo
15. Organização da manutenção em hotelaria
16. Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares
17. Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares
18. Lavandaria/Rouparia
19. Lavandaria/Rouparia
20. Preparação e confeção de molhos e fundos de cozinha
21. Cozinha criativa
22. Preparação e confeção de acepipes e entradas
23. Preparação e confeção de peixes e mariscos
24. Preparação e confeção de carnes, aves e caça
25. Cozinha quente - Cozinha portuguesa criativa
26. Pastelaria artística
27. Enogastronomia
28. Enologia
29. *Flair Bartender* - Animação, exibição e espetáculo
30. Execução do serviço de restauração e bebidas
31. Serviço de bar - Técnicas de execução
32. Organização do serviço de vinhos
33. Informação e promoção da Região

## 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 contactar a Assistente de Direção, Diana Luz, através do email [dluz@efth.com.pt](mailto:dluz@efth.com.pt) ou pelo número da EFTH 296 206 140.*

## 1. Planeamento e Gestão de programas de turismo de ar livre

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

EFTH

## 2. *Revenue Management* e Gestão Comercial

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- *Revenue Management*;
- Desenvolvimento de um programa de *Revenue Management*;
- Métodos de otimização de receitas;
- Medição dos resultados e avaliação de desempenho em *Revenue Management*: Ferramentas e técnicas;
- Gestão da presença do Hotel na Internet;
- Trabalho comercial com os diversos agentes: relação comercial com agências de viagens, operadores turísticos, empresas e outras instituições.

### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico e comercial.

### Local de Realização

EFTH





### 3. Estratégia de venda do *Front Office*

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

#### Conteúdos

- Ciclo do cliente: pontos críticos;
- Normas de segurança e proteção;
- Estratégias de venda;
- Procedimentos de gestão do serviço de alojamento e fluxos de informação.

#### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

#### Calendarização

A definir

#### Formador

A definir

#### Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico e comercial.

#### Local de Realização

EFTH





## 4. Orçamento de produtos e serviços turísticos

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Orçamentação
  - Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico;
  - Conceito de custo fixo e custo variável;
  - Conceito de *breakeven - point*.

### Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários do setor turístico, elementos de direção, comerciais do setor turístico e chefes de receção.

### Local de Realização

EFTH

## 5. *Marketing* turístico digital

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- *Marketing* turístico;
- O novo paradigma do *marketing* e da comunicação;
- *Marketing* digital;
- *Marketing* turístico digital – Aplicação na hotelaria, restauração e turismo.

### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

EFTH

## 6. Análise Estratégica e de Investimento

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Gestão Estratégica;
- Gestão e Análise Financeira;
- Identificação de oportunidades: a ideia empresarial/conceção e criação de um projeto.

### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários do setor turístico, elementos de direção, comerciais do sector turístico e chefes de receção.

### Local de Realização

EFTH

## 7. Social Media

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Introdução à Social Media;
- Mobile Social Media;
- Conteúdo para redes sociais;
- Novas funções;
- Monitorização e gestão da reputação online;
- Gestão das redes sociais.

### Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários do setor turístico, agências de viagens e proprietários de estabelecimentos.

### Local de Realização

EFTH



## 8. Engenharia de Menus

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

EFTH

## 9. Liderança, gestão e motivação de equipas

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

EFTH

## 10. Inteligência Emocional

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019  
outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico, chefias e rececionistas.

### Local de Realização

EFTH



## 11. Atendimento - Técnicas de comunicação

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Funcionários do setor turístico em geral.

### Local de Realização

EFTH

## 12. Estratégias de fidelização

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização;
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização;
- Estratégias de fidelização.

### Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico e rececionistas.

### Local de Realização

EFTH



## 13. Gestão de reclamações - Normas e estratégias de atuação

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico em geral.

### Local de Realização

EFTH



## 14. Organização de eventos no setor do turismo

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Conceito, tipologia e caracterização de objeções;
- A importância dos eventos;
- As fases da organização de eventos;
- Projeto de evento;
- Regras de protocolo em eventos.

### Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico em geral.

### Local de Realização

EFTH

## 15. Organização da manutenção em hotelaria

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

A definir (hotel)



## 16. Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

A definir (hotel)



## 17. Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

A definir (hotel)





## 18. Lavandaria/Rouparia

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

A definir (hotel)

## 19. Lavandaria/Rouparia

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

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

### Local de Realização

A definir (hotel)

## 20. Preparação e confeção de molhos e fundos de cozinha

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Identificação dos diferentes fundos;
- Identificação e confeção dos diferentes molhos base e seus derivados;
- Identificação e composição das manteigas compostas;
- Identificação e confeção de molhos diversos;
- Tecnologia de matérias-primas;
- Técnicas de preparação de molhos e fundos de cozinha;
- Processos de confeção de molhos e fundos de cozinha e respetivas aplicações;
- Controlo de qualidade do processo de fabrico.

### Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Ativos da área de cozinha.

### Local de Realização

EFTH

## 21. Cozinha criativa

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Ativos da área de cozinha.

### Local de Realização

EFTH



## 22. Preparação e confeção de acepipes e entradas

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Tipos de acepipes e entradas simples sólidas;
- Tecnologia de matérias-primas;
- Receitas e fichas técnicas;
- Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens;
- Técnicas de preparação de acepipes e entradas simples sólidas;
- Processo de confeção de acepipes e entradas simples sólidas;
- Técnicas de regeneração de entradas, preparados industriais e pré-cozinhados;
- Controlo de qualidade do processo de fabrico;
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados;
- Empratamento e decoração criativa;
- Normas de higiene e segurança.

### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Ativos da área de cozinha.

### Local de Realização

EFTH

## 23. Preparação e confeção de peixes e mariscos

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Principais variedades e épocas de captura de peixes e mariscos;
- Tecnologia de matérias-primas;
- Receitas e fichas técnicas;
- Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens;
- Técnicas de preparação de peixes e mariscos;
- Técnicas de confeção de peixes e mariscos;
- Preparação e confeção de guarnições de peixes e mariscos;
- Técnicas de regeneração de pratos de peixe e marisco (preparados industriais e pré-cozinhados);
- Controlo de qualidade do processo de fabrico;
- Acondicionamento e conservação de peixes e mariscos;
- Empratamento e decoração criativa;
- Normas de higiene e segurança.

### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Ativos da área de cozinha.

### Local de Realização

EFTH

## 24. Preparação e confeção de carnes, aves e caça

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Carnes, aves e caça;
- Tecnologia de matérias-primas;
- Receitas e fichas técnicas;
- Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens;
- Técnicas de preparação de carnes, aves e caça;
- Técnicas de confeção de carnes, aves e caça;
- Preparação e confeção de guarnições de carnes, aves e caça;
- Técnicas de regeneração de carnes, aves e caça (preparados industriais e pré-cozinhados);
- Controlo de qualidade do processo de fabrico;
- Acondicionamento e conservação das carnes, aves e caça;
- Empratamento e decoração criativa;
- Normas de higiene e segurança.

### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Ativos da área de cozinha.

### Local de Realização

EFTH



## 25. Cozinha quente - Cozinha portuguesa criativa

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Cozinha portuguesa criativa
  - Novos métodos e técnicas;
  - Novos produtos;
  - Receitas e confeção;
  - Decoração;
  - Cálculo e controlo de custos.
- Processo de regeneração

### Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Ativos da área de cozinha.

### Local de Realização

EFTH



## 26. Pastelaria artística

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Ativos da área de pastelaria e cozinha.

### Local de Realização

EFTH

## 27. Enogastronomia

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Enogastronomia;
- A Gastronomia em Portugal;
- A Gastronomia do Mundo;
- Harmonização entre alimentos e bebidas.

### Duração

25 Horas (3 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.

### Local de Realização

EFTH

## 28. Enologia

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

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.

### Local de Realização

EFTH

## 29. *Flair Bartender* – Animação, exibição e espetáculo

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- *Flair Bartender*;
- *Pouring*;
- Truques e formas de servir;
- Normas de higiene e segurança.

### Duração

25 Horas (3 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Comerciais ligados aos vinhos, colaboradores na área de F&B, nomeadamente empregados de mesa e *staff* de cozinha.

### Local de Realização

EFTH

## 30. Execução do serviço de restauração e bebidas

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Mise-en-place;
  - Restaurante; Cafetaria e / ou cave de dia; Bar;
- Técnicas de manuseamento de materiais limpos e sujos;
- Técnicas de atendimento ao cliente;
- Nota de encomenda;
- Serviço de bebidas;
- Restaurante;
- Bar;
- Serviço de iguarias;
- Pequenos-almoços;
- Faturação;
- Fecho.

### Duração

50 Horas (7 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 de bar e mesa.

### Local de Realização

EFTH

## 31. Serviço de bar- Técnicas de execução

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

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 de bar e mesa

### Local de Realização

EFTH



## 32. Organização do serviço de vinhos

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019*

*outubro 2019 a dezembro 2019*

### 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

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 de bar e mesa.

### Local de Realização

EFTH



## 33. Informação e promoção da região

*Final de janeiro 2019 a meados de maio 2019  
outubro 2019 a dezembro 2019*

### Conteúdos

- Informação e promoção
  - Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no local/região;
  - Informações de carácter geral com interesse turístico;
  - Serviços adicionais e complementares;
  - Ações promocionais.

### Duração

50 Horas (7 dias consecutivos)

### Calendarização

A definir

### Formador

A definir

### Destinatários

Empresários e funcionários do setor turístico e guias turísticas.

### Local de Realização

EFTH