



RefuTur – Programa de Capacitação em Turismo

RefuTur – Programa de Capacitação em Turismo

1. PROPÓSITO DO PROJETO:

- Desenvolver um programa intensivo de Formação Técnica na área da Hospitalidade e Serviço dirigido a refugiados e migrantes
- Dotar os participantes com competências pessoais, sociais e profissionais que os habilitem a trabalhar em empresas do turismo, hotelaria e restauração.

- **Parceiros:**

O projeto será desenvolvido em parceria, envolvendo os seguintes atores:



Escolas de Hotelaria e Turismo do Porto e Coimbra



Presidência e Modernização
Administrativa



NAIR - Núcleo de Apoio à Integração de Refugiados

2. Perfil | Requisitos de Acesso:

- Refugiados e migrantes com 9 anos de escolaridade, integrados ao abrigo de Programas coordenados pelo Alto Comissariado para as Migrações, I.P.

3. Locais de Realização:

Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

RefuTur – Programa de Capacitação em Turismo

4. Programa de Formação:

- Duração Total do Curso: 108 horas de formação + 160 horas de estágio

	Itinerários de Formação	Duração
MÓDULO 1	<i>Soft Skills</i> - Comunicação	8h
MÓDULO 2	UFCD 6452 - Língua Portuguesa para Estrangeiros – Eu e a minha rotina diária	25h
	UFCD 6453 - Língua Portuguesa para Estrangeiros - Hábitos Alimentares, Cultura e Lazer	25h
MÓDULO 3 RESTAURAÇÃO	UFCD 8297 - Preparações e Confeções Básicas de Cozinha	50h
	UFCD 8262 - Serviço de Restaurante/Bar – organização e funcionamento	50h
MÓDULO 3 ALOJAMENTO	UFCD 3385 - Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	50h
	Organização e Funcionamento dos Serviços de Lavandaria / Rouparia	50h
MÓDULO 4	Formação em Contexto de Trabalho/Estágio	160h

Nota: A frequência das UFCD poderão capitalizar para percursos de educação e formação de adultos (inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações)

I – ITINERÁRIO RESTAURAÇÃO (COZINHA/RESTAURANTE)

MÓDULOS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
SOFT SKILLS – COMUNICAÇÃO (8H)	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer técnicas de assertividade e escuta, para abrir canais de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar as suas qualidades pessoais: <ul style="list-style-type: none"> ○ compreender o seu comportamento e atitudes; ○ reexaminar os seus valores e crenças; ○ construir a confiança. ○ Desenvolver relações interpessoais eficazes: ○ a excelência na comunicação interpessoal; ○ cooperar eficazmente; ○ gerir a diversidade e o confronto
6452 - LÍNGUA PORTUGUESA PARA ESTRANGEIROS – EU E A MINHA ROTINA DIÁRIA (25H)	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica o alfabeto latino/romano. • Soletra. • Distingue maiúsculas e minúsculas. • Dá informações de carácter pessoal e profissional, pondo em evidência os aspetos mais positivos. • Apresenta-se e apresenta os outros. • Cumprimenta. • Dá e pede informações de carácter pessoal e profissional. • Preenche formulários. • Localiza no espaço. • Localiza no tempo. • Descreve pessoas e lugares. • Fala de ações da vida quotidiana. • Fala de ações que decorrem no momento. • Pergunta e diz as horas. • Identifica e especifica os meios de transporte que utiliza. • Pergunta preços de bilhetes. • Dá e pede informações sobre transportes e seus itinerários. • Interpreta horários. • Solicita ajuda quando não compreende algo. • Expressa obrigação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação e caracterização pessoal <ul style="list-style-type: none"> ○ Países e cidades; Nacionalidades; Línguas; Moradas; Números de telefone; Estado civil; Data de nascimento; Idade; Sexo; Habilitações; Formulários / visto / cartões; Formas de tratamento; Descrição física; ○ A família e relações de parentesco; A casa; A cidade ○ Os dias da semana; Numerais cardinais; Os meses; Datas ○ Gramática associada: Pronomes pessoais; Formas de tratamento; Ser / ser de / ser em; Ser + adjectivo; Estar em; Ter; Presente do Indicativo dos verbos regulares em –ar (chamar-se, morar, falar, trabalhar, ficar, estudar) ○ Frases afirmativas/ negativas/ interrogativas ○ Nomes e adjectivos: masculino / feminino; singular/ plural ○ Artigos definidos e Preposições (e contrações): em; de; Interrogativos: Onde?; De onde?; Quando?; Quem?; Qual?; Como?; Porquê?; Porque?; Quantos/as?; Locuções de lugar: em frente de; ao lado de...; Possessivos: o meu / a minha; o teu / a tua; o seu / a sua; - Demonstrativos: este(s) / esta(s) • Vida quotidiana <ul style="list-style-type: none"> ○ Refeições; Partes do dia; Horas; Horários; Meios de transporte; Hábitos do quotidiano; Preços; Dinheiro; Tipos de bilhetes e passes; Engarrafamentos ○ Gramática associada <ul style="list-style-type: none"> - Verbo estar + adjectivo; Presente do Indicativo: verbos regulares em –er e em –ir; Verbos reflexos; Verbos irregulares: ir / vir / ver / ler / sair / dormir / haver; Estar a + infinitivo; Ter de + infinitivo; Preposições de movimento: para; a; de; em; por; Preposições de tempo; Adverbiais: sempre / nunca / às vezes; depois; a seguir

