

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS - TECNOLÓGICA

EM VIGOR



Nível de Qualificação: **5**

Área de Educação e Formação

811 . Hotelaria e Restauração

Código e Designação da qualificação

811RA034 - Técnico/a Especialista em Gestão e Produção de Cozinha

Modalidades de Educação e Formação

**Aprendizagem +
Cursos de Especialização Tecnológica
Formação Modular**

Total de pontos de crédito

**91,50
(inclui 15 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 11 de 22 de março de 2025 com entrada em vigor a 22 de março de 2025.

Observações

1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Planificar, dirigir e efetuar os trabalhos de gestão e produção de cozinha em diferentes tipos de estabelecimentos e colaborar com o serviço de gestão de restauração e bebidas (F&B) na estruturação de ementas e no processo de cálculo dos custos.

2. Atividades Principais

- Conceber e confeccionar receituário de diferentes tipos de cozinha.
- Criar e desenvolver novos produtos de cozinha.
- Planear, organizar e o serviço de cozinha e serviços especiais de cozinha.
- Gerir o serviço de cozinha e serviços especiais de cozinha.
- Efetuar o controlo de gestão do serviço de cozinha.
- Coordenar o trabalho de equipa.
- Implementar novas ferramentas digitais e boas práticas.

3. Unidades de Competência (UC)

UC OBRIGATÓRIAS

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC01020	1	Utilizar técnicas básicas de cozinha	4,5
UC01021	2	Preparar e efetuar confeções básicas de cozinha	4,5
UC01022	3	Preparar e efetuar confeções básicas de pastelaria	4,5
UC01023	4	Conceber e confeccionar produtos de cozinha tradicional e regional portuguesa	4,5
UC01024	5	Conceber e confeccionar produtos de cozinha internacional	4,5
UC01025	6	Utilizar novas técnicas de cozinha	4,5
UC01026	7	Planear e organizar o serviço de cozinha	4,5
UC01027	8	Gerir as operações do serviço de cozinha	4,5
UC01028	9	Gerir e organizar serviços especiais de cozinha	4,5
UC01029	10	Efetuar o controlo de gestão do serviço de cozinha	4,5

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00057	11	Coordenar equipas em hotelaria e restauração	2,25
UC00589	12	Implementar o plano de marketing em estabelecimentos de restauração e bebidas	4,5
UC00054	13	Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração	2,25
UC00372	14	Implementar práticas sustentáveis na hotelaria e restauração	2,25
UC00373	15	Implementar um Sistema de Gestão ESG – Environmental, Social and Governance	4,5
UC01030	16	Interagir em inglês no serviço de gestão e produção de cozinha	4,5
Total de pontos de crédito:			65,25

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

Para obter a qualificação de Técnico/a Especialista em Gestão e Produção de Cozinha, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 11,25 pontos de crédito.**

UC OPCIONAIS

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC01031	1	Interagir em língua estrangeira no serviço de gestão e produção de cozinha	4,5
UC01032	2	Preparar e confeccionar produtos de padaria para restauração	2,25
UC00376	3	Gerir práticas circulares em hotelaria e restauração	2,25
UC01033	4	Conceber e confeccionar produtos de cozinha de base vegetal	2,25
UC01034	5	Criar e desenvolver produtos gastronómicos	2,25
UC00371	6	Atender e assistir o cliente e gerir reclamações	2,25

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00591	7	Implementar e controlar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar	2,25
UC00596	8	Implementar os princípios de nutrição e dietética	2,25
UC00056	9	Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo	2,25
UC00032	10	Elaborar o plano de negócios	4,5
UC01974	11	Promover e desenvolver a dieta mediterrânica	2,25
UC01975	12	Efetuar o controlo da gestão de receitas em hotelaria	2,25
Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica:			76,50

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

Componente Tecnológica

UC01020	Utilizar técnicas básicas de cozinha
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas.
- Executar as principais preparações de base de cozinha.
- Preparar a execução do serviço de cozinha.

Conhecimentos

- Organização e funcionamento da cozinha – estrutura e áreas principais (zona de preparação, zona de cozedura, zona de armazenamento, zona de limpeza).
- Estrutura funcional – organização hierárquica e divisão de responsabilidades.
- Gestão de tempo e fluxo de trabalho – planeamento antecipado, divisão de tarefas, manutenção de utensílios limpos.
- Manuseamento de alimentos – higiene pessoal, separação de ingredientes (evitar contaminação cruzada), armazenamento correto, temperatura adequada.
- Equipamentos e utensílios de cozinha – características e funcionalidades; cuidados de utilização.
- Fichas técnicas.
- Cálculo de capitações (de produtos, ingredientes, proporções e pesagens).
- Técnicas de verificação do estado de conservação das matérias-primas.
- Mise-en-place – cortar e medir ingredientes, preparar utensílios e equipamentos, verificar os tempos de cozedura e métodos.
- Corte e preparação básica – picado fino, rodelas, cubos.
- Preparações de base de cozinha - descascar e cortar frutas e legumes, amassar e cortar peixes e mariscos, desossar e cortar carnes e aves.
- Técnicas de preparação de alimentos – cortar, marinhar, grelhar, cozinhar a vapor, outras.
- Confeções de base – cozer, assar, fritar, grelhar, estufar, guisar, saltar, brasear, outras.
- Higiene e segurança alimentar na restauração – normas e princípios.
- Normas de manuseamento de alimentos.

Aptidões

- Identificar a organização e as regras de funcionamento da cozinha.
- Analisar o plano de produção.
- Selecionar os equipamentos e utensílios de cozinha adequados às diferentes técnicas de preparação e confeção dos produtos alimentares.
- Interpretar fichas técnicas de cozinha.
- Organizar e preparar os ingredientes, utensílios e equipamentos.
- Aplicar as técnicas de verificação do estado de conservação das matérias-primas.
- Executar as principais preparações de base de cozinha.
- Identificar os procedimentos de produção na cozinha.
- Aplicar as normas e procedimentos de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos.
- Reconhecer a importância das normas de saúde no exercício das profissões da restauração.
- Aplicar procedimentos de prevenção e controlo de acidentes e riscos em contexto profissional.
- Aplicar técnicas de acondicionamento e conservação de matérias-primas e produtos de cozinha.
- Aplicar procedimentos de registo e controlo de stocks.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Destreza.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Normas de conservação e armazenamento de alimentos.
- Normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos.
- Procedimentos de registo e controlo de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Utilizar técnicas básicas de cozinha

- Identificando as diferentes preparações de base de cozinha.
- Identificando os equipamentos e utensílios de cozinha adequados às diferentes técnicas de preparação e confeção dos produtos alimentares.
- Aplicando as regras de funcionamento da cozinha.
- Quantificando produtos, ingredientes, proporções e pesagens.
- Respeitando as normas de manipulação dos alimentos.
- Armazenando e assegurando o estado das matérias-primas utilizadas no serviço.
- Cumprindo as normas da qualidade, higiene e segurança alimentar e segurança e saúde no trabalho.
- Assegurando a limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios de serviço.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos com acesso à internet.
- Legislação e normas aplicáveis.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Plano de produção.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).

- Normas de segurança e saúde no trabalho e da qualidade.

UC01021	Preparar e efetuar confeções básicas de cozinha
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Elaborar as fichas técnicas.**
- **Efetuar a mise-en-place.**
- **Executar as principais confeções de base de cozinha.**
- **Preparar e confeccionar os diferentes molhos base e seus derivados.**
- **Preparar e confeccionar os diferentes fundos de cozinha.**
- **Preparar e executar confeções de ovos.**
- **Preparar e executar a confeção de peixes e mariscos.**
- **Preparar e executar confeções de carnes, aves e caça.**

Conhecimentos

- Organização e funcionamento da cozinha.
- Nutrição e dietética – noções.
- Receitas e fichas técnicas - técnicas de elaboração e elementos constituintes (nome do prato, ingredientes e quantidades, modo de preparação, proporções, tempo de preparação, custos dos ingredientes e total do prato, margem de lucro, informações adicionais - variações, apresentação, outras).
- Técnicas de preparação de alimentos/mise-en-place.
- Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens.
- Confeções de base de cozinha - cozer, assar, fritar, grelhar, estufar, guisar, saltear, brasear, outras.

