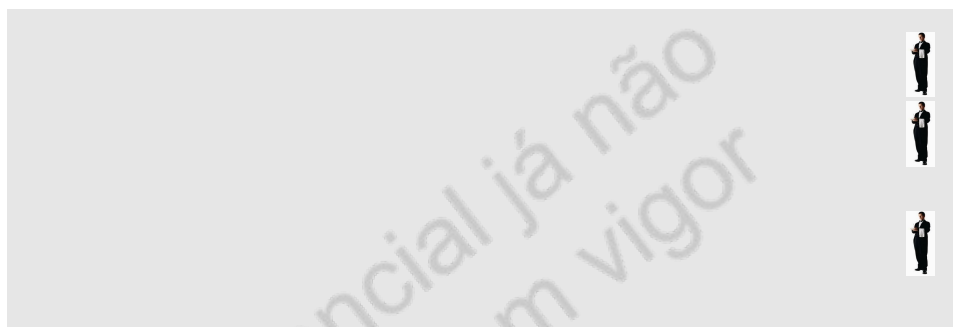




REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



Área de Educação e Formação

Código e Designação do Referencial de Formação

811 . Hotelaria e Restauração

811182 - Rececionista de Hotel

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Modalidades de Educação e Formação

Cursos de Aprendizagem

Total de pontos de crédito

191,25

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 4 de 29 de janeiro de 2011 com entrada em vigor a 29 de abril de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

7ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

8ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

9ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 39 de 22 de outubro de

2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

10ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

11ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

12ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

Observações

Este referencial já não
se encontra em vigor

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Executar o serviço de recepção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

Atividades Principais

- Efectuar as operações de reservas da unidade hoteleira.
- Efectuar o “*check-in*” dos clientes.
- Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico.
- Efectuar o “*check-out*” dos clientes.
- Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
- Efectuar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na recepção.
- Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior.
- Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de recepção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira.
- Assegurar a conservação e manutenção da recepção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.
- Recepcionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.

Este referencial já não se encontra em vigor

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural ¹			
Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Viver em Português	6651	Portugal e a Europa	50
	6652	Os media hoje	25
	6653	Portugal e a sua História	25
	6654	Ler a imprensa escrita	25
	6655	A Literatura do nosso tempo	50
	6656	Mudanças profissionais e mercado de trabalho	25
	6657	Diversidade linguística e cultural	25
	6658	Procurar emprego	50
Total:			275
Comunicar em Língua Inglesa	6659	Ler documentos informativos	25
	6660	Conhecer os problemas do mundo atual	50
	6661	Viajar na Europa	25
	6662	Escolher uma profissão/Mudar de atividade	25
	6663	Debater os direitos e deveres dos cidadãos	25
	6664	Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais	50
Total:			200
Mundo Atual	6665	O Homem e o ambiente	25
	6666	Publicidade: um discurso de sedução	25
	6667	Mundo atual – tema opcional	25
	6668	Uma nova ordem económica mundial	25
Total:			100

Desenvolvimento Pessoal e Social	6669	Higiene e prevenção no trabalho	50
	6670	Promoção da saúde	25
	6671	Culturas, etnias e diversidades	25
Total:			100

Tecnologias de Informação e Comunicação	0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25
	0757	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25
	0767	Internet - navegação	25
	0792	Criação de páginas para a web em hipertexto	25
Total:			100

¹Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.

Formação Científica

Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Matemática e Realidade	6672	Organização, análise da informação e probabilidades	50
	6673	Operações numéricas e estimação	25
	6674	Geometria e trigonometria	50
	6675	Padrões, funções e álgebra	25
	6676	Funções, limites e cálculo diferencial	50
	Total:		

Francês	6726	Informação e atualidade	25
	6727	Vida quotidiana	25
	6728	Divulgação de um produto/serviço	25
	6730	Diversidade cultural	25
Total:			100

Psicologia	6687	Dinâmica de grupos, relações interpessoais, socialização e contextos	50	4,50 pontos de crédito
	6688	Diferença de comportamento e diferença de intervenção	50	4,50 pontos de crédito

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70,00

Este referencial já não se encontra em vigor

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
3375	1	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio	50	4,50
3376	2	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	25	2,25
3427	3	Receção hoteleira - atividades técnico / administrativas, segurança e serviço de noite	50	4,50
3428	4	Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira	25	2,25
3330	5	Atendimento de clientes na receção	50	4,50
3802	6	Atendimentos diversos na receção	50	4,50
3429	7	Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
3431	8	Atendimento de pedidos de reserva	25	2,25
3432	9	Gestão e técnicas de reserva	50	4,50
3433	10	Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira	50	4,50
3434	11	Sistemas e equipamentos informáticos em hotelaria	50	4,50
3435	12	Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de reservas	50	4,50
3436	13	Língua inglesa - serviço de reservas e apoio	50	4,50
3438	14	Acolhimento e check-in dos clientes	25	2,25
3439	15	Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente	50	4,50
3440	16	Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas	50	4,50
0704	17	Atendimento - técnicas de comunicação	25	2,25
3442	18	Acompanhamento das contas dos clientes	50	4,50
3443	19	Realização de check-out dos clientes	50	4,50
3444	20	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
3446	21	Técnicas de aprovisionamento e armazenagem na receção hoteleira	25	2,25
3447	22	Acompanhamento do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da copa	50	4,50
3448	23	Gestão de reclamações - hotelaria	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito:			975	87,75

Para obter a qualificação de Rececionista de Hotel, para além das UFCD pré-definidas, terão também de ser realizadas 150 horas da Bolsa de UFCD (50 horas da Área A de UFCD e 50 horas da Área B de UFCD e 50 horas da Área C de UFCD e)

Bolsa de UFCD

Código		Área A UFCD	Horas	Pontos de crédito
3430	24	Língua alemã - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6933	25	Língua francesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6934	26	Língua espanhola - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6935	27	Língua italiana - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7417	28	Língua holandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7418	29	Língua finlandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7419	30	Língua norueguesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7420	31	Língua sueca - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
8740	32	Língua chinesa – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
8741	33	Língua russa – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7852	34	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	35	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	36	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	37	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	38	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	39	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	40	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	41	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	42	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	43	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	44	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	45	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	46	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	47	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25

Código		Área B UFCD	Horas	Pontos de crédito
3437	48	Língua alemã - serviço de reservas e apoio	50	4,50
6936	49	Língua francesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6937	50	Língua espanhola – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6938	51	Língua italiana – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7421	52	Língua holandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7422	53	Língua finlandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7423	54	Língua norueguesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7424	55	Língua sueca – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8742	56	Língua chinesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8743	57	Língua russa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7852	58	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	59	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	60	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	61	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	62	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	63	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	64	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	65	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	66	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	67	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	68	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	69	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	70	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	71	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25

Código		Área C UFCD	Horas	Pontos de crédito
3445	72	Língua alemã - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6939	73	Língua francesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6940	74	Língua espanhola - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6941	75	Língua italiana - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7425	76	Língua holandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7426	77	Língua finlandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7427	78	Língua norueguesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7428	79	Língua sueca - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8744	80	Língua chinesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8745	81	Língua russa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7852	82	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	83	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	84	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	85	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	86	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	87	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	88	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	89	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	90	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	91	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	92	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	93	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	94	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	95	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
7297	96	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25
7299	97	Turismo inclusivo na hotelaria	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica			1125	101,25

Formação Prática		Horas	Pontos de crédito
Contexto de Trabalho	Considerando que os cursos de aprendizagem são desenvolvidos em regime de alternância, parte das UFCD que integram a formação tecnológica podem ser desenvolvidas na formação pratica em contexto de trabalho (ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação em www.iefp.pt)	1500	20,00

Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

Este referencial já não se encontra em vigor

4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

4.1. Formação de Base - Sociocultural

6651	Portugal e a Europa	Carga horária 50 horas
------	----------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a Constituição como Lei Fundamental do Estado de Direito português.
- Demonstra o conhecimento da hierarquia e das competências dos órgãos de soberania.
- Explicita a interdependência entre governantes e governados no contexto das sociedades democráticas.
- Lida de forma cooperante com os outros, assumindo as regras do jogo democrático.
- Indica os objetivos da adesão de Portugal à União Europeia.
- Justifica a criação da União Europeia.
- Refere as diferentes etapas da construção europeia.
- Distingue os diferentes Tratados.
- Caracteriza as principais instituições da União Europeia.
- Reconhece a importância de organizações internacionais na resolução de problemas globais.
- Identifica diferentes tipos de organizações internacionais e explicita as funções das principais.

Conteúdos

- Organização do Estado Democrático
 - O Estado de Direito – a Constituição
 - A génese da nossa Constituição
 - A prevalência da Lei Fundamental face a outras normas ou leis
 - Princípios, direitos e garantias
 - Organização política
- Os Órgãos de Soberania – sua composição, competências e interligação
 - Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais
- A Administração Pública
 - Algumas competências a nível central, regional e local
- Integração de Portugal na União Europeia
 - Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração
- A Europa, o cidadão e o trabalho
 - Estados-Membros: sucessivos alargamentos
 - Mercado Único Europeu
 - Adesão à moeda única
 - Os principais Tratados da União Europeia
 - As instituições europeias
 - O cidadão/profissional europeu
- A Europa e o Mundo
 - As principais organizações internacionais: organizações intergovernamentais (ONU, OTAN, entre outras) e organizações não governamentais
 - Nível de intervenção na resolução de problemas mundiais

6652

Os media hoje

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Distingue comunicação e informação.
- Identifica os vários tipos de media e as respetivas funções.
- Explicita a influência do media na opinião pública.
- Reconhece a importância do direito à informação.
- Identifica novas formas de informação e de comunicação resultantes da evolução tecnológica.

Conteúdos

- Conceitos de comunicação, informação e media
- Funções e potencialidades dos diferentes media
- Componentes do sistema mediático: profissionais, empresas, tecnologias, conteúdos, audiências e políticas de comunicação
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- A importância dos media na formação da opinião pública
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- Componentes do direito à informação
- Obstáculos ao direito à informação
- Relação entre as novas tecnologias e a comunicação

6653

Portugal e a sua História

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Situa, cronologicamente, os momentos mais importantes da história de Portugal contemporâneo.
- Identifica, em diferentes períodos de tempo, as influências estrangeiras na cultura e nos diversos setores de atividade económica portugueses.
- Reconhece o protagonismo de Portugal em determinados momentos históricos.
- Relaciona as diferentes correntes de pensamento com a produção artística e literária que lhes está associada.
- Caracteriza, genericamente, a evolução da estrutura social, da cultura e dos costumes.
- Compreende as causas que conduziram a um processo de transição democrática em Portugal.

Conteúdos

- A civilização industrial no século XIX e XX
 - O mundo industrializado no século XIX
 - As alterações urbanas e sociais da industrialização
 - Os novos modelos culturais do mundo industrializado
- A Europa e o mundo no século XX
 - As transformações económicas do pós-guerra
 - Mutações na estrutura social, na cultura e nos costumes
 - Ruptura e inovação na arte e na literatura
- Portugal no século XX
 - Portugal: da I República à ditadura militar
 - Portugal: o autoritarismo e a luta contra o regime
 - Portugal democrático: a Revolução do 25 de Abril e a instauração do Estado Democrático

6654

Ler a imprensa escrita

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e caracteriza tipos de textos jornalísticos.
- Distingue jornais da imprensa escrita.
- Desenvolve o espírito crítico e a capacidade comunicativa.

Conteúdos

- Jornal escrito e jornal televisionado
- Tipos de jornais
 - Generalistas – nacionais e regionais
 - Especializados – desportivos, de artes, científicos, entre outros
- Géneros jornalísticos e respetiva estrutura
- Análise da estrutura de primeiras páginas de jornais
- Análise do conteúdo das diferentes secções e tipos de texto de um jornal

6655

A Literatura do nosso tempo

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica características genéricas do texto literário.
- Caracteriza genericamente os diferentes géneros literários.
- Distingue os vários géneros literários.
- Estabelece relações entre a literatura portuguesa do século XX e outras formas de expressão artística.
- Identifica fontes de influência de diferentes correntes ou autores nacionais e estrangeiros.
- Reconhece um conjunto de autores representativos do século XX e relaciona-os com a sua forma de escrita e principais obras.
- Desenvolve capacidades de leitura, interpretação, análise crítica e de apreço pela arte.

Conteúdos

- Conceito de literatura
- Conceito de texto literário
- A literatura portuguesa do século XX
- A relação da literatura portuguesa do século XX com outras formas de expressão artística
- Os autores e a sua produção literária - que géneros literários e que temáticas
 - Agustina Bessa Luís
 - António Lobo Antunes
 - David Mourão Ferreira
 - Dinis Machado
 - José Cardoso Pires
 - José Saramago
 - Lídia Jorge
 - Manuel Alegre
 - Sophia de Mello Breyner Andresen
 - Vergílio Ferreira

6656

Mudanças profissionais e mercado de trabalho

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Relaciona a evolução da organização do trabalho e das profissões com as mudanças científicas e tecnológicas.
- Avalia os impactos das novas tecnologias no exercício profissional.
- Compreende a influência das novas dinâmicas na evolução do mercado de trabalho.
- Reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida, independentemente do contexto em que a mesma se processa.