MÓDULOS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
<p>6453- LÍNGUA PORTUGUESA PARA ESTRANGEIROS – HÁBITOS ALIMENTARES, CULTURA E LAZER (25H)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhece nomes de alimentos e bebidas. • Interpreta e partilha hábitos alimentares e comportamentos à mesa. • Reconhece vocabulário essencial relativo a loja. • Atua revelando conhecer as fórmulas que se usam à refeição. • Reconhece nomes de estabelecimentos e de secções de venda de produtos alimentares. • Lê e interpreta uma ementa. • Faz um pedido num café e num restaurante. • Faz compras de produtos alimentares. • Refere-se a unidades de medida relacionadas com alimento e bebidas. • Relaciona as atividades de tempo livre preferidas dos portugueses nas diferentes épocas do ano com as do país de origem. • Fala de atividades de tempo livre relacionadas com: desporto; espetáculos; rádio; televisão; música; passatempos ao ar livre; arte; leitura; bares e discotecas; jogos de computador; internet. • Atua reconhecendo aspetos específicos relacionados com o cinema em Portugal: horários das sessões; compra de bilhetes. • Relaciona algumas ocasiões festivas importantes em Portugal – Natal, Páscoa, Carnaval – com as festas mais importantes no seu país. • Descodifica e utiliza fórmulas e frases usadas em ocasiões festivas especiais. • Fala dos planos para o próximo fim-de-semana. • Fala sobre o estado do tempo. • Expressa gostos e preferências. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação <ul style="list-style-type: none"> ○ Alimentos e bebidas (incluindo nomes mais específicos: bifana, prego, cachorro, galão, imperial); Formas de cozinhar; Pratos típicos; Nomes de secções de produtos alimentares num supermercado ○ Adjetivos relacionados com alimentos e bebidas: maduro / verde; gordo / magro; fresco / quente / morno; tenro / duro; bem / mal passado ○ Vocabulário relacionado com a preparação da mesa para as refeições ○ Nomes de objetos de louça que se utilizam à refeição e para cozinhar ○ Fórmulas e frases que se usam à refeição ○ Unidades de medida e abreviaturas ○ Formas de pagamento e trocos ○ Recibos e talões ○ Gramática associada <ul style="list-style-type: none"> - Presente do Indicativo – verbos irregulares: fazer / trazer / poder / querer / pôr / pedir - Demonstrativos - Graus dos adjetivos: comparativos • Festas e tempos livres <ul style="list-style-type: none"> ○ Atividades de tempo livre em zonas rurais/ zonas urbanas: andar a pé; ir às compras; ver as montras; praticar desporto; ir ao ginásio; ir ao cinema (sessão, filme, bilhete, lugar marcado); ver televisão (programas); jogar computador; cozinhar; passear no campo; ir à praia; apanhar sol; tomar banho ○ Atividades desportivas: jogar futebol; nadar; andar de bicicleta ○ Atividades culturais – festas mais importantes: Natal, Páscoa, Carnaval, casamento, aniversário ○ Fórmulas e frases utilizadas em ocasiões festivas ○ Estações do ano; Estado do tempo ○ Gramática associada <ul style="list-style-type: none"> - Presente do Indicativo – verbos irregulares: dizer / ouvir / dar; Ir + Infinitivo; Costumar + Infinitivo; Preposições de tempo: no Natal; na Páscoa; no Inverno; nas férias; ao fim-de-semana; no próximo fim-de-semana; Com + pronomes pessoais