Aptidões

- Identificar a organização e as regras de funcionamento da cozinha.
- Analisar o plano de produção.
- Selecionar o receituário.
- Estruturar fichas técnicas.
- Calcular capitações.
- Identificar os equipamentos e utensílios de cozinha adequados às diferentes técnicas de preparação e confeção dos diferentes produtos alimentares.
- Preparar o espaço de trabalho, matérias-primas e utensílios.
- Identificar molhos e fundos de cozinha.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Destreza.
- Zelo.

Conhecimentos

- Técnicas de preparação de molhos e seus derivados.
- Processo de confeção de molhos e fundos de cozinha.
- Procedimentos de manipulação de alimentos.
- Receituário de confeções de ovos.
- Procedimentos de controlo dos processos de planificação e confeção de ovos.
- Técnicas de preparação e confeção de pratos de ovos.
- Receituário de confeções de pratos de peixe e marisco.
- Técnicas de preparação e confeção de pratos de peixe e marisco.
- Procedimentos de controlo dos processos de planificação e confeção de pratos de peixe e marisco.
- Receituário de confeções de pratos de carne, aves e caça.
- Procedimentos de controlo dos processos de planificação e confeção de pratos carne, aves e caça.
- Técnicas de preparação e confeção de pratos de carne, aves e caça.
- Limpeza e desinfeção – noções, procedimentos.
- Técnicas de comunicação com a equipa.
- Manuseamento de equipamentos.
- Normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos.
- Procedimentos de emergência e risco.
- Controlo da qualidade do processo de fabrico.

Aptidões

- Executar as principais confeções de base de cozinha.
- Preparar molhos e fundos de cozinha.
- Confeccionar molhos e fundos de cozinha e respetivas aplicações.
- Identificar os procedimentos de produção de cozinha.
- Aplicar os procedimentos para a preparação e confeção de ovos.
- Aplicar os procedimentos para a preparação e confeção de pratos de peixe e marisco.
- Aplicar os procedimentos para a preparação e confeção de pratos de carnes, aves e caça.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança na restauração.
- Aplicar as normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos.
- Reconhecer a importância das normas de saúde no exercício das profissões da restauração.
- Aplicar procedimentos de prevenção e controlo de acidentes e riscos em contexto profissional.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Acondicionamento e conservação das matérias-primas e produtos confeccionados.
- Procedimentos de registo e controlo de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Preparar e efetuar confeções básicas de cozinha

- Elaborando fichas técnicas e calculando as capitações, de acordo com o plano de produção, as técnicas e os procedimentos aplicáveis.
- Aplicando técnicas de preparação e confeção de fundos e molhos base, ovos, peixe e mariscos, carnes, aves e caça, de acordo com a ficha técnica.
- Respeitando o equilíbrio nutricional e dietético do prato confeccionado.
- Armazenando e assegurando o estado de conservação das matérias-primas utilizadas no serviço.
- Assegurando a limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios de serviço.
- Cumprindo as normas de manipulação dos alimentos, qualidade, higiene e segurança alimentar e segurança e saúde no trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação e normas aplicáveis.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Plano de produção.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Fichas de gestão de stocks.

- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de manipulação de alimentos, higiene e segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e qualidade.

UC01022 Preparar e efetuar confeituras básicas de pastelaria

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Elaborar as fichas técnicas.**
- **Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas.**
- **Preparar e confeccionar massas base de cozinha e pastelaria.**
- **Preparar cremes e recheios de pastelaria.**

Conhecimentos

- Organização e funcionamento da cozinha.
- Receitas e fichas técnicas – técnicas de elaboração e constituição (nome do prato, ingredientes e quantidades, modo de preparação, proporções, tempo de preparação, custos dos ingredientes e total do prato, margem de lucro, informações adicionais (variações, apresentação, outras).
- Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens.
- Técnicas básicas de pastelaria – massas de base, cremes e recheios.
- Principais massas base - massa de crepes, de fartos, folhada, lêveda, quebrada, tenra, brioche e vinhé.
- Tecnologia das matérias-primas.
- Ingredientes e pesagens.
- Técnicas de preparação de massas base.

Aptidões

- Identificar a organização e as regras de funcionamento da cozinha.
- Identificar massas base de cozinha e pastelaria.
- Preparar massas base.
- Confeccionar massas base e respetivas aplicações.
- Identificar os equipamentos e utensílios de cozinha e pastelaria adequados às diferentes técnicas de preparação e confeitura dos produtos alimentares.
- Identificar os procedimentos de produção de cozinha e pastelaria.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança na restauração.
- Aplicar as normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos.
- Reconhecer a importância das normas de saúde no exercício das profissões da restauração.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Destreza.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Processo de confeção de massas base.
- Procedimentos de manipulação de alimentos.
- Limpeza e desinfeção – noções.
- Técnicas de comunicação com a equipa.
- Manuseamento de equipamentos.
- Normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos.
- Procedimentos de emergência e risco.
- Controlo da qualidade do processo de fabrico.
- Acondicionamento e conservação das matérias-primas e dos produtos confeccionados.
- Procedimentos de registo e controlo de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Aplicar procedimentos de prevenção e controlo de acidentes e riscos em contexto profissional.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Preparar e efetuar confeções básicas de pastelaria

- Elaborando fichas técnicas e calculando as capitações, de acordo com o plano de produção, as técnicas e os procedimentos aplicáveis.
- Preparando e confeccionando as massas base de cozinha e pastelaria, de acordo com as fichas técnicas e controlando a qualidade do processo de fabrico.
- Armazenando e assegurando o estado de conservação das matérias-primas utilizadas no serviço.
- Assegurando a limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios de serviço.
- Cumprindo as normas de manipulação dos alimentos, qualidade, higiene e segurança alimentar e segurança e saúde no trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Plano de produção.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Fichas de gestão de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de manipulação de alimentos, higiene e segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e qualidade.

UC01023	Conceber e confeccionar produtos de cozinha tradicional e regional portuguesa
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Conceber a ficha técnica do produto de cozinha tradicional.**
- **Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas para a confeção da iguaria.**
- **Confeccionar iguarias da cozinha tradicional portuguesa.**
- **Confeccionar especialidades da cozinha regional portuguesa.**
- **Empratar e decorar a iguaria.**
- **Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas, utensílios e materiais.**

Conhecimentos

- Cozinha tradicional portuguesa.
- Especialidades regionais da cozinha portuguesa.

Aptidões

- Analisar o plano de produção e outras orientações relativas à produção.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos

- Receituário antigo.
- Diferenças das regiões.
- Importância da valorização da economia e dos produtos locais.
- Novas tendências na produção de cozinha tradicional portuguesa - reinterpretação de pratos tradicionais, adaptação de pratos para versões mais saudáveis ou para outras dietas (vegetariana, sem glúten, outras), apresentação contemporânea, outras.
- Fichas técnicas – constituição.
- Procedimentos e técnicas de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Técnicas de cálculo de capitações.
- Nutrição e dietética - noções.
- Técnicas de preparação de iguarias de cozinha tradicional.
- Processos de confeção da gastronomia portuguesa – cozedura a vapor ou água, estufado, grelhado, assado, fritura, escalfado, caldeirada, outros.
- Matérias-primas utilizadas na gastronomia portuguesa.
- Manipulação de alimentos – procedimentos e normas.
- Controlo dos processos de preparação e de confeção de cozinha tradicional e regional portuguesa.
- Procedimentos de controlo da qualidade.
- Princípios de economia circular na restauração.
- Técnicas de empratamento.
- Técnicas de decoração em cozinha tradicional.
- Acondicionamento e conservação dos produtos confecionados.