Conteúdos

- Conceitos de trabalho, emprego e empregabilidade
- Representações sociais das profissões e dos contextos de trabalho
- Evolução científica e técnica e implicações no mundo do trabalho
- Novas formas de trabalho associadas às novas tecnologias – o teletrabalho
- Classificação dos setores de atividades económicas e profissões
- Evolução dos perfis profissionais na área profissional do curso
- A importância dos percursos formais, não formais e informais de aprendizagem ao longo da vida

6657

Diversidade linguística e cultural

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a língua como característica de uma cultura.
- Identifica os diferentes falares regionais e os seus elementos diferenciadores.
- Interpreta corretamente o sentido da expressão “unidade na diversidade”.
- Situa geograficamente os diferentes falares.
- Identifica alguns aspetos culturais dos países pertencentes à CPLP.
- Relaciona os objetivos da CPLP com os objetivos da política externa portuguesa.

Conteúdos

- O Português - uma Língua Viva
- Língua, dialeto e falar regional
- Unidade e diversidade da Língua Portuguesa
 - A pronúncia e o léxico, elementos de diferenciação
 - Variedades do português, distribuição geográfica
- O Português no mundo actual
- Comunidade de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)
 - Antecedentes e Declaração
 - Estatutos
 - Estados membros
 - Objectivos
- Expansão da Língua Portuguesa no mundo: descobrimentos e descolonização
- Política externa e defesa da Língua Portuguesa

6658

Procurar emprego

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende as exigências do mercado de trabalho em termos de inserção profissional.
- Identifica e consulta fontes diversificadas de ofertas de emprego.
- Constrói instrumentos diversificados de candidatura a um emprego.
- Explicita as finalidades dos diferentes instrumentos de candidatura ao emprego.
- Distingue comportamentos e posturas ajustados e desajustados durante os processos de seleção para um emprego.
- Reconhece a importância da procura ativa de emprego.
- Desenvolve capacidades de iniciativa e de responsabilidade pessoal.

Conteúdos

- Conceitos de mercado de trabalho
- Oferta e procura de emprego: rede de relações pessoais, anúncios, Centros de Emprego, empresas de recrutamento, Internet...
- Técnicas e instrumentos de candidatura a um emprego: *curriculum vitae*, carta de apresentação, carta de candidatura, carta de recomendação, entrevista, testes de selecção
- Recrutamento e mobilidade de trabalhadores na União Europeia
- Programas e medidas de apoio à inserção profissional e à criação de empresas
- Ponto Nacional de Qualificação (PNQ)

6659

Ler documentos informativos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Lê e interpreta documentos informativos e utilitários.
- Adequa o discurso oral e escrito, em situações do quotidiano, de acordo com as aprendizagens efetuadas.
- Elabora um glossário com base nos documentos trabalhados.

Conteúdos

- Análise de textos informativos e utilitários
 - Instruções de utilização de equipamentos ou de produtos diversos
 - Anúncios e pequenos artigos
 - Rótulos de produtos alimentares
 - Regras de jogos
- Sistematização e apresentação do conteúdo dos textos trabalhados
- Selecção dos principais termos em função do tema
- Organização de um glossário

6660

Conhecer os problemas do mundo atual

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Produz textos escritos.
- Argumenta oralmente sobre os textos produzidos.
- Consciencializa-se dos problemas que afetam presentemente a humanidade.
- Identifica a importância de alterar políticas, atitudes e comportamentos.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas que se assumem na atualidade como um problema para a humanidade, de acordo com os interesses do grupo
- Exemplos
 - Exclusão social e solidariedade
 - Migração e minorias étnicas
 - Toxicodependências
 - Sida
 - Globalização
 - Avanços tecnológicos e reflexos no mundo do trabalho
 - Ameaça nuclear
 - Preservação ambiental
 - (...)

6661

Viajar na Europa

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Reconhece o espaço europeu e o espaço comunitário.
- Identifica as diferentes moedas utilizadas no espaço europeu e reconhece o respetivo valor face ao euro.
- Prepara a viagem a realizar.
- Preenche formulários e outros impressos.
- Utiliza mapas para identificar e se deslocar até aos locais pretendidos.

Conteúdos

- A Europa e o Espaço Comunitário
- Identificação do(s) país(es) a visitar (num máximo de 2)
- Identificação das cidades a visitar
- Preparação da viagem
 - Recolha de dados de caracterização do destino da viagem
 - Contacto com agências de viagem
 - Identificações de documentos ou outras condições exigidas pelas autoridades do país
 - Mapas e roteiros
 - Plano de viagem

6662

Escolher uma profissão/Mudar de atividade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Identifica e desmonta estereótipos profissionais.
- Produz documentos de resposta a anúncios de oferta de emprego.

Conteúdos

- Profissões tradicionais e novas profissões
- Representações sociais das profissões
- Caracterização das principais atividades associadas à saída profissional
- Anúncios de oferta de emprego
- *Curriculum Vitae*
- Carta de apresentação

6663

Debater os direitos e deveres dos cidadãos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Distingue liberdade, direito e dever.
- Defende e exerce, em consciência, os seus direitos e deveres.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas (um no domínio dos direitos e outro no domínio dos deveres) que se assumam de maior interesse para o grupo
- Exemplo
 - Liberdade de expressão
 - Liberdade de informação e liberdade de imprensa
 - Direito à segurança e protecção
 - Direito à igualdade de oportunidades
 - Direito à diferença
 - Direito à educação ao longo da vida
 - Deveres do cidadão no respeito pelas liberdades individuais e colectivas
 - Deveres do cidadão no respeito pelo património cultural e ambiental
 - Deveres do cidadão no respeito pela justiça e solidariedade dos países ricos pelos países pobres
 - (...)

6664

Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Identifica as instituições internacionais com maior relevância nas diferentes áreas de intervenção.
- Debate, em grupo, as opções de realização do trabalho.
- Apresenta em exposição, sob a forma de cartaz ou de outro suporte, uma instituição internacional.

Conteúdos

- Identificação de instituições internacionais organizadas de acordo com a natureza e âmbito de intervenção
- Recolha de informação de carácter geral e de carácter selectivo
- Tratamento da informação
- Direitos de autor
- Estruturação e produção de um documento informativo/divulgação/promoção
- Organização da exposição
 - Reserva do espaço
 - Preparação do espaço
 - Divulgação e promoção do evento
 - Produção de convites
 - Acolhimento dos visitantes
 - Balanço final

6665

O Homem e o ambiente

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os principais problemas ambientais.
- Compreende o impacte da atividade humana no ambiente.
- Identifica os efeitos da poluição na saúde pública.
- Reconhece a importância da alteração de atitudes e comportamentos na preservação do ambiente.
- Compreende que nos processos de tomada de decisão sobre problemáticas ambientais concorrem diversas perspetivas refletindo interesses e valores diferentes.

Conteúdos

- Principais problemas ambientais relacionados com o ar, a água, os resíduos e o ruído
- A poluição e a saúde pública
- As tecnologias verdes: custos e benefícios
- Novas fontes de energia e a sua utilização
- Relação entre a sociedade de consumo e a sociedade sustentável
- Comportamentos favoráveis à preservação do ambiente
- Protocolos e Convenções internacionais no domínio do ambiente e do desenvolvimento sustentável

6666

Publicidade: um discurso de sedução

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e interpreta os mecanismos e meios usados pela publicidade para influenciar o consumidor.
- Cria hábitos de comparação e de comprovação das características reais de produtos e serviços face às características definidas pela publicidade.
- Promove uma consciência crítica face às necessidades de consumo criadas através da publicidade.
- Identifica modelos sociais, morais, culturais e ideológicos, implícitos na mensagem publicitária.
- Interpreta e aplica a Lei da publicidade a casos específicos.

Conteúdos

- Sociedade de consumo: consumo e consumismo
- Meios de comunicação de massa: publicidade
- Mercado e publicidade
 - Conhecimento e caracterização dos destinatários na construção da mensagem publicitária
 - Consumos juvenis
 - Produtos publicitários destinados a jovens
 - Construção de identidades em função de modelos e de estereótipos
- Elementos fundamentais da estrutura de um anúncio
 - Imagem, texto oral e/ou escrito, duração e som
- Lei da publicidade

6667

Mundo atual – tema opcional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Promove uma consciência analítica e crítica, com base em acontecimentos e/ou problemas do Mundo atual.

Conteúdos

- Os conteúdos a desenvolver devem integrar-se em temas de atualidade, escolhidos de acordo com os interesses dos formandos.

6668

Uma nova ordem económica mundial

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Conhece, globalmente, as interdependências que no mundo contemporâneo conferem carácter mundial às relações económicas.
- Identifica grandes assimetrias ao nível do mundo, das regiões e dos países.
- Identifica as causas económicas e políticas subjacentes à situação internacional no final do século e do milénio.
- Reconhece os efeitos económicos e sociais da globalização.
- Identifica-se com os princípios sociais, de cidadania, de subsidiariedade e de coesão defendidos por uma Europa Comunitária.

Conteúdos

- Um olhar sobre o mundo na viragem do século e do milénio
 - Interdependência económica e globalização
 - Mundos, regiões e países divididos
- Desenvolvimento do capitalismo
- O fim da guerra fria e o mundo unipolar
- A nova ordem económica mundial
- A Europa dos cidadãos

6669

Higiene e prevenção no trabalho

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Define conceitos de saúde, doença profissional e acidente de trabalho.
- Relaciona saúde com local de trabalho.
- Identifica as principais causas das doenças profissionais e dos acidentes de trabalho.
- Identifica e interpreta elementos relevantes das estatísticas de acidentes de trabalho.
- Identifica as principais características de um posto de trabalho-tipo.
- Caracteriza as condições de trabalho ideais e as formas de as conservar.
- Reconhece as vantagens da proteção coletiva e individual.
- Utiliza meios adequados de movimentação de cargas.
- Identifica as regras de utilização de ecrãs de computador.

Conteúdos

- Saúde, doença e trabalho
 - Saúde
 - Doença profissional
 - Acidentes de trabalho
 - Doenças profissionais nos diversos setores económicos
 - Estatísticas de doenças profissionais e de acidentes de trabalho
 - Distribuição de acidentes de acordo com localização da lesão, tipo de lesão, hora de trabalho, região, setor de atividade, idade
 - Tipos de risco de acidente
 - Custos dos acidentes
 - Prevenção de acidentes
- Ergonomia
 - Postos de trabalho: sentado, em pé, misto
 - Condições de trabalho: temperatura, ruído, humidade, ventilação, iluminação, poluentes químicos
 - Técnicas de prevenção coletiva e individual
 - Equipamentos de prevenção individual
 - Movimentação de cargas: levantamento, transporte manual
 - Regras de utilização de ecrãs de computador

6670

Promoção da saúde

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Avalia a importância dos comportamentos positivos na promoção da saúde.
- Caracteriza os diferentes tipos de toxicodependências e diversas patologias contemporâneas.
- Reconhece as consequências do consumo do álcool, do tabaco e de estupefacientes.
- Compreende a importância do planeamento familiar.
- Identifica comportamentos que previnem as doenças sexualmente transmissíveis.
- Reconhece as organizações da sociedade civil na prevenção de riscos, no combate à doença e no apoio aos cidadãos portadores de patologias ou dependências.

Conteúdos

- Prevenção da saúde
- Alimentação racional e desvios alimentares
- Actividade física e repouso
- Sexualidade e planeamento familiar
- Doenças da atualidade (sida e outras patologias contemporâneas) e toxicodependências
- Causas, sintomas, formas de prevenção, de transmissão e de tratamento
- Organizações da sociedade civil que prestam apoio a portadores de diferentes patologias ou dependências

6671

Culturas, etnias e diversidades

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende os conceitos de cultura, raça e etnia.
- Reconhece as especificidades culturais dos principais grupos étnicos representados na sociedade portuguesa.
- Identifica os fluxos de emigração portuguesa na atualidade.
- Identifica tipos e situações de racismo e de discriminação.
- Compreende como o desconhecimento gera preconceitos e medo.
- Entende a diversidade como uma forma de riqueza.
- Conhece os dispositivos legais e institucionais de promoção da igualdade étnico-cultural.

Conteúdos

- Conceitos de cultura, raça e etnia
- Fenómenos de emigração e de imigração na actualidade
- Identidade cultural das comunidades emigrantes
- Contributos de diferentes culturas para a vida de um país
- Racismo e a xenofobia associados à imigração
- Formas de discriminação: nacionalidade, cor, género, religião, orientação sexual
- Momentos históricos, personalidades e organizações determinantes na luta contra as diferentes formas de discriminação
- Legislação de promoção da igualdade entre grupos sociais e étnicos

0755

Processador de texto - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos.
- Efectuar impressões em série.
- Elaborar e utilizar macros e formulários.