MÓDULOS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
8297 – PREPARAÇÕES E CONFEÇÕES BÁSICAS DE COZINHA (50 H)	<ul style="list-style-type: none"> • Executar as principais preparações de base de cozinha. • Executar as principais confeções de base de cozinha. • Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/ confeção dos alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparações de base <ul style="list-style-type: none"> • Descascar e cortar frutas e legumes • Amanhar e cortar peixes e mariscos • Desossar e cortar carnes e aves • Confeções de base; Cozer; Assar; Fritar; Grelhar; Estufar; Guisar; Saltear; Brasear; Noções básicas de Pastelaria Noções básicas de Padaria Breves Noções de Higiene e Segurança Alimentar
8262 – SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR - ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO (50H)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as características e regras de funcionamento do restaurante/bar • Identificar os equipamentos e utensílios do restaurante/bar, adequados às diferentes técnicas de serviço • Identificar a estrutura e composição das ementas, cartas de restaurante, vinhos e bar. • Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. • Identificar os procedimentos inerentes à organização do serviço de restaurante/bar. • Reconhecer a importância do cumprimento das normas de higiene e segurança 	<ul style="list-style-type: none"> • Organização e funcionamento do restaurante/bar <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipologia de estabelecimentos; Características e normas de funcionamento ○ Instalações; Equipamentos; Utensílios; Indumentária; Atoalhados; Funções da brigada de restaurante/bar; Circuitos • Articulação com os outros serviços: Terminologia • Tecnologia dos Equipamentos e utensílios de restaurante/bar <ul style="list-style-type: none"> ○ Características e Funções; Higienização, manutenção e conservação <ul style="list-style-type: none"> • Ementas, cartas de restaurante, vinhos e bar - Estrutura e Composição • Aprovisionamento dos diversos produtos (utensílios e consumíveis) <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulários de encomenda e de entrega ○ Registo de receção, conferência e verificação de qualidade ○ Não conformidades e reclamações ○ Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis ○ Controlo de stocks • Procedimentos de organização do restaurante/bar <ul style="list-style-type: none"> ○ Processo e suporte documental ○ Planeamento do serviço ○ Disposição dos meios físicos e Organização do trabalho ○ Interface entre serviços ○ Previsão dos meios necessários

RefuTur – Programa de Capacitação em Turismo

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Limpeza da secção • Normas de higiene e segurança
FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO/ESTÁGIOS (160H)	<ul style="list-style-type: none"> • Os estágios visam a aquisição ou o desenvolvimento de competências técnicas relacionadas com o curso, assim como competências relacionais que contribuam para favorecer a comunicação entre as equipas de trabalho e a integração na sociedade. • Os estágios realizam-se em empresas do setor do turismo – estabelecimentos de alojamento/hotelaria; restaurantes e/ou outras empresas do setor do Turismo, com uma duração de 160 horas e horário de 40 horas semanais, sendo o horário diário e o número de folgas semanais fixado pelo Tutor de estágio designado pela Entidade. • A orientação e o acompanhamento do formando, durante o estágio, são partilhados entre a Escola e a Entidade de Acolhimento e, para o efeito, é celebrado um Acordo Individual de Estágio entre a escola, empresa e o aluno que define as condições de realização do estágio e as responsabilidades de cada interveniente. • No final do estágio, o aluno será avaliado pela empresa, de acordo com os seguintes parâmetros, entre outros: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pontualidade e assiduidade ✓ Apresentação pessoal ✓ Sentido de responsabilidade ✓ Trabalho de equipa e relacionamento interpessoal ✓ Autonomia, iniciativa e criatividade ✓ Qualidade e organização de trabalho ✓ Aplicação das regras de higiene e segurança

I – Itinerário ALOJAMENTO (Housekeeping /Lavandaria/Rouparia)