Aptidões

- Interpretar fichas técnicas.
- Selecionar informação para elaboração da ficha técnica do produto.
- Aplicar procedimentos de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Aplicar técnicas de cálculo de preços.
- Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção dos produtos.
- Organizar o espaço, os equipamentos e os utensílios.
- Aplicar procedimentos de manipulação de alimentos.
- Aplicar os procedimentos para a confeção de cozinha tradicional e regional portuguesa.
- Aplicar técnicas de empratamento.
- Aplicar técnicas de decoração de cozinha tradicional.
- Aplicar técnicas de montagem e empilhamento de produtos.
- Selecionar e aplicar procedimentos de acondicionamento e conservação dos produtos confecionados.
- Aplicar os princípios da economia circular.
- Aplicar procedimentos de gestão de stocks e gestão de desperdício.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e higiene alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Orientação para o resultado.
- Destreza.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Acondicionamento e conservação dos utensílios e materiais do serviço.
- Procedimentos de gestão de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Conceber e confeccionar produtos de cozinha tradicional e regional portuguesa

- Selecionando o receituário, de acordo com o plano de produção definido, com vista a valorizar a cultura gastronómica da região e a sazonalidade dos produtos.
- Aplicando os procedimentos de elaboração das fichas técnicas e as técnicas de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Incorporando elementos inovadores na confeção da iguaria.
- Respeitando o equilíbrio nutricional e dietético assim como o orçamento previsto e os custos de produção.
- Utilizando as técnicas de preparação, confeção e empratamento, de acordo com a ficha técnica definida.
- Aplicando procedimentos de controlo da qualidade dos produtos.
- Cumprindo as normas de manipulação e conservação dos alimentos, qualidade, higiene e segurança alimentar e segurança e saúde no trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Receitas de especialidades regionais.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Fichas de gestão de stocks.

- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de manipulação de alimentos, higiene e segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e qualidade.

UC01024 Conceber e confeccionar produtos de cozinha internacional

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Conceber a ficha técnica do produto.**
- **Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas para a confeção da iguaria.**
- **Confeccionar iguarias da cozinha internacional.**
- **Confeccionar especialidades da cozinha do mundo.**
- **Empratar e decorar a iguaria.**
- **Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas, utensílios e materiais.**

Conhecimentos

- Novas tendências na produção de cozinha internacional.
- Fichas técnicas – constituição.
- Técnicas de cálculo de capitações.
- Procedimentos de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Técnicas de cálculo de preços.
- Nutrição e dietética- noções.
- Processos e tempos de confeção.
- Processos de confeção da cozinha internacional.
- Matérias-primas utilizadas gastronomia internacional.
- Procedimentos de manipulação de alimentos.

Aptidões

- Analisar o plano de produção e outras orientações relativas à produção (pedidos dos clientes, outras).
- Aplicar procedimentos de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Selecionar informação para elaboração da ficha técnica do produto.
- Aplicar técnicas de cálculo de preços.
- Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção dos produtos.
- Aplicar procedimentos de manipulação de alimentos.
- Aplicar os procedimentos para a confeção de cozinha internacional.
- Analisar fichas técnicas e receitas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Abertura e adaptação à mudança.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Orientação para o resultado.
- Destreza.
- Zelo.

Conhecimentos

- Cozinha internacional e do mundo.
- Cozinhas emergentes e de países não europeus.
- Novas tendências de evolução e o novo perfil do cliente.
- Técnicas de preparação de iguarias de cozinha internacional e do mundo.
- Equipamentos e utensílios de cozinha.
- Procedimentos de controlo dos processos de preparação e de confeção de cozinha internacional e do mundo.
- Procedimentos de controlo da qualidade.
- Técnicas de empratamento.
- Técnicas de decoração em cozinha tradicional.
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados.
- Princípios de economia circular na restauração.
- Acondicionamento e conservação dos utensílios e materiais do serviço.
- Procedimentos de gestão de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Aplicar procedimentos de acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados.
- Aplicar os princípios da economia circular.
- Aplicar procedimentos de gestão de stocks e gestão de desperdício.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Conceber e confeccionar produtos de cozinha internacional

- Cumprindo com o plano de produção definido.
- Incorporando elementos inovadores na confeção do produto.

- Respeitando o equilíbrio nutricional e dietético e entre matérias primas.
- Aplicando os procedimentos de elaboração das fichas técnicas.
- Calculando os custos de produção e a rentabilidade prevista do produto.
- Pesquisando e selecionando informação sobre cozinhas emergentes e de países não europeus.
- Respeitando os princípios da economia circular.
- Respeitando o orçamento previsto e os custos de produção.
- Utilizando os equipamentos e utensílios adequados.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Receitas de especialidades de cozinha do mundo.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de manipulação de alimentos, higiene e segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e qualidade.

UC01025	Utilizar novas técnicas de cozinha
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Caracterizar as novas técnicas de cozinha.**
- **Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas.**
- **Aplicar técnicas de plating.**
- **Confecionar menus de fine dining.**
- **Confecionar e apresentar pratos de cozinha utilizando novas técnicas.**
- **Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas, utensílios e materiais.**

Conhecimentos

- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cozinha.
- Fichas técnicas – técnicas de elaboração.
- Técnicas de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Técnicas de cálculo de capitações.
- Procedimentos de manipulação dos alimentos.
- Limpeza e desinfecção – noções.
- Cozinha de novas tendências.
- Técnicas de apresentação de pratos.
- Elementos a considerar na apresentação de pratos (composição, cor e contraste, proporção e equilíbrio, espaço, guarnições).
- Organização e confeção de menus fine dining.
- Tecnologia de matérias-primas.
- Matérias-primas utilizadas na cozinha de novas tendências.
- Técnicas de preparação e confeção de cozinha de novas tendências - confeção a vácuo, a baixas temperaturas, outras.
- Nutrição e dietética – noções.
- Normas de manipulação de alimentos.
- Princípios de economia circular na restauração.
- Cozinha vegetariana, macrobiótica, dietética e biológica.
- Matérias-primas utilizadas na cozinha vegetariana, macrobiótica, dietética e biológica.
- Técnicas de preparação e confeção de cozinha vegetariana, macrobiótica, dietética e biológica.

Aptidões

- Aplicar técnicas de elaboração de fichas técnicas.
- Interpretar a ficha técnica do produto a confeccionar
- Aplicar técnicas de cálculo de capitações.
- Analisar o plano de produção.
- Aplicar procedimentos de organização e produção de cozinha.
- Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção dos produtos.
- Aplicar normas e procedimentos de manipulação de alimentos.
- Aplicar técnicas de apresentação de pratos.
- Elaborar e confeccionar menus de fine dining.
- Aplicar técnicas de limpeza e higienização de equipamentos e utensílios de cozinha.
- Aplicar técnicas de controlo da qualidade dos alimentos.
- Aplicar os procedimentos para a confeção de cozinha de novas tendências.
- Aplicar os princípios da economia circular.
- Aplicar os procedimentos para a confeção de guarnições da cozinha vegetariana, macrobiótica, dietética e biológica.
- Aplicar técnicas de acondicionamento e conservação de matérias-primas e produtos confeccionados de cozinha.
- Aplicar procedimentos de registo e controlo de stocks.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas funções.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Abertura e adaptação à mudança.
- Iniciativa e proatividade.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Orientação para o resultado.
- Destreza.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Procedimentos de controlo dos processos de confeção.
- Técnicas de acondicionamento e conservação de matérias-primas e produtos confeccionados - refrigeração, arrefecimento rápido, congelação, vácuo, outras.
- Procedimentos de registo e controlo de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Utilizar novas técnicas de cozinha

- Incorporando elementos inovadores na conceção e apresentação da iguaria.
- Considerando as novas tendências de produção de cozinha e de fine dining.
- Respeitando o equilíbrio nutricional e dietético.
- Aplicando os procedimentos de elaboração das fichas técnicas para a confeção da iguaria.
- Selecionando os equipamentos e os utensílios de acordo com a ficha técnica do produto.
- Cumprindo o plano de produção definido.
- Utilizando os equipamentos e utensílios adequados
- Recorrendo às tecnologias adequadas de conservação.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Receitas de especialidades de cozinha do mundo.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.