Conteúdos

- Modelos e assistentes
 - Criação de modelos
 - Modelos pré-definidos
 - Modelo normal
 - Criação de documentos com recurso a assistentes
- Impressão em série
 - Documento principal
 - Documento de dados
- Formulários
 - Criação de campos de formulários
 - Preenchimento de formulários
- Macros
 - Criação
 - Gravação
 - Execução

0757

Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
- Efetuar a análise de dados.
- Automatizar ações através da utilização de macros.

Conteúdos

- Múltiplas folhas de cálculo
 - Múltiplas folhas
 - Reunião de folhas de cálculo
 - Ligação entre folhas
- Resumo de dados
 - Inserção de subtotais
 - Destaques
 - Relatórios
- Análise de dados
 - Análise de dados em tabelas e listas
 - Criação, ordenação e filtragem de dados
 - Formulários
 - Criação e formatação de uma tabela dinâmica
 - Utilização de totais e subtotais
 - Fórmulas em tabelas dinâmicas
 - Elaboração de gráficos
- Macros
 - Macros pré-definidas
 - Macros de personalização das barras de ferramentas
 - Criação e gravação de uma macro
 - Atribuição de uma macro a um botão
 - Execução de uma macro

0767

Internet - navegação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhecer a função de pesquisa na Internet.
- Identificar as funcionalidades do correio eletrónico.

Conteúdos

- *Sites* de Interesse
 - Motores de busca
 - Servidores públicos para alojamento de páginas
- *Mail*
 - Correio electrónico
 - Criação de *mail*
 - Envio de mensagens e resposta
- *File Transfer Protocol*
 - Conceito
 - Comandos de *FTP*
 - *Cute FTP*
- *Newsgroups*
 - Servidores de *News*
 - Envio e respostas a *posts*

0792

Criação de páginas para a web em hipertexto

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Elaborar páginas para a web, com recurso a hipertexto.

Conteúdos

- Conceitos gerais de HTML
 - Ficheiros HTML
 - Estrutura da página HTML
- Ligações
 - Tag <A> para ligação
 - Ligação local com caminhos relativos e absolutos
 - Ligação a outros documentos na Web e a determinados locais dentro de documentos
- Formatação de texto com HTML
 - Estilos de caracteres, caracteres especiais e fontes
 - Quebra de linha de texto
 - Endereços de mail
- Imagens
 - Imagens online
 - Imagens e ligações
 - Imagens externas e de fundo
 - Atributos das imagens
 - Referência das cores, cor de fundo e de texto
 - Preparação das imagens
- Multimédia na web
 - Ficheiros de som e de vídeo
- Animação na web
 - Animação através de ficheiros de imagens GIF e JAVA
- Desenho de páginas web
 - Estrutura da página
 - Ligações, imagens fundos e cores
- Tabelas
 - Definição e constituição de uma tabela
 - Alinhamento de células e tabelas
 - Dimensão das colunas e tabelas
- Frames
 - Definição e atributos de frames
 - Conjuntos e ligações de frames
- Mapas
 - Estrutura de map e utilização de <MAP> e <AREA>
 - Atributo USEMAP
 - Coordenadas e ligações
 - Páginas Web com mapas

4.2. Formação de Base - Científica

6672

Organização, análise da informação e probabilidades

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Pesquisa, organiza, regista e analisa informação recolhida em diversas fontes da natureza.
- Calcula frequências absolutas e relativas.
- Constrói e interpreta gráficos e tabelas.
- Calcula medidas de tendência central para caracterizar uma distribuição.
- Relaciona distribuições de frequências relativas e de probabilidades, identificando a distribuição normal e respetivas propriedades, identifica o tipo de correlação existente entre distribuições bidimensionais.
- Analisa, interpreta e calcula probabilidades, através da noção frequencista de probabilidade e da Lei de Laplace.
- Reconhece a importância da estatística em diversos domínios do mundo atual.

Conteúdos

- Organização e interpretação da informação
 - Organização de dados

- Números fraccionários
 - Dízima
 - Fração
 - Percentagem
- Funções de uma variável
 - Elaboração de gráficos e tabelas representativos de situações descritas verbalmente
 - Descrição de situações representadas graficamente
- Tipos de caracteres estatísticos
 - Variável discreta
 - Variável contínua
- Frequências absolutas e relativas
- Tabelas de frequências
 - Absolutas
 - Relativas
 - Relativas acumuladas
- Representação gráfica de uma distribuição
 - Gráficos de barras
 - Sectogramas
 - Histogramas
 - Pictogramas
- Análise e interpretação da informação
 - Medidas de tendência central
 - Média
 - Moda ou classe modal
 - Mediana
 - Limitações das medidas de tendência central
 - Distribuições de frequências
 - Comparação de distribuições
- Estatística e Probabilidades
 - Utilidade da Estatística na vida moderna
 - Estatística descritiva e indutiva
 - Conceito de população e amostra
 - Recenseamento e sondagem
 - Escolha de amostras
 - Medidas de tendência central
 - Diagramas de extremos e quartis
 - Medidas de dispersão
 - Amplitude
 - Variância
 - Desvio-padrão
 - Amplitude interquartis
 - Distribuições bidimensionais (abordagem gráfica e intuitiva)
 - Diagrama de dispersão
 - Dependência estatística
 - Correlação
 - Recta de regressão
 - Experiência aleatória
 - Acontecimentos
 - Elementar
 - Não elementar
 - Certo
 - Impossível
 - Contrário
 - Incompatível com outro
 - Reunião de acontecimentos
 - Conceito frequentista de probabilidade
 - Espaço de resultados
 - Processos simples de contagem
 - Classificação de acontecimentos
 - Probabilidades de um acontecimento como quociente entre casos possíveis e casos favoráveis
 - Escalas de probabilidades
 - Cálculo de probabilidades
 - Lei de Laplace
 - Técnicas de contagem
 - Arranjos com e sem repetição
 - Permutações
 - Combinações sem repetições
 - Triângulo de Pascal
 - Binómio de Newton
 - Distribuição de frequências relativas e distribuição de probabilidades

6673

Operações numéricas e estimação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Utiliza modelos e representações numéricas para descrever os resultados de um problema.
- Opera com números inteiros relativos, números racionais e números reais e utiliza critérios de divisibilidade.
- Identifica e completa sequências numéricas/geométricas.
- Opera com potências de base 10 e de expoente inteiro.
- Utiliza a estimação na resolução de problemas e na avaliação de resultados.
- Identifica os números irracionais e relaciona-os com o tipo de dízimas que os representam.
- Reconhece e utiliza valores aproximados de um número, por defeito e por excesso, e as raízes quadráticas e cúbicas como inverso de potências.
- Identifica e representa simbólica e graficamente intervalos de números reais.

Conteúdos

- Padrões e relações numéricas
 - Conceito de número
 - Números Inteiros relativos e racionais
 - Números inteiros relativos
 - Operações e comparações
 - Representações de números fraccionários
 - Potências de base 10
 - Notação científica
 - Múltiplos e divisores
 - Critérios de divisibilidade
- Estimação e cálculo numérico
 - Números racionais relativos
 - Operações com números nacionais relativos
 - Forma de fracção
 - Forma de número decimal
 - Números irracionais
 - Radiciação como operação inversa da potenciação
 - Estimação, valores aproximados e erros
 - Arredondamentos
 - Operações com potências de expoente inteiro

6674

Geometria e trigonometria

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Constrói figuras geométricas semelhantes e relaciona perímetros, áreas e volumes de figuras bi ou tridimensionais semelhantes.
- Identifica, descreve e compara proporções numéricas e geométricas.
- Reconhece as diferentes isometrias - simetrias axiais, translações e rotações.
- Utiliza o teorema de Pitágoras e a fórmula fundamental de trigonometria na resolução de problemas.
- Calcula as razões trigonométricas de um ângulo agudo e estabelece relações entre as razões trigonométricas.
- Reconhece o grau e o radiano como unidades de medida da amplitude de um ângulo, e utiliza o círculo trigonométrico para resolver equações trigonométricas.
- Representa no plano figuras do espaço e constrói sólidos e respetivas planificações.
- Classifica poliedros, triângulos e quadriláteros e reconhece as suas propriedades.
- Intersecta sólidos por um plano e representa a secção produzida, e opera com vetores do plano e do espaço.
- Utiliza equações vectoriais e cartesianas da reta, do plano e do espaço, bem como o produto escalar de vetores.

Conteúdos

- Visualização e representação de formas
 - Sólidos geométricos
 - Propriedades dos sólidos
 - Sólidos platónicos
 - Propriedades
 - Planificação
 - Poliedros
 - Classificação
 - Propriedades
 - Polígonos
 - Propriedades dos polígonos
 - Relações estabelecidas entre poliedros, polígonos e planos
 - Classificação de triângulos e quadriláteros
 - Construção de figuras geométricas

- Figuras geométricas
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
- Grandezas e medidas
- Números irracionais
- Cálculos geométricos
 - Círculo
 - Mediatriz
 - Bissetriz de um ângulo
 - Esfera
- Formas de definir um plano
- Propriedades de paralelismo
 - Duas retas
 - Duas retas e um plano
 - Dois planos
- Propriedades de perpendicularidade
 - Duas retas
 - Uma reta e um plano
- Intersecção de sólidos por um plano
 - Identificação da secção respectiva
- Proporcionalidade numérica e geométrica
 - Transformações geométricas
 - Semelhanças e isometrias
 - Proporções numéricas e geométricas
 - Figuras bi e tri-dimensionais semelhantes
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
 - Semelhança de triângulos
 - Propriedades das isometrias
 - Conceção de pavimentações, frisos e painéis
 - Rotações
 - Translações
 - Simetrias axiais
- Trigonometria
 - Trigonometria do triângulo retângulo
 - Teorema de Pitágoras
 - Razões trigonométricas de ângulos agudos
 - Fórmula fundamental da trigonometria
 - Números irracionais
 - Valores aproximados
 - Funções trigonométricas
 - Conceito de ângulo - radiano
 - Amplitude de ângulos com os mesmos lados - graus e radianos
 - Conceito de arco - radiano
 - Função seno, co-seno e tangente
 - Variação (círculo trigonométrico)
 - Razões trigonométricas
 - $\text{sen}^2 a + \text{cos}^2 a = 1$
 - $\text{tga} = \frac{\text{sena}}{\text{cosa}}$
 - Razões trigonométricas de ângulos complementares
 - Amplitude de ângulos com o mesmo seno, co-seno ou tangente
 - Equações trigonométricas complementares
 - Seno, co-seno e tangente
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Período
 - Zeros
 - Variação de sinal
 - Monotonia
 - Continuidade
 - Extremos (relativos e absolutos)
 - Simetrias e em relação ao eixo dos yy e à origem
 - Assíptotas
 - Limites nos ramos infinitos
 - Relações entre funções trigonométricas
 - Funções trigonométricas como funções reais de variável real
- Geometria e álgebra
 - Método cartesiano para geometria no plano e no espaço
 - Referenciais cartesianos ortogonais e monométricos do plano
 - Correspondência entre o plano e \mathbb{R}^2 entre o espaço \mathbb{R}^3
 - Conjuntos de pontos e condições
 - Distância entre dois pontos

- Circunferência e círculo
 - Elipse e mediatriz
 - Superfície esférica, esfera e plano medidor
 - o Vetores livres no plano e no espaço
 - Adição de vetores
 - Multiplicação de vetores por um escalar
 - Propriedades dos vetores
 - Colinearidade de dois vetores
 - Soma de um ponto com um vetor
 - Diferença de dois pontos
 - Norma de um vetor
 - Componentes e coordenadas de um vetor num referencial ortonormado do espaço
 - Coordenadas de um ponto médio de um segmento de reta
 - Produto escalar de dois vetores no plano e no espaço
 - Definição e propriedades
 - Expressão do produto escalar nas coordenadas dos vetores em referencial ortonormado
 - Ângulo de duas retas
 - Inclinação de uma reta
 - Declive como tangente da inclinação no caso de equação reduzida da reta no plano
 - Perpendicularidade de vetores e de retas
 - Conjuntos definidos por condições
 - Equações cartesianas da reta no plano e no espaço
 - Intersecção de planos – interpretação geométrica
 - Resolução de sistemas
 - Paralelismo e perpendicularidade de retas e planos
-

Este referencial já não
se encontra em vigor

6675

Padrões, funções e álgebra

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa regularidades numéricas e geométricas.
- Representa graficamente uma relação entre duas variáveis e uma função afim ou quadrática.
- Identifica os pontos relevantes de um gráfico de uma função.
- Calcula numérica e graficamente a solução de equações/inequações e de sistemas de equações/inequações, e realiza operações com polinómios.
- Reconhece e opera com números reais.
- Identifica as relações existentes entre os elementos de um conjunto de números.
- Reconhece e representa graficamente sucessões de números reais.
- Identifica sucessões monótonas e limitadas, convergentes e divergentes, e infinitamente grandes ou infinitésimos.
- Calcula a razão, o termo geral, a soma de n termos consecutivos de uma progressão.
- Utiliza os limites de sucessões na resolução de problemas.