MÓDULOS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
<p>SOFT SKILLS – COMUNICAÇÃO (8H)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer técnicas de assertividade e escuta, para abrir canais de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar as suas qualidades pessoais: <ul style="list-style-type: none"> compreender o seu comportamento e atitudes; reexaminar os seus valores e crenças; construir a confiança. Desenvolver relações interpessoais eficazes; a excelência na comunicação interpessoal; cooperar eficazmente; gerir a diversidade e o confronto
<p>6452 - LÍNGUA PORTUGUESA PARA ESTRANGEIROS – EU E A MINHA ROTINA DIÁRIA (25H)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identifica o alfabeto latino/romano. Soletra. Distingue maiúsculas e minúsculas. Dá informações de carácter pessoal e profissional, pondo em evidência os aspetos mais positivos. Apresenta-se e apresenta os outros. Cumprimenta. Dá e pede informações de carácter pessoal e profissional. Preenche formulários. Localiza no espaço. Localiza no tempo. Descreve pessoas e lugares. Fala de ações da vida quotidiana. Fala de ações que decorrem no momento. Pergunta e diz as horas. Identifica e especifica os meios de transporte que utiliza. Pergunta preços de bilhetes. Dá e pede informações sobre transportes e seus itinerários. Interpreta horários. Solicita ajuda quando não compreende algo. Expressa obrigação. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificação e caracterização pessoal <ul style="list-style-type: none"> Países e cidades; Nacionalidades; Línguas; Moradas; Números de telefone; Estado civil; Data de nascimento; Idade; Sexo; Habilitações; Formulários / visto / cartões; Formas de tratamento; Descrição física; A família e relações de parentesco; A casa; A cidade Os dias da semana; Numerais cardinais; Os meses; Datas Gramática associada: Pronomes pessoais; Formas de tratamento; Ser / ser de / ser em; Ser + adjectivo; Estar em; Ter; Presente do Indicativo dos verbos regulares em –ar (chamar-se, morar, falar, trabalhar, ficar, estudar) Frases afirmativas/ negativas/ interrogativas Nomes e adjectivos: masculino / feminino; singular/ plural Artigos definidos e Preposições (e contrações): em; de; Interrogativos: Onde?; De onde?; Quando?; Quem?; Qual?; Como?; Porquê?; Porque?; Quantos/as?; Locuções de lugar: em frente de; ao lado de...; Possessivos: o meu / a minha; o teu / a tua; o seu / a sua; - Demonstrativos: este(s) / esta(s) Vida quotidiana <ul style="list-style-type: none"> Refeições; Partes do dia; Horas; Horários; Meios de transporte; Hábitos do quotidiano; Preços; Dinheiro; Tipos de bilhetes e passes; Engarrafamentos Gramática associada <ul style="list-style-type: none"> - Verbo estar + adjectivo; Presente do Indicativo: verbos regulares em –er e em –ir; Verbos reflexos; Verbos irregulares: ir / vir / ver / ler / sair / dormir / haver; Estar a + infinitivo; Ter de + infinitivo; Preposições de movimento: para; a; de; em; por; Preposições de tempo; Adverbiais: sempre / nunca / às vezes; depois; a seguir

RefuTur – Programa de Capacitação em Turismo

MÓDULOS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
6453- LÍNGUA PORTUGUESA PARA ESTRANGEIROS – HÁBITOS ALIMENTARES, CULTURA E LAZER (25H)	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhece nomes de alimentos e bebidas. • Interpreta e partilha hábitos alimentares e comportamentos à mesa. • Reconhece vocabulário essencial relativo a loiça. • Atua revelando conhecer as fórmulas que se usam à refeição. • Reconhece nomes de estabelecimentos e de secções de venda de produtos alimentares. • Lê e interpreta uma ementa. • Faz um pedido num café e num restaurante. • Faz compras de produtos alimentares. • Refere-se a unidades de medida relacionadas com alimento e bebidas. • Relaciona as atividades de tempo livre preferidas dos portugueses nas diferentes épocas do ano com as do país de origem. • Fala de atividades de tempo livre relacionadas com: desporto; espetáculos; rádio; televisão; música; passatempos ao ar livre; arte; leitura; bares e discotecas; jogos de computador; internet. • Atua reconhecendo aspetos específicos relacionados com o cinema em Portugal: horários das sessões; compra de bilhetes. • Relaciona algumas ocasiões festivas importantes em Portugal – Natal, Páscoa, Carnaval – com as festas mais importantes no seu país. • Descodifica e utiliza fórmulas e frases usadas em ocasiões festivas especiais. • Fala dos planos para o próximo fim-de-semana. • Fala sobre o estado do tempo. • Expressa gostos e preferências. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação <ul style="list-style-type: none"> ○ Alimentos e bebidas (incluindo nomes mais específicos: bifana, prego, cachorro, galão, imperial); Formas de cozinhar; Pratos típicos; Nomes de secções de produtos alimentares num supermercado ○ Adjetivos relacionados com alimentos e bebidas: maduro / verde; gordo / magro; fresco / quente / morno; tenro / duro; bem / mal passado ○ Vocabulário relacionado com a preparação da mesa para as refeições ○ Nomes de objetos de louça que se utilizam à refeição e para cozinhar ○ Fórmulas e frases que se usam à refeição ○ Unidades de medida e abreviaturas ○ Formas de pagamento e trocos ○ Recibos e talões ○ Gramática associada <ul style="list-style-type: none"> - Presente do Indicativo – verbos irregulares: fazer / trazer / poder / querer / pôr / pedir - Demonstrativos - Graus dos adjetivos: comparativos • Festas e tempos livres <ul style="list-style-type: none"> ○ Atividades de tempo livre em zonas rurais/ zonas urbanas: andar a pé; ir às compras; ver as montras; praticar desporto; ir ao ginásio; ir ao cinema (sessão, filme, bilhete, lugar marcado); ver televisão (programas); jogar computador; cozinhar; passear no campo; ir à praia; apanhar sol; tomar banho ○ Atividades desportivas: jogar futebol; nadar; andar de bicicleta ○ Atividades culturais – festas mais importantes: Natal, Páscoa, Carnaval, casamento, aniversário ○ Fórmulas e frases utilizadas em ocasiões festivas ○ Estações do ano; Estado do tempo ○ Gramática associada <ul style="list-style-type: none"> - Presente do Indicativo – verbos irregulares: dizer / ouvir / dar; Ir + Infinitivo; Costumar + Infinitivo; Preposições de tempo: no Natal; na Páscoa; no Inverno; nas férias; ao fim-de-semana; no próximo fim-de-semana; Com + pronomes pessoais