- Fichas de registo das matérias-primas.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de manipulação de alimentos, higiene e segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e qualidade.

UC01026	Planear e organizar o serviço de cozinha
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Definir os objetivos comerciais para o serviço de cozinha.
- Propor estratégias de organização para o serviço de cozinha.
- Elaborar o plano previsional de recursos humanos para o serviço de cozinha.
- Elaborar o plano de compras para os bens e matérias-primas para o serviço de cozinha.
- Elaborar o orçamento anual do serviço de cozinha.

Conhecimentos

- Princípios de gestão empresarial e de gestão por objetivos aplicáveis ao serviço de cozinha.
- Finalidades, organização e funcionamento geral do estabelecimento.
- Atribuições, funções e organização geral do serviço de cozinha.
- Modelos de organização do trabalho aplicáveis ao serviço de cozinha (divisão funcional, trabalho individual, trabalho em cadeia, outros).
- Estratégias de organização e gestão de estabelecimentos restauração e bebidas.
- Organização das brigadas de cozinha.
- Técnicas de identificação de necessidades de recursos humanos e materiais.
- Técnicas de planeamento.

Aptidões

- Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Aplicar técnicas de identificação de recursos materiais.
- utilizar técnicas de planeamento.
- Interpretar o plano previsional de atividades.
- Aplicar técnicas de identificação de recursos humanos.
- Interpretar o sistema de HACPP.
- Aplicar requisitos para seleção de fornecedores.
- Adaptar normas para a compra de bens e matérias-primas.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas funções e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Requisitos da qualidade e sustentabilidade para seleção de fornecedores.
- Técnicas de elaboração de orçamentos.
- Procedimentos gerais e internos para a orçamentação.
- Técnicas de cálculo de custos e despesas.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Aplicar as normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Planear e organizar o serviço de cozinha

- Respeitando as orientações estratégicas definidas para o estabelecimento.
- Considerando o público-alvo a atingir e o tipo de gastronomia a produzir.
- Respeitando o plano previsional de atividades para o estabelecimento.
- Respeitando os modelos de organização do trabalho aplicáveis ao serviço de cozinha.
- Considerando os recursos humanos, financeiros, materiais disponíveis.
- Respeitando as orientações do departamento financeiro.
- Aplicando as técnicas de elaboração de orçamentos.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas informáticas de apoio ao planeamento.
- Plano previsional das atividades do estabelecimento restauração e bebidas/serviço de cozinha.
- Documentos orientadores (objetivos estratégicos, estratégia, outros).
- Legislação e normativos relativamente ao funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas e dos serviços de cozinha.
- Legislação laboral e outros normativos relativos à gestão de recursos humanos.
- Documentos de política da qualidade.

- Normas do sistema de HACCP.
- Normas internas e procedimentos de organização do estabelecimento e do serviço de cozinha.
- Normas de higiene e segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho e qualidade.

UC01027 Gerir as operações do serviço de cozinha

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Definir a estrutura funcional da cozinha e organizar o fluxo de trabalho.
- Definir as regras de higiene e segurança da cozinha.
- Montar e controlar o sistema de gestão de stocks das matérias-primas, equipamentos e utensílios da produção de cozinha.
- Elaborar o plano de produção semanal e diário.
- Organizar as equipas de trabalho da secção de cozinha.
- Elaborar menus, listas de produtos e tabelas de preços de cozinha.
- Montar e controlar o sistema de acondicionamento e conservação da produção de cozinha.

Conhecimentos

- Gestão e organização da produção de cozinha.
- Normativos relativos ao funcionamento e organização dos estabelecimentos de pasteleria e cozinha.
- Classificação dos estabelecimentos.
- Técnicas de planeamento da produção de cozinha.
- Normas de gestão de stocks (inventariação, requisição, consumos).
- Instrumentos de controlo e monitorização de stocks (fichas de inventário, fichas de consumo, notas de encomenda, outros).

Aptidões

- Aplicar técnicas de organização e gestão de cozinha.
- Aplicar normas de gestão de stocks.
- Aplicar técnicas de planeamento da produção.
- Analisar o organograma do estabelecimento.
- Aplicar técnicas de organização do trabalho em brigadas.
- Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento do trabalho.
- Aplicar técnicas de organização e gestão de cozinha.
- Aplicar técnicas de cálculo de preços.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas funções e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Conhecimentos

- Organização funcional e operacional da cozinha.
- Técnicas e instrumentos de planeamento, organização e coordenação do trabalho.
- Técnicas de cálculo de custos e receitas.
- Técnicas de cálculo de preços.
- Variáveis para o cálculo (preço unitário de custo e de venda, margem unitária de contribuição, outras).
- Princípios da alimentação sustentável.
- Normas de acondicionamento e conservação de matérias-primas e produtos de cozinha.
- Técnicas de conservação e acondicionamento.
- Práticas sustentáveis de gestão dos serviços de restauração e bebidas.
- Princípios de economia circular e gestão de desperdícios.
- Princípios da alimentação sustentável (consumo de água, sazonalidade, pegada de carbono, outros).
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas da qualidade.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Aplicar os princípios da alimentação sustentável.
- Acondicionar e conservar alimentos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de sustentabilidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Gerir as operações do serviço de cozinha

- Respeitando a estrutura organizacional e as orientações estratégicas do estabelecimento.
- Respeitando o plano de atividades e as orientações estratégicas definidas e o planeamento da produção.
- Cumprindo as diretivas da legislação laboral e da legislação e normativos aplicáveis ao funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas e do serviço de cozinha.
- Respeitando o sistema de organização interno do estabelecimento e atribuindo responsabilidades e funções

para as brigadas de trabalho.

- Cumprindo as normas gerais de higienização do espaço, equipamentos e utensílios da cozinha, as normas de higiene e segurança alimentar, as normas relativamente ao vestuário dos profissionais da cozinha e de segurança e saúde no trabalho aplicáveis.
- Definindo instrumentos de controlo e monitorização de stocks de acordo com as normas gerais de gestão de stocks.
- Calculando os custos de produção e o preço final do produto tendo em conta as variáveis para o cálculo.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção de cozinha.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas de apoio à gestão das operações do serviço de cozinha.
- Ferramentas de apoio ao planeamento.
- Planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Plano de atividades do estabelecimento.
- Manual da qualidade e outros documentos relativos à qualidade do estabelecimento.
- Orçamento anual da cozinha.
- Legislação e normativos relativo ao funcionamento e organização de estabelecimento de cozinha.
- Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.

UC01028	Gerir e organizar serviços especiais de cozinha
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Elaborar o plano de trabalho do serviço especial a realizar.**
- **Elaborar ementas para serviços especiais.**
- **Elaborar orçamentos para serviços especiais de cozinha.**
- **Organizar as brigadas de trabalho para os serviços especiais de cozinha.**
- **Orientar os trabalhos de decoração e disposição dos produtos.**

Realizações

- **Controlar o acondicionamento dos equipamentos, utensílios e matérias-primas.**
- **Planear e organizar eventos.**

Conhecimentos

- Serviços especiais - conceito e tipos.
- Tipologia de serviços especiais.
- Técnicas de planeamento e organização do serviço de cozinha.
- Características dos alimentos e bebidas, composição dietética, valor alimentar, sazonalidade e origens.
- Técnicas de elaboração de ementas e cartas em restauração para serviços especiais.
- Orçamentação em restauração.
- Técnicas de cálculo de preços.
- Gestão de equipas.
- Formas de organização das equipas de trabalho para serviços de alimentos e bebidas em serviços especiais.
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios.
- Mise-en-place de serviços especiais.
- Técnicas de decoração em serviços especiais.
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios.
- Procedimentos de acondicionamento e conservação dos matérias-primas e produtos.
- Procedimentos de gestão de stocks.
- Planeamento de projetos de organização de eventos.