Conteúdos

- Padrões e funções
 - Regularidades numéricas e geométricas
 - Variáveis e expressões designatórias
 - Relações entre variáveis e funções
 - Relações de proporcionalidade direta e inversa entre funções
 - Representação gráfica das funções afim e quadrática
- Equações
 - Equações do 1.º grau
 - Equações literais
 - Princípios de equivalência
 - Sistemas de duas equações do 1.º grau a duas incógnitas
 - Resolução gráfica e algébrica
 - Polinómios
 - Operações com polinómios
 - Equações do 2.º grau
 - Decomposição de polinómios em factores
 - Casos notáveis da multiplicação de polinómios
- Inequações
 - Inequações
 - Princípios de equivalência de inequações
 - Condições e intervalos de números reais
 - Sistemas de inequações
 - Valor absoluto de um número
 - Lugares geométricos
- Álgebra - operações numéricas
 - Conjunto IR
 - Operações em IR
 - Dízimas
 - Radicais quadráticos e cúbicos
 - Potências de expoente fraccionário
 - Relação de ordem em IR
 - Módulo ou valor absoluto de um número real
 - Conjunção e disjunção de condições
 - Operações entre conjuntos
 - Negação de uma condição
 - Complementar de um conjunto
- Regularidades e sucessões
 - Sucessões como funções reais de variável natural
 - Sucessões definidas por recorrência
 - Sucessão monótona e sucessão limitada
 - Progressões aritméticas e geométricas
 - Soma de n termos consecutivos de uma progressão
 - Conceito de infinitamente grande
 - Positivo
 - Negativo
 - Em módulo
 - Conceito de infinitésimo
 - Limite de sucessão
 - Sucessão convergente
 - Método de indução

6676

Funções, limites e cálculo diferencial

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa gráficos de funções e reconhece o significado do domínio, contradomínio, estudo da variação de sinal, intervalos de monotonia, continuidade, simetrias, paridade e pontos notáveis.
- Elabora o gráfico e identifica os limites de uma função.
- Reconhece a continuidade de uma função, num ponto e num intervalo.
- Caracteriza, gráfica, numérica e analiticamente, as funções de proporcionalidade direta e inversa.
- Realiza operações com funções polinomiais e elabora gráficos de funções polinomiais de grau 3 ou 4.
- Constrói e analisa gráficos de funções racionais com termos de grau menor ou igual a 2, quanto à monotonia, extremos, domínio, paridade, zeros, taxa de variação média e assíntotas.
- Calcula a derivada de uma função num ponto do domínio, através da definição.
- Caracteriza a função exponencial de base superior a 1.
- Calcula logaritmos através do respetivo conceito e opera com logaritmos.
- Reconhece que a função logarítmica é a função inversa da função exponencial e caracteriza-a do ponto de vista gráfico e analítico.

Conteúdos

- Gráficos e funções
 - Relações entre variáveis
 - Conceito de função de uma variável
 - Representação gráfica de relações entre variáveis
 - Representação gráfica de funções
 - Propriedades de funções
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Intervalos de monotonia
 - Variação de sinal
 - Continuidade
 - Pontos notáveis
 - Zeros
 - Intersecção com o eixo dos yy
 - Extremos relativos e absolutos
 - Significado gráfico e expressão analítica de uma função
 - Função afim, quadrática e módulo
 - Paridade de uma função
 - Famílias de funções
 - Aspecto do gráfico
 - Posição da origem do referencial relativamente ao gráfico
 - Simetrias
 - Limites nos ramos infinitos
 - Tipos de gráficos
 - Semelhanças e diferenças
 - Efeitos dos parâmetros nas características das funções e dos respetivos gráficos
 - Gráfico de uma função pertencente a uma determinada família
 - $y = x$
 - $y = x^2$
 - $y = [x]$
 - Equações e inequações do 2.º grau
- Limites e continuidade de funções
 - Função quadrática
 - Propriedades
 - Funções polinomiais
 - Relação entre o grau da função e o limite nos ramos infinitos
 - Análise comparativa dos gráficos de funções polinomiais do mesmo grau
 - Operações com polinómios
 - Algoritmos e gráficos das funções soma, produto e quociente
 - Factorização de polinómios
 - Pesquisa de zeros de funções polinomiais
 - Operações com funções
 - Adição
 - Multiplicação
 - Composição
 - Divisão
 - Relações de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa
 - Gráfico de funções racionais
 - Assíntotas verticais e horizontais
- Cálculo diferencial, função exponencial e função logarítmica – conceitos gerais
 - Derivada de uma função num ponto
 - Interpretação geométrica
 - Monotonia e taxa de variação num intervalo
 - Determinação da derivada de uma função num ponto

- Determinação da tangente ao gráfico de uma função num ponto
- o Função exponencial $a > 1$
 - Domínio e contradomínio
 - Zeros
 - Intervalos de monotonia
 - Condições que envolvem expressões exponenciais
- o Função logarítmica

6687	Dinâmica de grupos, relações interpessoais, socialização e contextos	Carga horária 50 horas
-------------	---	-----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Enuncia os conceitos de auto-conceito e auto-estima através da valorização pessoal e profissional.
- Reconhece a importância do grupo na dinâmica das relações interpessoais.
- Reconhece a dinâmica de grupos adequada à situação de ensino-aprendizagem em contexto real de trabalho.
- Descreve as diferentes formas de gerir e superar conflitos (intra e interpessoais).
- Descreve o processo de liderança e identifica as características que diferenciam os empreendedores.
- Identifica as estruturas familiares como processos sociais dinâmicos no tempo e no espaço.
- Reconhece a realidade dos contextos de socialização em constante mutação.
- Reconhece a importância do grupo de pares para a inserção na comunidade e para o desenvolvimento psicossocial.
- Analisa os contextos de socialização com recurso a instrumentos e a procedimentos adequados.

Conteúdos

- Percepção do “eu”
 - o Formação do auto-conceito
 - O “eu” visto pelos “outros”
 - Importância da valorização pelos sujeitos significativos
 - Interpretação pelo “eu”
 - Interaccionismo simbólico
 - o Sentimento de valor
 - Auto-estima
 - o Estratégias de manutenção de uma identidade pessoal positiva
- Percepção dos “outros”
 - o Cognição social e atitudes
 - Conceito
 - Componentes das atitudes
 - Formação de atitudes
 - Desenvolvimento de atitudes
 - Mudança de atitudes
 - o Percepção social e categorização
 - Formação de impressões
 - Estereótipos
 - Preconceitos
- Percepção e dinâmica do “nós”
 - o Conceito e características dos grupos
 - Interação da heterogeneidade
 - “eu” ao “nós”
 - Relacionamento e a tarefa do grupo
 - Teoria de Desenvolvimento do Grupo
 - Tuckman
 - Dinâmica de grupo
 - Kurt Lewin
 - o Estrutura e funcionamento do grupo
 - Estatuto, papel e apreço
 - Conceitos
 - Papéis e estatutos adquiridos ou atribuídos
 - Estrutura sociométrica
 - Coesão do grupo
 - o Normalização e conflitos
 - Conflito
 - Escalada do conflito
 - Assertividade
 - Inconformismo
 - Passividade
 - Agressividade
 - Manipulação
 - Afirmação pessoal
 - Estratégias individuais na gestão do conflito

- Poder
- Autoridade
- Influência social
- Obediência
- Conformismo
- Liderança, negociação social e empreendedorismo
 - Conceito de liderança
 - Funções, padrões e contextos de liderança
 - Empreendedor e a negociação social
 - Elementos da negociação
 - Negociação integrativa e negociação distributiva
 - Perfil do empreendedor
- Processo e contextos de socialização
 - Processo de socialização
 - Conceito de socialização
 - Contextos de socialização
 - Família
 - Relações dos adolescentes com os pais e outros familiares
 - Tipos de estruturas familiares
 - Família nuclear
 - Família extensa
 - Família monogâmica
 - Família de procriação
 - Novas organizações da estrutura familiar
 - Famílias monoparentais
 - Família e formação da identidade do adolescente
 - Conflitos pais-filhos
 - Grupo de pares
 - Relacionamento com o grupo de pares
 - Processos sócio-psicológicos
 - Comparação social e conformismo
 - Amizade
 - Escola
 - Adolescentes e escola
 - Relação escola família
 - Cultura
 - Moda
 - *Mass media*
 - Etnia

6688

Diferença de comportamento e diferença de intervenção

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece as diferenças comportamentais verificadas a nível individual, grupal, organizacional e social.
- Identifica a multiplicidade de fatores que lhes estão subjacentes às diferenças comportamentais.
- Identifica os indivíduos com diferenças e/ou desvantagens como um coletivo heterogéneo.
- Identifica e caracteriza as diversas instituições que, na comunidade, têm como valências o apoio nas áreas do social, da segurança, da justiça, da educação e da saúde.
- Identifica políticas, instrumentos e programas que visem a integração socioeconómica e profissional das populações com dificuldades especiais.

Conteúdos

- Diferença – delimitação e problematização
 - Ser diferente
 - Conceito
 - Diferenças no nosso quotidiano
 - Comportamentos
 - Ideias
 - Valores
 - Orientação sexual
 - Interesses
 - Aspirações
 - Ideologias
 - Sentido estético e artístico
 - Aspecto físico
 - Inevitabilidade das diferenças
 - Diferença como desvantagem
 - Diferença que isola

- Diferença que impede o bem-estar e a participação social e comunitária
- o Direito à diferença
- o Actuar sobre as diferenças
- Diferenças existentes na educação/formação
 - o Género
 - Formações socialmente desvalorizadas
 - Escolarização do estereótipo
 - o Trajectória social e escolar anterior
 - Igualdade no acesso *versus* igualdade no sucesso
 - Fenómenos de exclusão e de integração diferenciadora
 - o Dificuldades na aprendizagem
 - o Crianças e jovens com necessidades educativas especiais
- Diferenças no acesso ao trabalho - públicos com necessidades especiais
 - o Caracterização de populações com dificuldades especiais
 - Jovens
 - Pouco qualificados ou sem qualificação
 - Sobrequalificados
 - Desempregados de longa duração
 - Heterogeneidade de situações
 - Particularidades da situação portuguesa
 - Efeito da idade no desempregado de longa duração
 - Pessoas com baixas qualificações
 - Analfabetos funcionais
 - Pessoas com qualificações antigas
 - Mulheres
 - Tipologia do desemprego feminino
 - Discriminação remuneratória e no acesso a posições de chefia
 - Toxicodependentes e ex-toxicodependentes
 - Toxicodependência e atividade profissional
 - Reinserção profissional e superação da dependência da droga
 - Detidos e reclusos
 - Dificuldades de reinserção
 - Baixos níveis de escolaridade
 - Pouca qualificação profissional
 - Grupos étnicos e culturais minoritários
 - Situação social precária
 - Baixos níveis de escolarização e qualificação
 - Pessoas com deficiência
 - Acessibilidade aos locais de trabalho
 - Produtividade da pessoa com deficiência
 - Adaptação ao contexto de trabalho
 - o Estratégias e estruturas de apoio
 - Políticas e práticas
 - Dispositivos e quadros legais
 - Suportes institucionais
 - Filosofia
 - Valências
 - Composição técnica
 - Espaço comunitário
 - Convergência de esforços na resposta às situações de desvantagem perante o emprego
 - Boas práticas
 - Análise de boas práticas nos vários domínios

6726

Informação e atualidade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica os *media* nacionais e francófonos e a relação entre os *media* e o contexto social, numa perspetiva intercultural.
- Analisa, de forma crítica, os documentos produzidos pelos *media*.
- Reconhece o impacto dos diferentes meios de comunicação no mundo contemporâneo.
- Descreve as implicações sociais, políticas, económicas, culturais e éticas dos *media* na sociedade contemporânea.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - informação e actualidade
 - Domínios de referência
 - Os *media* francófonos
 - Imprensa escrita
 - Rádio
 - Televisão
 - Internet
 - Os *media* nacionais
 - Imprensa escrita
 - Rádio
 - Televisão
 - Internet
 - Referências culturais dos países francófonos
 - Referências históricas dos países francófonos
 - Referências geográficas dos países francófonos
 - Referências sociais dos países francófonos