MÓDULOS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
<p>3385 – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE LAVANDARIA / ROUPARIA (50H)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nas secções de rouparia -lavandaria das unidades hoteleiras. 	<ul style="list-style-type: none"> A secção de rouparia - lavandaria - estrutura organizativa e funcional <ul style="list-style-type: none"> Receção de roupas; Tratamento de roupas; Devolução de roupas Equipamentos e meios de trabalho Organização do trabalho numa secção de rouparia - lavandaria <ul style="list-style-type: none"> Ciclo de trabalhos diários e periódicos Distribuição e planificação do trabalho Controlo da execução Constituição do stock da rouparia Requisições e preenchimento de impressos de serviço Contactos com outras secções <ul style="list-style-type: none"> Direção; Receção; Serviços técnicos; Economato; Secção de pessoal Uniforme e higiene pessoal <ul style="list-style-type: none"> Higiene e manutenção dos locais e equipamentos
<p>3380 – PROCESSOS E MÉTODOS DE LIMPEZA DE QUARTOS, CASAS DE BANHO, ANDARES E ZONAS COMUNS (50H)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar eficazmente o serviço de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns. 	<ul style="list-style-type: none"> Principais regras de organização do serviço de higienização e arrumação de quartos e espaços comuns <ul style="list-style-type: none"> Horários; Prioridades; Limpeza e arrumação dos aposentos ocupados; Complementos dos aposentos de saída; Abertura de camas; Limpezas gerais; Arrumação e limpeza do ofício Processos e métodos de higienização <ul style="list-style-type: none"> Revestimentos, móveis, tecidos, tapetes e outros Espaços específicos -salas de convívio, restaurantes, espaços de animação infantil e outros Boas práticas de higiene e segurança no manuseamento de aparelhos e produtos de limpeza.

RefuTur – Programa de Capacitação em Turismo

FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO/ESTÁGIOS (160H)	<ul style="list-style-type: none">• Os estágios visam a aquisição ou o desenvolvimento de competências técnicas relacionadas com o curso, assim como competências relacionais que contribuam para favorecer a comunicação entre as equipas de trabalho e a integração na sociedade.• Os estágios realizam-se em empresas do setor do turismo – estabelecimentos de alojamento/hotelaria; restaurantes e/ou outras empresas do setor do Turismo, com uma duração de 160 horas e horário de 40 horas semanais, sendo o horário diário e o número de folgas semanais fixado pelo Tutor de estágio designado pela Entidade.• A orientação e o acompanhamento do formando, durante o estágio, são partilhados entre a Escola e a Entidade de Acolhimento e, para o efeito, é celebrado um Acordo Individual de Estágio entre a escola, empresa e o aluno que define as condições de realização do estágio e as responsabilidades de cada interveniente.• No final do estágio, o aluno será avaliado pela empresa, de acordo com os seguintes parâmetros, entre outros:<ul style="list-style-type: none">✓ Pontualidade e assiduidade✓ Apresentação pessoal✓ Sentido de responsabilidade✓ Trabalho de equipa e relacionamento interpessoal✓ Autonomia, iniciativa e criatividade✓ Qualidade e organização de trabalho✓ Aplicação das regras de higiene e segurança
--	---

5. AVALIAÇÃO

- A avaliação assume um caráter formativo, assente em resultados de aprendizagem e tendo em vista o desenvolvimento de competências, participação, empenhamento e realização dos trabalhos orientados pelo respetivo formador.
- Os participantes deverão frequentar 90% do número total de horas de formação por módulo.

6. CERTIFICAÇÃO

No final da formação, os participantes têm direito ao **Certificado de Formação**, atribuído pelo **Turismo de Portugal, I.P.** , enquanto **Autoridade Turística Nacional para o Turismo**.