Aptidões

- Analisar as orientações superiores e o plano de atividades a seguir.
- Analisar as informações expressas pelo cliente quanto ao serviço a realizar.
- Aplicar técnicas de planeamento do trabalho do serviço de cozinha.
- Interpretar fichas técnicas.
- Analisar as tabelas nutricionais e práticas sustentáveis na elaboração de ementas.
- Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços.
- Aplicar técnicas de capitação dos alimentos e bebidas.
- Aplicar técnicas de cálculo de preços.
- Aplicar técnicas de organização de equipas de trabalho.
- Selecionar equipamentos e utensílios para mise-en-place para serviços especiais.
- Aplicar procedimentos de mise-en-place para serviços especiais.
- Aplicar técnicas de decoração em serviços especiais.
- Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de stocks.
- Utilizar técnicas de planeamento e organização de eventos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas funções e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Iniciativa e proatividade.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Liderança.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Orientação para o resultado.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Descrição geral do planeamento de projetos de organização de eventos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Gerir e organizar serviços especiais de cozinha

- Respeitando as orientações superiores, os objetivos definidos para o serviço e a capacidade produtiva.
- Aplicando as técnicas de planeamento de trabalho em cozinha.
- Assegurando ementas diversificadas e adequadas ao tipo de evento.
- Considerando o tipo de evento e o menu a produzir.
- Aplicando a técnica de elaboração de orçamentos.
- Cumprindo as técnicas de organização de equipas de trabalho para serviços especiais.
- Demonstrando criatividade na decoração e disposição dos produtos de cozinha.
- Respeitando as regras básicas de decoração de produtos de cozinha.
- Respeitando as regras de segurança e higiene alimentar.
- Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis.
- Monitorizando a implementação das atividades associadas e integrantes dos eventos.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Equipamentos tecnológicos com acesso à internet.
- Mobiliário, equipamentos e utensílios para serviços especiais de pastelaria.
- Plano de trabalho.
- Menus para serviços especiais.
- Tabelas de preços/política de preços.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Procedimentos para o aprovisionamento matérias-primas e produtos de cozinha/pastelaria para serviços

especiais.

- Normas de qualidade, higiene e segurança alimentar.
- Normas e regulamentos associados à organização de eventos.

UC01029 Efetuar o controlo de gestão do serviço de cozinha

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Contribuir e acompanhar o sistema de faturação da cozinha.**
- **Controlar as metas de vendas da produção de cozinha.**
- **Montar e coordenar o sistema de produção da cozinha (refeições servidas, reservas, encomendas, serviços especiais, outros).**
- **Colaborar na montagem e coordenação as operações de gestão da produção da cozinha (economato, compras, fornecedores, gestão de stocks).**
- **Definir e implementar mecanismos de controlo dos custos da produção da cozinha.**

Conhecimentos

- Controlo de gestão - conceitos e princípios.
- Técnicas de controlo de gestão.
- Meios de pagamento.
- Faturação - procedimentos e operações.
- Sistema contabilístico e normas contabilísticas.
- Mecanismos de controlo e verificação diárias e periódicas das operações de contabilísticas.
- Sistema contabilístico e normas contabilísticas.
- Procedimentos e operações de faturação.
- Contabilidade orçamental e analítica.

Aptidões

- Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão.
- Aplicar técnicas de controlo de gestão.
- Analisar normas gerais de gestão financeira e contabilística.
- Utilizar o sistema informático e programa de gestão de restauração e bebidas.
- Pesquisar e analisar informação contabilística e financeira.
- Comparar os resultados obtidos com os previstos.
- Analisar os dados dos mapas e relatórios de controlo de gestão.
- Avaliar os resultados obtidos face aos objetivos definidos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas funções e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Liderança.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Técnicas de análise e avaliação de indicadores financeiros e contabilísticos.
- Sistema informático e programa de gestão.
- Gestão e organização da cozinha.
- Ciclo operacional de produção de F&B.
- Sistema de reservas.
- Sistemas de encomendas.
- Software de gestão de F&B.
- Orçamentação e contabilidade de F&B.
- Custos de produção e receitas.
- Rácios.
- Ponto de Equilíbrio das Vendas (BEP).
- Controlo de gestão (análise de resultados, interpretação de desvios).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão.
- Aplicar técnicas de gestão da produção em cozinha.
- Utilizar o sistema informático e programa de gestão de F&B.
- Analisar os dados dos mapas e relatórios.
- Avaliar os resultados obtidos face aos objetivos definidos
- Aplicar técnicas corretivas de controlo de gestão.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Efetuar o controlo de gestão do serviço de cozinha

- Respeitando as orientações superiores e as normas contabilísticas gerais.
- Respeitando as normas gerais para a abertura e fecho de caixa.
- Gerando e analisando relatórios estatísticos, mapas diários de caixa e outros documentos de controlo da faturação.
- Considerando os orçamentos de exploração e de tesouraria.
- Propondo medidas corretivas de gestão da produção da cozinha.
- Definindo procedimentos para a venda (ao balcão, serviço de mesa, self-service, outros), o sistema de reservas (tempos, condições, outros) e o sistema de encomendas (entregas, prazos de pagamento, condições do serviço, outros).
- Utilizando o sistema informático e programas de gestão de F&B, de faturação, de operações bancárias e de controlo de gestão.
- Definindo os requisitos para a seleção de fornecedores.
- Respeitando as normas gerais de inventariação das matérias-primas, utensílios e equipamentos utilizados.
- Respeitando os requisitos definidos para a gestão de stocks.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção de cozinha.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas de controlo de gestão F&B.
- Planos de atividade.
- Normas financeiras e contabilísticas.
- Documentos relativos à política de preços.
- Mapas e relatórios com indicadores e resultados da produção, custos e receitas.
- Orçamentos e outros documentos de natureza financeira e contabilística.
- Mapas e relatórios de resultados das operações de faturação e vendas.
- Relatórios e mapas de controlo de gestão.
- Normas de segurança e saúde no trabalho e da qualidade.

UC00057

Coordenar equipas em hotelaria e restauração

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Organizar o serviço das equipas de trabalho.**
- **Orientar e supervisionar as atividades das equipas de trabalho.**
- **Controlar a assiduidade, pontualidade e outras normas laborais em vigor.**

Conhecimentos

- Normas de organização e de gestão dos serviços de hotelaria e restauração.
- Estratégias de liderança e gestão de equipas - conceitos e princípios de liderança, estilos de liderança e suas características e liderança situacional.

Aptidões

- Aplicar as normas de organização e de gestão do serviço de hotelaria e restauração.
- Utilizar estratégias de liderança para motivação de equipas de trabalho.
- Utilizar estratégias de comunicação em contexto laboral.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Escuta ativa.

Conhecimentos

- Princípios do relacionamento interpessoal e da comunicação em contexto laboral – tipos e estilos comunicacionais, comunicação persuasiva e motivacional, gestão e mediação de conflitos.
- Instrumentos de gestão de equipas para aspetos legais e administrativos - legislação laboral e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos em matéria de horários, faltas, férias, direitos e deveres laborais.
- Procedimentos de gestão dos recursos humanos - procedimentos de controlo da assiduidade e da pontualidade, das normas de segurança e saúde no trabalho, das normas de qualidade, diagnóstico de necessidades de competência e formação, outros.
- Relatórios e mapas de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas e outras normas laborais.