6727

Vida quotidiana

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece as principais atividades de lazer, a partir das próprias vivências.
- Identifica as potencialidades dos países francófonos enquanto destinos turísticos.
- Distingue os principais tipos de comportamentos em termos culturais, bem como os relativos ao lazer e férias.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - vida quotidiana
 - Domínios de referência
 - Tipos de atividades de lazer
 - Espectáculos
 - Desporto
 - Leitura
 - Viagens
 - *Media*
 - Tipo/género de férias
 - Mar / praia
 - Montanha
 - Campo
 - Museus e monumentos
 - Tipos de meios de transporte
 - Comboio
 - Avião
 - Automóvel
 - Barco
 - Referências culturais dos países francófonos
 - Referências históricas dos países francófonos
 - Referências geográficas dos países francófonos
 - Referências sociais dos países francófonos

6728

Divulgação de um produto/serviço

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Relaciona as abordagens linguísticas, comunicativas e interculturais com a temática futuro, de uma perspetiva pessoal, científica, social e/ou tecnológica.
- Desenvolve um processo linguístico, concreto ou imaginário, para criação/divulgação de um novo, ou já existente, produto/serviço.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - divulgação de um produto/serviço
 - Domínios de referência
 - Novo produto/serviço
 - Aspectos inovadores
 - Criatividade
 - Aplicabilidade prática
 - Satisfação de necessidades dos consumidores
 - Apresentação do produto/serviço
 - Divulgação do produto/serviço
 - Campanha promocional
 - Informação
 - Produto/serviço já existente
 - Divulgação
 - Relançamento
 - Novo investimento promocional
 - Nova campanha promocional
 - Nova imagem do produto/serviço
 - Informação
 - Referências científicas
 - Referências tecnológicas
 - Referências institucionais

6730

Diversidade cultural

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a diversidade cultural dos países que partilham o francês como língua oficial, em termos geográficos, gastronómicos, religiosos e de organização social.
- Identifica a diversidade de produtos/serviços culturais, tais como a música, a literatura, as artes plásticas, a arquitetura e o cinema, dos países cuja língua oficial é o francês.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - "através das diferentes culturas"
 - Domínios de referência
 - Culturas francófonas
 - Aspectos geográficos
 - Aspectos económicos
 - Aspectos sociais
 - Aspectos políticos
 - Aspectos religiosos
 - Aspectos gastronómicos
 - Produtos culturais francófonos
 - Música
 - Literatura
 - Artes plásticas
 - Arquitectura
 - Cinema
 - Jornais, revistas e sites especializados dos países francófonos

4.3. Formação Tecnológica

3375

Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.

Conteúdos

- O fenómeno turístico
 - Conceito de Turismo
 - Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
 - Antecedentes históricos
 - Desenvolvimento do turismo de massas
 - Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas
- Novas tendências do turismo
 - Tipos de turismo
 - Novos produtos e serviços turísticos
- A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local
 - Órgãos locais e nacionais de turismo
 - Entidades de informação turística e serviços turísticos
 - Guias turísticos do país, da região e da localidade
- Organismos Internacionais de turismo
- Estabelecimentos de *hotelaria e restauração* e *turismo e lazer*
- A hotelaria
 - Definição, características e classificação
 - Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
 - Os alojamentos turísticos
 - Formas modernas de hospedagem e acolhimento
- A organização funcional de um hotel
 - Recepção/portaria
 - Andares
 - Lavandaria
 - Econmato
 - Cozinha/pastelaria
 - Restaurante
 - Bar e animação
- Restaurantes e cafetarias
 - Definição
 - Características e classificação
 - Funções
 - Pessoal
- Explorações para-hoteleiras
 - Aldeias turísticas
 - Pousadas de juventude
 - Colónias de férias
 - Parques de campismo e caravanismo
 - Unidade de alojamento local
- Legislação reguladora da atividade hoteleira

3376

Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as principais características e procedimentos organizacionais de uma empresa e respetiva legislação laboral.

Conteúdos

- A empresa - estrutura e serviços
- Organização e tramitação processual – tipologia de documentos
- Organigrama
 - Estrutura hierárquica que define os níveis da organização
 - Os órgãos que compõem a estrutura
 - Modo como os órgãos estão ligados e comunicam entre si
- Relações de autoridade e dependência funcional
- A comunicação na empresa
 - Tipos de comunicação
 - Etapas do processo de comunicação
 - Redes
 - Canais e meios de comunicação
- Regulamentação do trabalho
 - Disposições contratuais
 - Contrato individual de trabalho
 - Acidentes de trabalho e baixas por doença
 - Protecção no desemprego
 - Actividade sindical
- Indústria hoteleira
- Contrato coletivo para a indústria hoteleira e similar
- Acesso ao direito

3427

Receção hoteleira - atividades técnico / administrativas, segurança e serviço de noite

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar a estrutura organizacional e funcional da receção e os serviços/procedimentos de gestão de informação e de segurança utilizados.

Conteúdos

- A receção/portaria
 - Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento
- Pessoal de receção/portaria
 - Funções
 - Categorias profissionais
- Imagem profissional do rececionista
 - Indumentárias
 - Normas de higiene pessoal
- Aproveitamento dos espaços da receção e balcão
- Decoração dos espaços de atendimento de público
- Técnicas de organização do serviço de receção
 - Acolhimento/atendimento de clientes
 - Aconselhamento
 - Controlo de clientes
- Técnicas de receção e secretariado
- As comunicações
 - O serviço de comunicações
 - Comunicações externas e internas
- Relações da receção/portaria com outros departamentos do estabelecimento e com outras empresas e atividades turísticas
- Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens
 - Detectores de incêndios, extintores, câmara detectoras de intrusões, alarmes diversos
 - Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens
 - A comunicação aos serviços responsáveis
- Serviço de noite na receção
 - Atribuições do *night-auditor*
 - Encerramento de atividades diárias

3428

Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e utilizar os equipamentos de informática e comunicações próprios da receção.

Conteúdos

- Equipamentos
 - Informáticos (computador, *Internet*, *e-mail*, GDS, ...)
 - Outros equipamentos de apoio à receção (telefone, fax, ...)
- Documentação específica à receção
 - Circuitos internos e externos
 - Métodos de obtenção, arquivo e difusão da informação e documentação
- Serviço de informação turística
- Serviço de câmbios

3330

Atendimento de clientes na receção

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar técnicas de atendimento personalizado a clientes.

Conteúdos

- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Tipologias de clientes
 - Clientes individuais
 - Grupos de clientes
 - Características e comportamentos típicos
- Processos e técnicas de venda
- Atendimento telefónico personalizado
- Tratamento de reclamações e de conflitos
- Tratamento de outras situações especiais
- A Qualidade do serviço de receção
 - Assistência como atitude permanente

3802

Atendimentos diversos na receção

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico.

Conteúdos

- Animação, promoção e informação turísticas
 - Conceito de turismo
 - Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
 - Tipos de turismo
- Órgãos locais e nacionais de turismo
- Características diferenciadoras das entidades fornecedoras de serviços turísticos e dos serviços por elas prestados
 - Agências de viagens
 - Operadores turísticos
 - Empresas de aluguer de carros
- Guias turísticos do país, da região e da localidade
- Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
- Locais de interesse turístico ou cultural
 - Restaurantes
 - Bares
 - Casas de espectáculo
 - Museus
- A região - levantamento dos principais recursos turísticos
 - O sol e a praia
 - Interior e o contacto com a natureza
 - Património e os aspetos culturais
 - Desportos aquáticos
 - Actividade desportiva
 - Gastronomia
- Atendimento turístico na satisfação do cliente em hotelaria

3429

Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (por exemplo gastronomia)

3431

Atendimento de pedidos de reserva

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Atender pedidos de reserva.

Conteúdos

- Conceito
- Agentes e meios
 - Agencias de viagens
 - Operadores turísticos
 - Entidades privadas
 - Clientes individuais
- Centrais de reserva - tipos, características e funcionamento
- Sistemas centralizados
- Suporte documental
- Técnicas de comunicação e de atendimento de clientes
 - Ao telefone
 - Via fax, e-mail e Internet
- Plano de reservas, de ocupação/disponibilidades
- Consulta, recolha e interpretação de dados
- Técnicas de negociação e de tomada de decisões

3432

Gestão e técnicas de reserva

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Manter atualizado o sistema de informação sobre as disponibilidades de alojamento.

Conteúdos

- Normas gerais de planeamento de ocupações
 - Rentabilidade de meios humanos e materiais
 - Gastos com material
 - Ocupação de pessoal – disponibilidades a manter
- Sistema de informação sobre as disponibilidades de alojamento
- Calendário de reservas
- Contabilização e registo de aceitação ou recusa de reservas
- Plano de previsão de chegadas
- Atualização de disponibilidades, gestão de opções e confirmações
- Plano de previsão de chegadas
- Atualização de disponibilidades, gestão de opções e confirmações
- Tratamento de cancelamentos, de *no-shows* e de *overbookings*
- Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*
- Elaboração do *rooming list*, gestão, atualização e controlo do *rooms status*

3433

Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Assegurar as relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira.

Conteúdos

- Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras
 - Restaurante, bar, room-service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, SPA, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros
- Características dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira
 - Conferências, formações, seminário, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, lições de cozinha, outros
- Técnicas de atendimento de pessoas face a face
- Apresentação e postura nos atendimentos ao balcão
- Técnicas de comunicação mediatizadas - oral e escrita
- Regras de comunicação escrita pelas vias fax, e-mail e internet
- Tipo e características das entidades que podem solicitar ou prestar serviços
- Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades
- Técnicas de promoção e *marketing* dos serviços prestados por unidades hoteleiras

3434

Sistemas e equipamentos informáticos em hotelaria

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Utilizar os principais comandos do sistema operativo *Windows* e *MS-Office* de um microcomputador necessários à gestão de diretórios, ficheiros, aplicações comuns e periféricas.

Conteúdos

- Conceitos, finalidades e domínios de aplicação das novas tecnologia de informação e comunicação
- Tipos e características dos diferentes equipamentos informatizados numa unidade hoteleira
- Sistemas informáticos utilizados nos serviços de recepção
- Informação numérica e estatística
- Informação e informática
- Suportes da informação e o equipamento associado - PC e periféricos
- Sistema operativo *Windows* - conceito, principais ficheiros, gestão de diretórios e de ficheiros
- *Word*
- *Excel*
- *Access*
- *Power point*
- *Internet*

3435

Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de reservas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Utilizar as principais aplicações informáticas nos serviços de recepção hoteleira.

Conteúdos

- Informática aplicada aos sistemas/programas de reservas
 - Programas/sistemas informáticos de registo de reservas
 - Programas/sistemas informáticos de planeamento de ocupações e de chegadas

3436

Língua inglesa - serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

3438

Acolhimento e check-in dos clientes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efectuar o acolhimento e o *check-in* de clientes.

Conteúdos

- Postura e apresentação na recepção
- Relacionamento interpessoal
- Técnicas de acolhimento e atendimento de clientes
 - Condições de estadia e acordos prévios
 - Condições de pagamento
 - Clientes com e sem reserva, individuais ou em grupos
- Registo e atribuição dos quartos
 - Registos de reserva
 - Key pass
 - Fichas de cliente
- Formas de pagamento
 - Cartão de crédito
 - Voucher
 - Traveller cheque
 - Moeda estrangeira
- Informação sobre os serviços ou eventos prestados pelo estabelecimento

3439

Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Efectuar os diferentes serviços de receção de clientes tendo em conta as suas características e motivações.

Conteúdos

- Entrega das chaves, cartões e acompanhamento e instalação dos hóspedes no quarto
- Entrega de bagagens nos quartos
- Atualização do ficheiro histórico de clientes
- Comunicação interdepartamental para instalação e assistência aos hóspedes
- Normas protocolares no atendimento de clientes especiais
- Técnicas de *marketing* de produtos e serviços (hoteleiros ou não)
- Características de atratividade e respetivas técnicas promocionais
- Técnicas de organização do trabalho
 - Interligação da receção com os outros serviços
 - Técnicas de organização pessoal da informação recebida ou a transmitir
 - Procedimentos de registo, controlo e atualização dos dados nos programas informáticos respectivos
 - Documentação do serviço de receção, organização, preenchimento, elaboração, distribuição
 - Conceito, finalidades e normas gerais de organização e manutenção de arquivos

3440

Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Prestar apoio e assistência ao cliente durante a estadia.

Conteúdos

- Recepção, entrega e controlo das chaves e cartões
- Recepção, entrega e controlo dos valores dos hóspedes em depósito na recepção
- Recepção, entrega e controlo de mensagens e da correspondência
- Tratamento de pedidos de mudança de quarto e de prolongamento de estadias
- Serviço de despertar
- Recepção e transmissão de pedidos de *room-service*
- Prestação de informações sobre funcionalidades, prestações da unidade hoteleira e respetivas condições de cedência
 - Wireless
 - Computadores públicos
 - Internet
 - Salas de reuniões
- Prestação de informações sobre locais, atividades e serviços externos e apoio na efetuação de contactos e reservas
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
- Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
- Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
- Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
- Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
- Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

0704

Atendimento - técnicas de comunicação

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

Conteúdos

- Etapas do atendimento
 - Acolhimento
 - Diferentes tipos de contextos
 - Diferentes tipos de públicos
 - Características essenciais do atendedor
 - Aspectos 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

3442

Acompanhamento das contas dos clientes

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Acompanhar/controlar os movimentos das contas dos clientes.