Aptidões

- Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais.
- Elaborar escalas de trabalho.
- Identificar necessidades formativas da equipa.
- Identificar perfis para novas admissões na equipa.
- Efetuar mapas de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas, outras.
- Efetuar relatórios no âmbito da prestação de trabalho da equipa

Atitudes

- Assertividade.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cooperação com a equipa.
- Flexibilidade.
- Autocontrolo.
- Sentido de organização.

Critérios de Desempenho

Coordenar equipas em hotelaria e restauração

- Cumprindo o planeamento interno para os respetivos serviços.
- Aplicando estratégias para uma comunicação eficaz com a equipa de receção, andares ou restauração.
- Motivando as equipas para o cumprimento dos objetivos, das normas e procedimentos internos.
- Garantindo o correto funcionamento dos mecanismos de controlo laboral assim como dos normativos associados ao trabalho em hotelaria e restauração.

Contexto (de uso de competência)

- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.
- Aldeamentos turísticos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Plano de trabalho com orientações para distribuição dos trabalhos.
- Ferramentas informáticas de apoio à gestão de equipas.
- Manuais de procedimentos e organização dos serviços (organização dos turnos, escalas, outros).
- Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas.
- Normas de qualidade.

- Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.
- Normas gerais e internas relativas à higiene e segurança alimentar.

UC00589

Implementar o plano de marketing em estabelecimentos de restauração e bebidas

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Promover e vender produtos de restauração e bebidas.**
- **Criar e posicionar uma marca.**
- **Participar no desenvolvimento e implementação de campanhas promocionais.**
- **Monitorizar a satisfação dos clientes.**

Conhecimentos

- Marketing – conceitos, princípios, componentes.
- Marketing estratégico e marketing operacional.
- Plano de marketing.
- Estratégias de comercialização e venda diferenciadas.
- Marketing sensorial.
- Técnicas de vendas - cross-selling, up selling e relationship selling.
- Marketing sustentável – princípios, alegações ecológicas/ambientais, estratégias de comunicação da sustentabilidade.
- Segmentação de mercado e mercado alvo.
- Proposta de valor e posicionamento de mercado.
- Marketing mix – conceito e estratégias de comunicação.
- Estratégia de criação e gestão de marcas.

Aptidões

- Analisar o plano de marketing e outros documentos com estratégias de marketing.
- Aplicar estratégias de comercialização e venda diferenciadas.
- Segmentar o mercado e definir o mercado alvo.
- Definir a proposta de valor.
- Posicionar a proposta de valor no mercado.
- Selecionar estratégias de criação e gestão de marcas.
- Criar e registar marcas.
- Selecionar e utilizar estratégias de desenvolvimento de campanhas promocionais.
- Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Aplicar estratégias de fidelização do cliente.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido criativo.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Orientação para o resultado.
- Tomada de decisão.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Criação e registo de marcas em hotelaria e restauração.
- Comportamento do consumidor.
- Técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Estratégias de fidelização e motivação do cliente.
- Sistema informático e programas de gestão.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Implementar o plano de marketing em estabelecimentos de restauração e bebidas

- Cumprindo as normas gerais, as orientações da política de definição de preços e o plano de marketing do estabelecimento.
- Propondo estratégias de posicionamento do negócio e técnicas de promoção do valor da marca tendo em conta a sua adequação ao segmento de mercado e tipologia de clientes.
- Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços, prazos e requisitos estabelecidos e utilizando os meios e canais de comunicação definidos no plano de marketing.
- Estabelecendo parcerias com estabelecimentos de restauração, hotelaria e turismo para oferta de experiências complementares diferenciadoras.
- Gerando relatórios com resultados relativos ao processo de monitorização da satisfação dos clientes e propondo soluções e estratégias de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas e software de gestão e marketing.
- Planos de marketing.
- Estratégias de marketing.
- Programas promocionais.
- Ações de marketing direto através da internet, mail e redes sociais.
- Software de gestão de clientes e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.

- Plano de atividades do departamento de F&B.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento.
- Código de boas práticas do serviço de F&B.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

UC00054

Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Aplicar as normas e protocolos de atuação em situações de emergência.**
- **Reconhecer os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência do adulto e pediátrica para recuperar a vítima.**
- **Identificar os potenciais riscos para o reanimador e para a vítima.**
- **Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico.**
- **Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE).**
- **Efetuar os primeiros socorros em situações de doença súbita ou acidente.**

Conhecimentos

- Situações de emergência em hotelaria e restauração - princípios, tipos de emergência, âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados, Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM).
- Protocolos de atuação em situações de emergência - doença súbita, acidente, incêndio e evacuação.
- Protocolos de atuação e as condições de segurança do local, da vítima e do socorrista.
- Socorro à vítima - exame primário e exame secundário.
- Cadeia de sobrevivência.

Aptidões

- Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma de clientes ou colaboradores.
- Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência.
- Avaliar as condições de segurança - reanimador, vítima e terceiros.
- Permeabilizar a via aérea e avaliar a respiração.
- Transmitir informação relativa à situação de emergência.
- Colocar a vítima (adulto ou criança) em posição lateral de segurança.
- Executar manobras de desobstrução de via aérea em vítimas de engasgamento.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Controlo emocional perante situações de emergência.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Autocontrolo e autorregulação.

Conhecimentos

- Algoritmo de Suporte Básico de Vida Adulto e Pediátrico -Manobras de Suporte Básico de Vida, Posição lateral de segurança, Algoritmo de desobstrução da via aérea.
- Algoritmo de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhador Automático Externo (DAE) - regras de segurança, Algoritmo de SBV com DAE.
- Tipos de doença e acidentes mais frequentes - receção e andares, cozinha, bar e restaurante, spa, atividades lazer e desporto.
- Primeiros socorros.
- Técnicas de atuação - AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, cortes, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação e queimaduras, outras.
- Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência.
- Técnicas de gestão de stress em situações de emergência - inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras.
- Regras de segurança e saúde no trabalho.
- Equipamentos de proteção individual - regras de utilização.
- Procedimentos para a gestão de resíduos.

Aptidões

- Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória.
- Executar técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma.
- Executar técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita.
- Aplicar técnicas de gestão de stress.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.

Atitudes

- Respeito pelas normas e procedimentos definidos.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração

- Cumprindo o protocolo de atuação em situações de doença súbita ou acidente.
- Cumprindo as orientações de abordagem à vítima e reanimação (SBV e/ou DAE) em situações de emergência.
- Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes.
- Cumprindo as regras de comunicação de suporte em situações de emergência.
- Cumprindo os protocolos internos de emergência com respeito pelos limites de atuação, sigilo e privacidade do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.
- Aldeamentos turísticos.

Recursos

- Manual de primeiros socorros.
- Protocolos de atuação em situações de emergência.
- Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente.
- Contactos dos serviços de emergência.
- Equipamentos de socorrismo – máscara de bolso com válvula unidirecional (ou similar), manequins de treino de Suporte Básico de Vida (adulto, criança e latente), desfibrilhador automático externo de treino, equipado, material de insuflação/via aérea/oxigenoterapia.
- Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Procedimentos para a gestão de resíduos.

Observações

Esta unidade de competência (UC) cumpre todos os requisitos definidos pelo INEM, I.P. para o Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico e para o Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa (SBV-DAE).

UC00372

Implementar práticas sustentáveis na hotelaria e restauração

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Reconhecer o impacto da hotelaria e restauração na pegada ecológica do setor do turismo.**
- **Aplicar os requisitos e medidas de sustentabilidade na operação hoteleira e na restauração.**
- **Estabelecer as orientações e determinar os procedimentos internos para aplicação das medidas de sustentabilidade.**

Conhecimentos

- Sustentabilidade – definição, pilares e dimensões sociais.
- Pegada ecológica do setor turístico – consumo de energia, gestão de resíduos, consumo da água e impacto na biodiversidade.