Conteúdos

- Programas sistemas informáticos de registo e consulta das contas dos clientes
- Controlo de crédito de consumo
- Verificação ou registo de despesas, pagamentos antecipados, alterações de condições de estadia ou pagamento
- Normas de contabilidade e faturação
- Legislação sobre processamento de custos, faturação e garantia de pagamentos em hotelaria
- Procedimentos internos de acompanhamento das despesas dos clientes ou garantia de pagamentos

3443

Realização de check-out dos clientes

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Desenvolver os procedimentos necessários à realização do *check-out* dos clientes.

Conteúdos

- Conceito, terminologia e procedimentos gerais de contabilidade
- Procedimentos para faturações especiais
- Sistema informático para realização de operações de *check-out*
- Controlo de quartos/*check-out* e de movimentos de bagagens
- Procedimentos de fecho de contas
 - Extractos
 - Emissão de faturas manual ou informaticamente
- Cobrança das contas
 - Formas de recebimento
 - Operações de câmbio.
 - Movimentos de caixa
- Finalização do Serviço em termos de imagem
 - Técnicas de despedida e de fidelização de clientes
- Importância da imagem como elo de ligação com os clientes

3444

Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico à profissão em língua inglesa
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

3446

Técnicas de aprovisionamento e armazenagem na receção hoteleira

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efectuar o aprovisionamento, armazenagem e controlo de existências na receção, tendo em conta o tipo de estabelecimento.

Conteúdos

- Determinação de necessidades
 - Procedimentos e impressos de encomenda
 - Constatação de avarias
 - Estado previsionial
- Requisição e organização materiais de consumo
- Controlo de qualidade nos processos de aprovisionamento e armazenamento
 - Técnicas de controlo periódico de existências de matérias-primas

3447

Acompanhamento do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da copa

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Transmitir o pedido do cliente aos serviços de andares, lavandaria e copa, assegurando que o mesmo seja satisfeito.

Conteúdos

- Zonas de serviço
 - Andares
 - Copa
 - Lavandaria/Rouparia
- Organização dos serviços
 - Funções específicas dos diversos profissionais
 - Métodos de trabalho
 - Equipamento e material
- Interligação da receção com os restantes serviços da unidade hoteleira
 - A receção e os andares
 - A receção e a lavandaria/rouparia
 - A receção e o *room-service*
- *Amenities*

3448

Gestão de reclamações - hotelaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efectuar a gestão de reclamações dos clientes/hóspedes e definir e/ou participar na definição de medidas corretivas.

Conteúdos

- Normas de atuação em situações de deteção de avarias ou deficiências
- Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos
- Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores
- Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações
- Relacionamento interpessoal e estratégias facilitadoras da comunicação e relação interpessoal
 - Estratégias de auto-controlo
 - Estratégias de resolução de conflitos
 - Importância da linguagem não verbal na comunicação

3430

Língua alemã - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua alemã relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

3437

Língua alemã - serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua alemã relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

3445

Língua alemã - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua alemã relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua alemã
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6933

Língua francesa - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua francesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

6939

Língua francesa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua francesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua francesa
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6936

Língua francesa – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua francesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

6937

Língua espanhola – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua espanhola relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

6940

Língua espanhola - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua espanhola relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua espanhola
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6934

Língua espanhola - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua espanhola relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

6935

Língua italiana - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua italiana relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

6941

Língua italiana - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua italiana relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua italiana
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6938

Língua italiana – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua italiana relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7425

Língua holandesa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua holandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua holandesa
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

7417

Língua holandesa - serviço de recepção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua holandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de recepção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7421

Língua holandesa – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua holandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7422

Língua finlandesa – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua finlandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7418

Língua finlandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua finlandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7426

Língua finlandesa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua finlandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua finlandesa
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

7427

Língua norueguesa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua norueguesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua norueguesa
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

7419

Língua norueguesa - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua norueguesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7423

Língua norueguesa – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua norueguesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7424

Língua sueca - serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua sueca relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7420

Língua sueca - serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua sueca relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7428

Língua sueca - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua sueca relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua sueca
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

8740

Língua chinesa – serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em mandarim relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional em mandarim
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

8744

Língua chinesa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em mandarim relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em mandarim
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

8742

Língua chinesa – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em mandarim relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico em mandarim aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

8743

Língua russa – serviço de reservas e apoio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua russa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

Conteúdos

- Vocabulário técnico em russo aplicado ao serviço de reservas e apoio
 - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
 - Na negociação e tomada de decisões
 - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
 - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

8745

Língua russa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua russa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua russa
 - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
 - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
 - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
 - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
 - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
 - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

8741

Língua russa – serviço de receção, atendimento e informação turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua russa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

Conteúdos

- Léxico profissional em russo
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
 - Acolhimento/atendimento do cliente
 - Apresentação do estabelecimento
 - Serviços especiais
 - Prestação de informação turística
 - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/
desenvolvimento**

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

Conteúdos

- Empreendedorismo
 - Conceito de empreendedorismo
 - Vantagens de ser empreendedor
 - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
 - Diagnóstico da experiência de vida
 - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
 - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
 - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
 - Pessoais
 - Autoconfiança e automotivação
 - Capacidade de decisão e de assumir riscos
 - Persistência e resiliência
 - Persuasão
 - Concretização
 - Técnicas
 - Área de negócio e de orientação para o cliente
 - Planeamento, organização e domínio das TIC
 - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
 - Necessidades de carácter pessoal
 - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
 - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/
desenvolvimento**

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

Conteúdos

- Empreendedorismo
 - Conceito de empreendedorismo
 - Vantagens de ser empreendedor
 - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
 - Diagnóstico da experiência de vida
 - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
 - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
 - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
 - Pessoais
 - Autoconfiança e automotivação
 - Capacidade de decisão e de assumir riscos
 - Persistência e resiliência
 - Persuasão
 - Concretização
 - Técnicas
 - Área de negócio e de orientação para o cliente
 - Planeamento, organização e domínio das TIC
 - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
 - Necessidades de carácter pessoal
 - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
 - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7852

Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

Conteúdos

- Empreendedorismo
 - Conceito de empreendedorismo
 - Vantagens de ser empreendedor
 - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
 - Diagnóstico da experiência de vida
 - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
 - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
 - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
 - Pessoais
 - Autoconfiança e automotivação
 - Capacidade de decisão e de assumir riscos
 - Persistência e resiliência
 - Persuasão
 - Concretização
 - Técnicas
 - Área de negócio e de orientação para o cliente
 - Planeamento, organização e domínio das TIC
 - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
 - Necessidades de carácter pessoal
 - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
 - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
 - Noção de negócio sustentável
 - Identificação e satisfação das necessidades
 - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
 - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
 - Conceito básico de negócio
 - Como resposta às necessidades da sociedade
 - Das oportunidades às ideias de negócio
 - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
 - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

- Descrição de uma ideia de negócio
 - o Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
- Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
 - o Formas de recolha de informação
 - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
 - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
 - o Tipo de informação a recolher
 - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
 - Os produtos ou serviços
 - O local, as instalações e os equipamentos
 - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
 - Os meios de promoção e os clientes
 - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- Análise de experiências de criação de negócios
 - o Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
 - Por setor de atividade/mercado
 - Por negócio
 - o Modelos de negócio
 - Benchmarking
 - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
 - Parceria de outsourcing
 - Franchising
 - Estruturação de raiz
 - Outras modalidades
- Definição do negócio e do target
 - o Definição sumária do negócio
 - o Descrição sumária das atividades
 - o Target a atingir
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
 - o Meios e recursos de apoio à criação de negócios
 - o Serviços e apoios públicos – programas e medidas
 - o Banca, apoios privados e capitais próprios
 - o Parcerias
- Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - o Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - o Análise crítica do mercado
 - Estudos de mercado
 - Segmentação de mercado
 - o Análise crítica do negócio e/ou produto
 - Vantagens e desvantagens
 - Mercado e concorrência
 - Potencial de desenvolvimento
 - Instalação de arranque
 - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- Tipos de negócio
 - o Natureza e constituição jurídica do negócio
 - Atividade liberal
 - Empresário em nome individual
 - Sociedade por quotas
- Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - o Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)

7853

Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
 - Noção de negócio sustentável
 - Identificação e satisfação das necessidades
 - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
 - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
 - Conceito básico de negócio
 - Como resposta às necessidades da sociedade
 - Das oportunidades às ideias de negócio
 - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
 - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)
 - Descrição de uma ideia de negócio
 - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
- Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
 - Formas de recolha de informação
 - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
 - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
 - Tipo de informação a recolher
 - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
 - Os produtos ou serviços
 - O local, as instalações e os equipamentos
 - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
 - Os meios de promoção e os clientes
 - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- Análise de experiências de criação de negócios
 - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
 - Por setor de atividade/mercado
 - Por negócio
 - Modelos de negócio
 - Benchmarking
 - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
 - Parceria de outsourcing
 - Franchising
 - Estruturação de raiz
 - Outras modalidades
- Definição do negócio e do target
 - Definição sumária do negócio
 - Descrição sumária das atividades
 - Target a atingir
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
 - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
 - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
 - Banca, apoios privados e capitais próprios
 - Parcerias
- Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - Análise crítica do mercado
 - Estudos de mercado
 - Segmentação de mercado
 - Análise crítica do negócio e/ou produto
 - Vantagens e desvantagens
 - Mercado e concorrência
 - Potencial de desenvolvimento
 - Instalação de arranque
 - Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- Tipos de negócio
 - Natureza e constituição jurídica do negócio
 - Atividade liberal
 - Empresário em nome individual
 - Sociedade por quotas
- Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)

7853

Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
 - Noção de negócio sustentável
 - Identificação e satisfação das necessidades
 - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
 - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
 - Conceito básico de negócio
 - Como resposta às necessidades da sociedade
 - Das oportunidades às ideias de negócio
 - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
 - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)
 - Descrição de uma ideia de negócio
 - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
- Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
 - Formas de recolha de informação
 - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
 - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
 - Tipo de informação a recolher
 - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
 - Os produtos ou serviços
 - O local, as instalações e os equipamentos
 - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
 - Os meios de promoção e os clientes
 - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- Análise de experiências de criação de negócios
 - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
 - Por setor de atividade/mercado
 - Por negócio
 - Modelos de negócio
 - Benchmarking
 - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
 - Parceria de outsourcing
 - Franchising
 - Estruturação de raiz
 - Outras modalidades
- Definição do negócio e do target
 - Definição sumária do negócio
 - Descrição sumária das atividades
 - Target a atingir
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
 - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
 - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
 - Banca, apoios privados e capitais próprios
 - Parcerias
- Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - Análise crítica do mercado
 - Estudos de mercado
 - Segmentação de mercado
 - Análise crítica do negócio e/ou produto
 - Vantagens e desvantagens
 - Mercado e concorrência
 - Potencial de desenvolvimento
 - Instalação de arranque

- Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
 - Tipos de negócio
 - Natureza e constituição jurídica do negócio
 - Atividade liberal
 - Empresário em nome individual
 - Sociedade por quotas
 - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
-

Este referencial já não
se encontra em vigor

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
 - Elaboração do plano de ação
 - Elaboração do plano de marketing
 - Desvios ao plano
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
 - Elaboração do plano de ação
 - Elaboração do plano de marketing
 - Desvios ao plano
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
 - Elaboração do plano de ação
 - Elaboração do plano de marketing
 - Desvios ao plano
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

7297

Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Compreender o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência
- Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes
- Apoiar/assistir pessoalmente clientes com necessidades especiais, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos setores em que estão organizados os serviços turísticos

Conteúdos

- Turismo inclusivo – causas e objectivos
- Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo
 - Contexto normativo internacional/UE
 - Legislação europeia
 - Legislação nacional
 - Conceitos principais
 - Deficiência
 - Acessibilidade
 - Design inclusivo
 - Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007
- O cliente com deficiência motora
 - Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos
 - Deficiência motora
 - Tipos de deficiência motora
 - Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora
 - Produtos e meios de apoio
 - Cadeiras de rodas
 - Espaço de movimentação
 - Zona de permanência e de manobra
 - Auxiliares de marcha
 - Requisitos da oferta turística
 - Acessibilidade física
 - Barreiras físicas
 - Transportes
 - Legislação nacional
 - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
 - Necessidades detectadas
 - Relacionamento pessoal e social
 - Práticas de serviço
 - Utilização/manipulação de cadeira de rodas
 - Apoio à deslocação e transferência para outros assentos
 - Cuidados de relacionamento no serviço
- O cliente com deficiência visual
 - Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade e orientação e acessibilidade dos serviços turísticos
 - Deficiência visual
 - Limitações das pessoas com deficiência visual
 - Orientação e Mobilidade
 - Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão
 - Produtos e meios de apoio à deficiência visual
 - Braille, áudio descrição e formato digital
 - Acessibilidade nas TIC
 - Requisitos de acessibilidade na WEB
 - O acompanhante/ guia
 - O cão-guia
 - Sinalética
 - Requisitos da oferta turística
 - Requisitos
 - Acessibilidade
 - Legislação
 - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
 - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
 - Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais
 - Práticas de serviço
 - Cuidados de relacionamento
- O cliente com deficiência auditiva
 - Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação e compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos
 - Deficiência auditiva
 - Graus e tipos de deficiência auditiva
 - População surda
 - Causas e consequências da deficiência auditiva
 - Limitações da pessoa com deficiência auditiva
 - Limitações comunicacionais
 - Necessidades específicas da pessoa surda
 - Produtos e meios de apoio
 - Produtos de apoio para a deficiência auditiva
 - Língua gestual portuguesa e cães de assistência
 - Requisitos da oferta turística
 - Oferta turística
 - Acessibilidade
 - Legislação

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Comunicação e atitudes dos profissionais
- Práticas de serviço
 - Práticas de serviço de atendimento
 - Aspectos comunicacionais para grupos de surdos
- O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência
 - Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos
 - Deficiência intelectual e multideficiência
 - Graus e causas de deficiência Intelectual
 - Características de alguns síndromas associados à deficiência intelectual
 - Limitações das pessoas com deficiência intelectual
 - Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual
 - O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo
 - Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
 - Requisitos da oferta turística e acessibilidades
 - Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
 - Práticas de serviço e relacionamento
 - Práticas de serviço no atendimento
- O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais
 - O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos
 - Processo de envelhecimento
 - População idosa
 - Características do turismo sénior
 - Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
 - Necessidades do cliente sénior com limitações
 - Requisitos da oferta e acessibilidades
 - Produtos de apoio e acessibilidades
 - Acessibilidades e legislação
 - Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
 - Aspectos comunicacionais
 - Práticas de serviço
 - Relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

7299

Turismo inclusivo na hotelaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as condições de acessibilidade para clientes com necessidades especiais, assim como os produtos de apoio disponíveis
- Identificar as condições de segurança e as características da oferta de serviços, no envolvimento da unidade hoteleira, com especial interesse e acessibilidade para clientes com necessidades especiais
- Especificar, no processo de reserva, as necessidades especiais do cliente
- Apoiar o cliente com necessidades especiais no acesso à unidade hoteleira, designadamente, no estacionamento, deslocação, bagagem e orientação para o check-in
- Efectuar o check-in do cliente com necessidades especiais, procurando alcançar o máximo ajustamento possível entre as necessidades especiais do cliente e as condições de resposta da unidade hoteleira
- Acompanhar o cliente com necessidades especiais ao quarto e assegurar as condições necessárias a uma estadia agradável
- Prestar assistência ao cliente com necessidades especiais durante a estadia: na resposta às suas solicitações ou reclamações; no acesso e na utilização de outros serviços da unidade hoteleira; na participação em atividades de animação propostas aos hóspedes; na informação e facilitação de contactos com recursos, atividades e serviços exteriores à unidade hoteleira
- Apoiar o cliente com necessidades especiais no check-out e na saída do hotel e recolher informação relativa ao grau de satisfação do cliente com os serviços prestados
- Relacionar-se pessoalmente com o cliente com necessidades especiais, ao longo de toda a estadia, de modo a que este se sinta aceito, compreendido e valorizado como pessoa cliente da unidade hoteleira

Conteúdos

- O cliente com deficiência motora num estabelecimento de alojamento hoteleiro
 - Condições de acessibilidade e produtos de apoio
 - Pontos críticos da acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida
 - Acessibilidades e produtos de apoio
 - Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
 - Recolha e organização de informação
 - Processo de reserva
 - Necessidades especiais do cliente-turista com deficiência motora
 - Acesso à unidade hoteleira
 - Transferência da pessoa de um meio de transporte não adaptado para a cadeira de rodas ou o inverso

- Movimentação da cadeira de rodas
- Acompanhamento da pessoa com bengala ou muletas
- Transporte da bagagem
- Atendimento em condições face-a-face
- o O check-in
 - Informação e orientação
 - Características do quarto para clientes com mobilidade reduzida
- o Acesso ao quarto
 - Acessibilidade e ajustamentos necessários
 - Nuanismo
 - Características de uma casa de banho para clientes com mobilidade reduzida
- o Assistência durante a estadia
 - Interesses do cliente com mobilidade reduzida
- o Check-out e satisfação
 - Tarefas
 - Avaliação da satisfação
- o Relacionamento interpessoal
 - Expectativas do cliente com deficiência motora no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente com deficiência visual num estabelecimento de alojamento hoteleiro
 - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
 - Obstáculos à mobilidade, orientação e comunicação
 - Pontos críticos da acessibilidade para pessoas com deficiência visual
 - Requisitos de acessibilidade e produtos de apoio estruturais
 - Requisitos de acessibilidade e produtos de apoio conjunturais
 - Acessibilidades e produtos de apoio
 - o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
 - Recolha e organização de informação
 - o O processo de reserva
 - Informações a obter
 - Registo de informação
 - o Acesso à unidade hoteleira
 - Deslocação e acomodação no local do check-in
 - Comunicação
 - Cão-guia
 - o O check-in
 - Informação e orientação
 - Condições do quarto para clientes com limitações visuais
 - o Acesso ao quarto
 - Condições de mobilidade e de utilização de equipamentos
 - o Assistência durante a estadia
 - Interesses do cliente com deficiência visual
 - o Check-out e satisfação
 - Tarefas
 - Avaliação da satisfação
 - o Relacionamento interpessoal
 - Expectativas do cliente com deficiência visual no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente com deficiência auditiva num estabelecimento de alojamento hoteleiro
 - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
 - Pontos críticos
 - Barreiras à comunicação
 - o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
 - Recolha e organização de informação
 - o O processo de reserva
 - Informação
 - o O check-in
 - Comunicação
 - Língua gestual portuguesa
 - Cão para surdos
 - o Acesso ao quarto
 - Acessibilidade e ajustamentos necessários
 - o Assistência durante a estadia
 - Interesses do cliente com limitações auditivas
 - o Check-out e satisfação
 - Tarefas
 - Avaliação da satisfação
 - o Relacionamento interpessoal
 - Expectativas do cliente com deficiência auditiva no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência num estabelecimento de alojamento hoteleiro
 - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
 - Cliente com deficiência intelectual ligeira ou moderada
 - Cliente com deficiência mental severa ou com outras deficiências de natureza física (motora, sensorial) associadas à deficiência mental (multideficiência)
 - Serviço às próprias pessoas com deficiência
 - Serviço aos familiares

- Acessibilidades e produtos de apoio
- o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
 - Recolha e organização de informação
- o O processo de reserva
 - Necessidades especiais do cliente-turista com deficiência intelectual ou multideficiência
- o Acesso à unidade hoteleira
 - Assistência pessoal
- o O check-in
 - Informação e orientação
 - Comunicação
- o Acesso ao quarto
 - Ajustamentos necessários
- o Assistência durante a estadia
 - Cuidadores da pessoa com deficiência intelectual ou multideficiência
 - Interesses do cliente com deficiência intelectual ou multideficiência
- o Check-out e satisfação
 - Tarefas
 - Avaliação da satisfação
- o Relacionamento interpessoal
 - Expectativas do cliente com deficiência motora no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais num estabelecimento de alojamento hoteleiro
 - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
 - Especificidade das necessidades do cliente-sénior em situação de alojamento.
 - Requisitos de acessibilidades e produtos de apoio
 - o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
 - Actividades adaptadas
 - Recolha e organização de informação
 - o Processo de reserva
 - Informação a obter
 - o Acesso à unidade hoteleira
 - Encaminhamento
 - Comunicação
 - o O check-in
 - Informação e orientação
 - Atribuição do quarto
 - o Acesso ao quarto
 - Acessibilidade e ajustamentos necessários
 - o Assistência durante a estadia
 - Turismo sénior
 - Interesses do cliente sénior
 - o Check-out e satisfação
 - Tarefas
 - Avaliação da satisfação
 - o Relacionamento interpessoal
 - Expectativas do cliente sénior no plano do relacionamento interpessoal

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.
- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - o Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - o Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - o Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - o Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios

- Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
- Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Estratégia comercial e planeamento de marketing
 - Planeamento estratégico de marketing
 - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
 - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
 - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
 - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
 - Elaboração do plano de marketing
 - Projeto de promoção e publicidade
 - Execução de materiais de promoção e divulgação
- Estratégia de I&D
 - Incubação de empresas
 - Estrutura de incubação
 - Tipologias de serviço
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Patentes internacionais
 - Transferência de tecnologia
- Financiamento
 - Tipos de abordagem ao financiador
 - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
 - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Desenvolvimento do conceito de negócio
 - Proposta de valor
 - Processo de tomada de decisão
 - Reformulação do produto/serviço
 - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
 - Desenvolvimento estratégico de comercialização
 - Estratégia de controlo de negócio
 - Planeamento financeiro
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Estimativa dos juros e amortizações
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Acompanhamento da consecução do plano de negócio

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.

- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Estratégia comercial e planeamento de marketing
 - Planeamento estratégico de marketing
 - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
 - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
 - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
 - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
 - Elaboração do plano de marketing
 - Projeto de promoção e publicidade
 - Execução de materiais de promoção e divulgação
- Estratégia de I&D
 - Incubação de empresas
 - Estrutura de incubação
 - Tipologias de serviço
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Patentes internacionais
 - Transferência de tecnologia
- Financiamento
 - Tipos de abordagem ao financiador
 - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
 - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Desenvolvimento do conceito de negócio
 - Proposta de valor
 - Processo de tomada de decisão
 - Reformulação do produto/serviço
 - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
 - Desenvolvimento estratégico de comercialização
 - Estratégia de controlo de negócio
 - Planeamento financeiro
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Estimativa dos juros e amortizações
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio

- Acompanhamento da consecução do plano de negócio

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.
- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Estratégia comercial e planeamento de marketing
 - Planeamento estratégico de marketing
 - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
 - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
 - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
 - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
 - Elaboração do plano de marketing
 - Projeto de promoção e publicidade
 - Execução de materiais de promoção e divulgação
- Estratégia de I&D
 - Incubação de empresas
 - Estrutura de incubação
 - Tipologias de serviço
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Patentes internacionais
 - Transferência de tecnologia
- Financiamento
 - Tipos de abordagem ao financiador
 - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
 - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa

- Etapas e atividades
- Recursos humanos
- Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
- o Desenvolvimento do conceito de negócio
- o Proposta de valor
- o Processo de tomada de decisão
- o Reformulação do produto/serviço
- o Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
 - Desenvolvimento estratégico de comercialização
- o Estratégia de controlo de negócio
- o Planeamento financeiro
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Estimativa dos juros e amortizações
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
- o Acompanhamento da consecução do plano de negócio

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - o Competências relacionais
 - o Competências criativas
 - o Competências de gestão do tempo
 - o Competências de gestão da informação
 - o Competências de tomada de decisão
 - o Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - Competências relacionais
 - Competências criativas
 - Competências de gestão do tempo
 - Competências de gestão da informação
 - Competências de tomada de decisão
 - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - Competências relacionais
 - Competências criativas
 - Competências de gestão do tempo
 - Competências de gestão da informação
 - Competências de tomada de decisão
 - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8600

Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

Este referencial já não se encontra em vigor

8600

Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

Este referencial já não se encontra em vigor

8600

Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

Este referencial já não se encontra em vigor

9820

Planeamento e gestão do orçamento familiar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.
- Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.

Conteúdos

- Orçamento familiar
 - Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas
 - Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social
 - Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido
 - Tipos de despesas
 - Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)
 - Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)
 - Despesas variáveis não prioritárias
 - A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas
- Planeamento do orçamento
 - Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo
 - Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo
 - A poupança
- Fatores de incerteza
 - No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)
 - Nas despesas (e.g. doença, acidente)
- Precaução
 - Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos
 - Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)
- Conta de depósitos à ordem
 - Abertura da conta à ordem: elementos de identificação
 - Tipo de conta: individual, solidária e conjunta
 - Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado
 - Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem
 - Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem
 - Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos
- Meios de pagamento
 - Notas e moedas
 - Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso
 - Débitos diretos: domiciliação de pagamentos, cancelamento
 - Transferências interbancárias
 - Cartões de débito
 - Cartões de crédito

9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo.
- Caracterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito.
- Caracterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares.
- Caracterizar os principais tipos de seguros.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Caracterizar diversos tipos de fraude.