Aptidões

- Consultar as normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
- Identificar os principais problemas ambientais e a sua relação com o setor do turismo.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.

Conhecimentos

- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria e restauração – âmbito e princípios de circularidade.
- Política dos 5 R - repensar, recusar, reduzir, reutilizar e reciclar.
- Eficiência energética - iluminação, aquecimento, ar condicionado.
- Energias renováveis - painéis solares, sistemas de reciclagem, entre outras.
- Consumo consciente de água.
- Tecnologias emergentes sustentáveis - melhoria do desempenho de produção e preservação dos recursos naturais.
- Digitalização de processos no setor.
- Alimentação e clima – dinâmica de carbono, circularidade.
- Redução do desperdício na hotelaria e restauração – energético (iluminação LED, eletrodomésticos de baixo consumo energético, sistemas de controle de temperatura), água (reutilização, torneiras economizadoras), equipamentos, materiais (utensílios, decoração e uniformes), embalagens, alimentar (compostagem e doação alimentar), entre outros.
- Soluções integradas para problemas como nutrição e saúde humana, ambiente, economia e bem-estar social.
- Sistema alimentar – componentes e sua articulação.
- Sistemas de produção alimentar – desafios da sustentabilidade ao longo da cadeia alimentar e critérios de sustentabilidade ao longo da cadeia de valor do alimento.
- Compras sustentáveis - materiais biodegradáveis, ciclo de vida e cadeia de valor de produtos locais, produtos locais diferenciados (bolota, castanha, espécies de peixes, entre outros).

Aptidões

- Reconhecer o valor acrescentado da economia circular no ciclo de vida do produto.
- Aplicar a política dos 5R nas práticas pessoais e profissionais.
- Avaliar os principais riscos ambientais presentes no local de trabalho e na atividade profissional.
- Priorizar as necessidades de intervenção.
- Identificar os meios e recursos necessários para implementar práticas sustentáveis no local de trabalho.
- Definir os objetivos, atividades, metas e resultados esperados.
- Transmitir as orientações e articular com os diferentes interlocutores e serviços.
- Aplicar medidas de eficiência energética.
- Aplicar medidas de redução do consumo e de tratamento da água.
- Utilizar equipamentos tecnológicos sustentáveis e desmaterializar a documentação técnica.
- Aplicar medidas de redução de desperdício dos consumíveis, materiais e produtos,
- Aplicar procedimentos de triagem de resíduos.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades dos programas.
- Distinguir as funções e características nutricionais específicas dos grupos alimentares.
- Identificar as porções diárias recomendadas dos alimentos.
- Identificar receitas com informação nutricional e produtos alimentares saudáveis.
- Identificar os diversos processos e técnicas base da fermentação.

Atitudes

- Sentido analítico.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Liderança.
- Visão sistémica.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Produção e oferta local - características técnicas, fontes de informação, alimentação local e a sua relação com territórios e paisagens alimentares.
- Valores e estratégias do sistema alimentar com base em investigação científica - ambiente, sociedade, cultura, mercado.
- Alimentação humana – princípios, necessidades nutricionais do organismo e recomendações.
- Necessidades nutricionais e alimentares existentes.
- Composição nutricional das matérias-primas.
- Classes e funcionalidade dos nutrientes – impacto dos nutrientes e alimentos no metabolismo humano.
- Novos constituintes alimentares – compostos bioativos.
- Densidade nutricional.
- Densidade energética.
- Necessidades dietéticas especiais.
- Combinações alimentares que otimizem a absorção nutricional.
- Captações para diferentes públicos-alvo.
- Métodos culinários – impactos positivos e negativos da preparação e confeção dos alimentos.
- Fermentação – papel da fermentação, processo, cuidados a ter na fermentação (relação entre os tempos e as temperaturas na fermentação).
- Rendimento dos alimentos– diferença entre peso bruto e peso edível, porções equivalentes.
- Design e alimentação enquadramento histórico, processo criativo.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Selecionar produtos locais, sazonais, biológicos ou orgânicos.
- Selecionar recursos com potencial de utilização e valorização total.
- Aplicar medidas de redução do desperdício alimentar.
- Identificar as técnicas de preparação e confeção de alimentos biodisponíveis e refeições saudáveis.
- Propor tecnologias e equipamentos ecoeficientes e materiais ecológicos.
- Propor processos e técnicas de inovação alimentar sustentável.
- Separar e descartar resíduos alimentares e não alimentares.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas segurança e saúde no trabalho.

Conhecimentos

- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Implementar práticas sustentáveis na hotelaria e restauração

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Articulando com os diferentes serviços e divulgando internamente as medidas de sustentabilidade praticadas junto dos diversos interlocutores.
- Propondo novas experiências sustentáveis no alojamento ou restauração, assentes em processos responsáveis, equilibrados e ecoeficientes.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua e propondo ações corretivas e preventivas geradoras de valor e de equilíbrio.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades hoteleiras de diversas tipologias.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação em vigor e normativos específicos para o setor.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios e outra documentação técnica específica.
- Fichas técnicas.
- Ementas, Cartas e Menus.
- Declaração nutricional e Rotulagem alimentar.
- Procedimentos de comunicação interna.
- Guia de boas práticas para a restauração circular e sustentável.
- Relatório de sustentabilidade.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.
- Código de boas práticas do serviço de alojamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.

UC00373

Implementar um Sistema de Gestão ESG – Environmental, Social and Governance

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Participar na estruturação do relatório de sustentabilidade organizacional.
- Recolher dados e gerir a informação para o relatório de desempenho socioambiental e de governança da organização (ESG).
- Participar na medição e monitorização dos desempenhos ambiental, social e de governança da organização.

Conhecimentos

- Sustentabilidade – normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – definição, objetivos, aplicação no setor da saúde.
- Sistema de Gestão ESG (Environmental, Social, and Governance) – fatores, definição objetivos.
- Impacto dos fatores ESG na estratégia de negócio.
- Posicionamento de mercado e proposta de valor.
- Importância do reporte não financeiro.
- Economia circular e sustentabilidade – definição, objetivos, âmbito e relação.
- Estratégia de sustentabilidade – fundamentos e princípios (reduzir o desperdício e poluição, maior qualidade e durabilidade dos materiais e produtos).
- Relatório de sustentabilidade – etapas, estrutura, indicadores, metas e áreas de melhoria contínua.
- Indicadores Ambientais – metodologia Global Reporting Initiative, temas materiais no pilar ambiental, descrição dos indicadores e orientações de reporte.
- Indicadores Sociais – temas materiais no pilar social, descrição dos indicadores e orientações de reporte.

Aptidões

- Analisar documentos, normativos e regulamentos de sustentabilidade.
- Analisar relatórios padrão de ESG.
- Definir objetivos e metas para o relatório ESG.
- Selecionar os meios, recursos e ferramentas específicas aplicáveis.
- Selecionar as métricas e indicadores de desempenho ESG para a organização.
- Aplicar técnicas e procedimentos de recolha, gestão e reporte de dados.
- Analisar e avaliar os indicadores de desempenho ESG.
- Utilizar sistema informático e as funcionalidades de software aplicável.
- Aplicar as técnicas de verificação e controlo do processo.
- Participar na redação do Relatório ESG.
- Preparar a apresentação dos resultados do Relatório ESG.
- Selecionar as formas de comunicação interna e externa de partilha dos resultados.
- Comunicar os resultados do Relatório ESG a todos os interlocutores da empresa.
- Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Sentido analítico.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Liderança.
- Visão sistémica.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Indicadores Económicos e de Governação – temas materiais nos pilares económico e de governação, descrição dos indicadores a reportar e as orientações de reporte.
- Matriz de materialidade da empresa.
- Avaliação de desempenho ESG – metodologia, ferramentas específicas, métricas (indicadores de consumo de energia, diversidade e inclusão laboral, índice de transparência, entre outros) e indicadores de desempenho.
- Cultura de sustentabilidade e responsabilidade organizacional – alinhamento estratégico, comunicação interna e externa, monitorização, apresentação dos resultados do Relatório ESG e adaptação contínua.
- Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Práticas sustentáveis – reputação, disseminação de boas práticas e melhoria contínua.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Identificar oportunidades de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Implementar um Sistema de Gestão ESG – Environmental, Social and Governance