Conteúdos

- Depósitos à ordem vs. depósito a prazo
 - Remuneração e liquidez
 - Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização
 - O fundo de garantia de depósito
- Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos
- Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários
 - Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*
 - Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG
 - Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
- Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde
 - Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato
 - Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multiriscos, tomador do seguro vs segurado, franquia, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarificação, indemnização direta ao segurado
- Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões
 - Receção e execução de ordens
 - Registo e depósito de Valores Mobiliários
 - Consultoria para investimento
- Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone
- Direitos e deveres do consumidor financeiro
 - Entidades reguladoras das instituições financeiras
 - Legislação de protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
 - Direito a reclamar e formas de o fazer
 - Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)
 - Dever de prestação de informação verdadeira e completa
- A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor
- Precaução contra a fraude
 - Instituições autorizadas a exercer a atividade
 - Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas, utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento
 - Protecção de dados pessoais e códigos
 - Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822

Poupança – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida.
- Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiem a tomada de decisões financeiras.
- Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança.
- Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada.
- Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: mais para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas sobre juros
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
- Fundos de Investimento: conceito e noções básicas
- Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. - Planos de pensões
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E
- Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

Crédito e endividamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço.
- Avaliar os custos do crédito.
- Comparar propostas alternativas de crédito.
- Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.

Conteúdos

- Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
- Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
- Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
 - Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
 - Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
 - Seguros de vida e de proteção do crédito
- Reembolso do empréstimo
 - O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
 - Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
 - Carência e diferimento de capital
- Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
 - Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
 - O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
 - Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
- Elementos do empréstimo
 - Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
 - Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
 - Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
- Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
 - Principais características
 - Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - Amortização antecipada dos empréstimos
 - Livre revogação no crédito aos consumidores
- Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
- Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
 - Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
- Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
 - Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
 - Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
 - Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
 - Mapa de responsabilidades de crédito
- Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
- O papel do fiador e as responsabilidades assumidas
- Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
- Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
- O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9824

Funcionamento do sistema financeiro

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

Conteúdos

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
 - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
 - As funções da moeda
 - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
 - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
 - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
 - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
 - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
 - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
 - Indemnização de perdas
 - Prevenção de riscos
 - Formação de poupança
 - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

Este referencial já não se encontra em vigor

9825

Poupança e suas aplicações

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
 - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
 - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
 - Fundos de Investimento
 - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
 - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
 - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
 - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
 - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
 - Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
 - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
 - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
 - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
 - Produtos financeiros
 - Poupar de acordo com objetivos
 - Liquidez, rentabilidade e risco
 - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
 - Medidas de avaliação de performance
 - O papel do *research*

9820

Planeamento e gestão do orçamento familiar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.
- Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.

Conteúdos

- Orçamento familiar
 - Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas
 - Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social
 - Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido
 - Tipos de despesas
 - Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)
 - Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)
 - Despesas variáveis não prioritárias
 - A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas
- Planeamento do orçamento
 - Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo
 - Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo
 - A poupança
- Fatores de incerteza
 - No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)
 - Nas despesas (e.g. doença, acidente)
- Precaução
 - Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos
 - Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)
- Conta de depósitos à ordem
 - Abertura da conta à ordem: elementos de identificação
 - Tipo de conta: individual, solidária e conjunta
 - Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado
 - Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem
 - Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem
 - Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos
- Meios de pagamento
 - Notas e moedas
 - Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso
 - Débitos diretos: domiciliação de pagamentos, cancelamento
 - Transferências interbancárias
 - Cartões de débito
 - Cartões de crédito

9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo.
- Caracterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito.
- Caracterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares.
- Caracterizar os principais tipos de seguros.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Caracterizar diversos tipos de fraude.

Conteúdos

- Depósitos à ordem vs. depósito a prazo
 - Remuneração e liquidez
 - Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização
 - O fundo de garantia de depósito
- Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos
- Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários
 - Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*
 - Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG
 - Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
- Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde
 - Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato
 - Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multirriscos, tomador do seguro vs segurado, franquias, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarificação, indemnização direta ao segurado
- Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões
 - Receção e execução de ordens
 - Registo e depósito de Valores Mobiliários
 - Consultoria para investimento
- Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone
- Direitos e deveres do consumidor financeiro
 - Entidades reguladoras das instituições financeiras
 - Legislação de protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
 - Direito a reclamar e formas de o fazer
 - Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)
 - Dever de prestação de informação verdadeira e completa
- A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor
- Precaução contra a fraude
 - Instituições autorizadas a exercer a atividade
 - Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas, utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento
 - Protecção de dados pessoais e códigos
 - Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822

Poupança – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida.
- Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiem a tomada de decisões financeiras.
- Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança.
- Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada.
- Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: mais para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas sobre juros
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
- Fundos de Investimento: conceito e noções básicas
- Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. - Planos de pensões
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E
- Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

Crédito e endividamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço.
- Avaliar os custos do crédito.
- Comparar propostas alternativas de crédito.
- Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.

Conteúdos

- Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
- Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
- Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
 - Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
 - Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
 - Seguros de vida e de proteção do crédito
- Reembolso do empréstimo
 - O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
 - Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
 - Carência e diferimento de capital
- Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
 - Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
 - O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
 - Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
- Elementos do empréstimo
 - Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
 - Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
 - Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
- Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
 - Principais características
 - Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - Amortização antecipada dos empréstimos
 - Livre revogação no crédito aos consumidores
- Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
- Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
 - Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
- Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
 - Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
 - Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
 - Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
 - Mapa de responsabilidades de crédito
- Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
- O papel do fiador e as responsabilidades assumidas
- Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
- Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
- O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9824

Funcionamento do sistema financeiro

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

Conteúdos

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
 - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
 - As funções da moeda
 - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
 - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
 - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
 - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
 - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
 - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
 - Indemnização de perdas
 - Prevenção de riscos
 - Formação de poupança
 - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

Este referencial já não se encontra em vigor

9825

Poupança e suas aplicações

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
 - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
 - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
 - Fundos de Investimento
 - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
 - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
 - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
 - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
 - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
 - Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
 - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
 - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
 - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
 - Produtos financeiros
 - Poupar de acordo com objetivos
 - Liquidez, rentabilidade e risco
 - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
 - Medidas de avaliação de performance
 - O papel do *research*

9820

Planeamento e gestão do orçamento familiar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.
- Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.

Conteúdos

- Orçamento familiar
 - Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas
 - Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social
 - Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido
 - Tipos de despesas
 - Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)
 - Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)
 - Despesas variáveis não prioritárias
 - A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas
- Planeamento do orçamento
 - Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo
 - Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo
 - A poupança
- Fatores de incerteza
 - No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)
 - Nas despesas (e.g. doença, acidente)
- Precaução
 - Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos
 - Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)
- Conta de depósitos à ordem
 - Abertura da conta à ordem: elementos de identificação
 - Tipo de conta: individual, solidária e conjunta
 - Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado
 - Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem
 - Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem
 - Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos
- Meios de pagamento
 - Notas e moedas
 - Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso
 - Débitos diretos: domiciliação de pagamentos, cancelamento
 - Transferências interbancárias
 - Cartões de débito
 - Cartões de crédito

9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo.
- Caracterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito.
- Caracterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares.
- Caracterizar os principais tipos de seguros.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Caracterizar diversos tipos de fraude.

Conteúdos

- Depósitos à ordem vs. depósito a prazo
 - Remuneração e liquidez
 - Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização
 - O fundo de garantia de depósito
- Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos
- Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários
 - Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*
 - Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG
 - Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
- Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde
 - Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato
 - Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multiriscos, tomador do seguro vs segurado, franquia, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarificação, indemnização direta ao segurado
- Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões
 - Receção e execução de ordens
 - Registo e depósito de Valores Mobiliários
 - Consultoria para investimento
- Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone
- Direitos e deveres do consumidor financeiro
 - Entidades reguladoras das instituições financeiras
 - Legislação de protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
 - Direito a reclamar e formas de o fazer
 - Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)
 - Dever de prestação de informação verdadeira e completa
- A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor
- Precaução contra a fraude
 - Instituições autorizadas a exercer a atividade
 - Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas, utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento
 - Protecção de dados pessoais e códigos
 - Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822

Poupança – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida.
- Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiem a tomada de decisões financeiras.
- Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança.
- Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada.
- Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: mais para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas sobre juros
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
- Fundos de Investimento: conceito e noções básicas
- Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. - Planos de pensões
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E
- Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

Crédito e endividamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço.
- Avaliar os custos do crédito.
- Comparar propostas alternativas de crédito.
- Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.

Conteúdos

- Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
- Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
- Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
 - Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
 - Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
 - Seguros de vida e de proteção do crédito
- Reembolso do empréstimo
 - O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
 - Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
 - Carência e diferimento de capital
- Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
 - Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
 - O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
 - Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
- Elementos do empréstimo
 - Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
 - Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
 - Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
- Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
 - Principais características
 - Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - Amortização antecipada dos empréstimos
 - Livre revogação no crédito aos consumidores
- Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
- Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
 - Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
- Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
 - Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
 - Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
 - Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
 - Mapa de responsabilidades de crédito
- Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
- O papel do fiador e as responsabilidades assumidas
- Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
- Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
- O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9824

Funcionamento do sistema financeiro

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

Conteúdos

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
 - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
 - As funções da moeda
 - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
 - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
 - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
 - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
 - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
 - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
 - Indemnização de perdas
 - Prevenção de riscos
 - Formação de poupança
 - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

Este referencial já não se encontra em vigor

9825

Poupança e suas aplicações

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
 - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
 - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
 - Fundos de Investimento
 - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
 - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
 - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
 - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
 - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
 - Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
 - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
 - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
 - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
 - Produtos financeiros
 - Poupar de acordo com objetivos
 - Liquidez, rentabilidade e risco
 - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
 - Medidas de avaliação de performance
 - O papel do *research*

10672

Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais.
- Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional.
- Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, ...).

Conteúdos

- Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita
- Regulamento Geral de Proteção de Dados
 - Principais conceitos, princípios e atores
 - Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
 - Direitos dos titulares dos dados
 - Fiscalização
- Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais
 - Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
 - Questões da Segurança Informática
 - Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

10672

Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais.
- Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional.
- Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, ...).

Conteúdos

- Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita
- Regulamento Geral de Proteção de Dados
 - Principais conceitos, princípios e atores
 - Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
 - Direitos dos titulares dos dados
 - Fiscalização
- Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais
 - Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
 - Questões da Segurança Informática
 - Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

10672

Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais.
- Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional.
- Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, ...).

Conteúdos

- Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita
- Regulamento Geral de Proteção de Dados
 - Principais conceitos, princípios e atores
 - Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
 - Direitos dos titulares dos dados
 - Fiscalização
- Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais
 - Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
 - Questões da Segurança Informática
 - Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

Este referencial já não se encontra em vigor

5. Sugestão de Recursos Didáticos

- Accueillir, héberger, communiquer - Bruno Leproust, Michel Hartbrot, 1999
- Bienvenue dans le monde de l'hébergement - Geneviève Czapiewski et al.
- Cidades e vilas de Portugal - Vítor Berrão, Sintra, Editorial Presença
- Comunicação comportamento humano e empresa - Mário Silva Freire, Portalegre, Ed. Gráfica Guedelha, 1999
- Dicionário académico de alemão–português/português–alemão - Porto Editora, 2004
- Dicionário académico de francês–português/português–francês - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- Dicionário académico de inglês–português/português–inglês - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- Front office operação e gestão - Américo Mata, Ed. Prefácio, 2003
- Fundamental de access - Luís Gomes e Mário Correia, FCA , Editora Informática
- Fundamental de Excel - Maria José Sousa, FCA , Editora Informática
- Fundamental de PowerPoint - Maria José Sousa, FCA , Editora Informática
- Fundamental de Word - Maria José Sousa, FCA, Editora Informática
- Geografia de Portugal, ambiente natural e tradição humana - Carlos Alberto Medeiros, Lisboa, Universidade Aberta, 1994
- Gramática do português actual - José de Almeida, Lisboa Editora, Lisboa, 2006
- Hospitalidade conceitos e aplicações - Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning
- Hotelaria em Portugal – Lisboa, INOFOR, 1999
- Introdução às tecnologias de informação 1 e 2 - Artur Augusto Azul, Porto Editora
- L'hébergement facile - François Delestre, Michel Dourthe, 1999
- L'Hôtel, théorie et pratique, M.T. Audoux, Ph. Mazzetti, J. Bessenay
- Manual de operações de alojamento em hotelaria - Edições CETOP
- Manual de operações de alojamento na indústria hoteleira - Valerie Paul e Christine Jones, Publicações Europa-América
- Marketing com sucesso - Tony Fletcher e Neil Russel-Jones, Pergaminho
- Marketing para o Turismo no século XXI - Susan Brigs, Edições CETOP
- Marketing para que te quero - Francisco Velez Roxo, IAPMEI
- Nova gramática de inglês - John Seely, Coleção Linguística, Editorial Presença, Lisboa, 2006
- Novos guias de Portugal - José Victor Adragão, Editora Presença
- Portugal mediterrâneo e atlântico - Orlando Ribeiro
- Princípios gerais de turismo - João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- Sebenta dos princípios gerais de turismo - Universidade do Algarve
- Tourism. Organization, Économie et action touristiques - Pasquillini et Jacquot
- Turismo em Portugal (O) – Lisboa, IQF, 2005
- Viagens e turismo manual de gestão - Douglas Foster, Edições CETOP