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Identificando as etapas do relatório de sustentabilidade, indicadores económicos, sociais e ambientais e metas devidamente alinhadas com a estratégia e visão da organização.
- Participando na construção do relatório de sustentabilidade e estruturando uma proposta de valor que evidencie as preocupações de sustentabilidade.
- Promovendo o envolvimento da equipa de trabalho em todo o processo e divulgando as medidas de sustentabilidade praticadas pela empresa junto dos diversos interlocutores.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua e de maximização de processos responsáveis, equilibrados e ecoeficientes na organização.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos do Sistema de Gestão ESG.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Relatórios padrão e outra documentação técnica específica.
- Ferramentas de auditoria.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC01030 Interagir em inglês no serviço de gestão e produção de cozinha

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados no serviço de gestão e produção de cozinha.
- Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do serviço de gestão e produção de cozinha.
- Redigir textos articulados e coesos relacionados com o serviço de gestão e produção de cozinha.

Conhecimentos

- Léxico no âmbito do serviço de gestão e produção de cozinha (cozinha internacional, dietas alternativas, técnicas de cozinha, brigada de cozinha, utensílios, equipamentos, outros).
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Fluência de leitura.
- Regras de produção de documentos escritos.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação.
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Informar o cliente sobre a composição das cartas e menus e outros serviços através de uma exposição clara.
- Decodificar perguntas e pedidos de informação.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Responder a perguntas diretas na execução do serviço de gestão e produção de cozinha.
- Iniciar, manter e terminar conversas na execução do serviço de gestão e produção de cozinha.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico no serviço de gestão e produção de cozinha.
- Utilizar linguagens não verbais na comunicação.
- Transmitir informações concretas e diretas na execução do serviço de gestão e produção de cozinha.
- Trocar, verificar e confirmar informações na execução do serviço de gestão e produção de cozinha.
- Redigir notas e preencher formulários e fichas.

Critérios de Desempenho

Interagir em inglês no serviço de gestão e produção de cozinha

- Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

Observações

Esta UC permite a comunicação em língua inglesa ao nível do utilizador independente (QECR, Escala Global, Nível B: Utilizador Independente; Conselho da Europa, 2001).

UC OPCIONAIS

UC01031	Interagir em língua estrangeira no serviço de gestão e produção de cozinha
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em diversos suportes, no serviço de gestão e produção de cozinha.
- Transmitir enunciados orais simples no âmbito do serviço de gestão e produção de cozinha.
- Redigir textos simples relacionados com o serviço de gestão e produção de cozinha.

Conhecimentos

- Léxico no âmbito do serviço de gestão e produção de cozinha (cozinha internacional, dietas alternativas, técnicas de cozinha, brigada de cozinha, utensílios, equipamentos, outros).
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Fluência de leitura.
- Regras de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação.
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Informar o cliente sobre a composição das cartas e menus e outros serviços através de uma exposição clara.
- Descodificar perguntas e pedidos de informação.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Responder a perguntas diretas na execução do serviço de gestão e produção de cozinha.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Iniciar, manter e terminar conversas.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico da atividade profissional.
- Utilizar linguagens não verbais na comunicação.
- Transmitir informações concretas e diretas na execução do serviço de gestão e produção de cozinha.
- Trocar, verificar e confirmar informações.

Critérios de Desempenho

Interagir em língua estrangeira no serviço de gestão e produção de cozinha

- Identificando o contexto, a ideia principal e informações simples do discurso oral, comunicados de forma clara e pausada, bem como do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma simples, ao longo de toda a atividade, com recurso ao vocabulário técnico requerido.
- Utilizando vocabulário e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Identificando a informação essencial num texto escrito de cariz profissional.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais simples e curtos e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

Observações

Esta UC deverá ser desenvolvida ou reconhecida considerando uma das seguintes línguas estrangeiras: Alemão, Espanhol, Francês, Finlandês, Holandês, Italiano, Norueguês, Russo ou Sueco. Esta UC permite a comunicação em Língua Estrangeira ao nível do utilizador elementar (QEER, Escala Global, Nível A: Utilizador Elementar; Conselho da Europa, 2001).

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas.
- Confeccionar produto de padaria aplicados à restauração.
- Organizar o fluxo de trabalho na padaria.

Conhecimentos

- Planeamento da produção de produtos de padaria para restauração.
- Leveduras e o processo de fermentação.
- Receituário e fichas técnicas de produtos de padaria aplicados à restauração.
- Custos de produção e rentabilidade prevista dos produtos.
- Operações de seleção, quantificação e preparação das matérias-primas.
- Manuseamento e preparação de equipamentos, utensílios e material.
- Técnicas de preparação e fabrico de produtos de padaria aplicados à restauração.
- Decoração criativa.
- Acondicionamento e conservação.
- Gestão de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Conceber e/ou interpretar fichas técnicas de produtos de padaria aplicados à restauração.
- Calcular os custos de produção e a rentabilidade prevista do produto.
- Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas, utensílios e materiais.
- Registrar os produtos produzidos.
- Efetuar a gestão de stocks.
- Utilizar equipamentos de proteção individual (EPI).
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas funções e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Liderança.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Preparar e confeccionar produtos de padaria para restauração

- Incorporando elementos inovadores na confeção do produto.
- Aplicando os procedimentos de elaboração das fichas técnicas.
- Calculando os custos de produção e a rentabilidade prevista do produto.
- Cumprindo com o plano de produção definido.
- Selecionando os equipamentos e os utensílios de acordo com a ficha técnica do produto.
- Cumprindo o plano de produção definido.
- Recorrendo às tecnologias adequadas de conservação (refrigeração, arrefecimento rápido, congelação, vácuo, outras).
- Cumprindo as normas da qualidade e de segurança e higiene alimentar.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção de cozinha.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Sistema informático e aplicação de cálculo (folha de cálculo, outro).
- Fichas técnicas dos produtos.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar, de segurança e saúde no trabalho e da qualidade.

UC00376	Gerir práticas circulares em hotelaria e restauração
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Planear um programa de adoção de práticas sustentáveis em hotelaria e restauração.**
- **Preparar e organizar os serviços para a implementação de práticas circulares.**
- **Aplicar práticas circulares na gestão de produtos fornecidos e serviços prestados ao cliente.**
- **Avaliar os resultados da implementação das práticas circulares.**

Conhecimentos

- Normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
- Sustentabilidade –tendências e exigências de mercado, concorrência e reputação.
- Economia circular e sustentabilidade – definição, objetivos, âmbito e relação.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- Cultura de sustentabilidade e responsabilidade organizacional.
- Posicionamento de mercado e proposta de valor – indicadores de desempenho, transparência na apresentação de resultados com compromisso e governança.
- Estratégias de sustentabilidade – eficiência energética, gestão de água, gestão de resíduos, fornecimento responsável, sensibilização e envolvimento dos clientes, certificação verde,
- Envolvimento dos stakeholders, colaboradores, fornecedores e clientes.
- Origem da energia.
- Energias renováveis.
- Recuperação da energia.
- Equipamentos e Eficiência energética (iluminação LED, controlo inteligente de temperatura, entre outros)
- Técnicas e procedimentos de controlo do consumo energético.
- Origem e ciclo da água.
- Consumo e utilização eficiente da água (uso de torneiras e chuveiros de baixo fluxo, entre outros).
- Recolha e armazenamento da água (sistemas de captação de água da chuva, entre outros).
- Reutilização da água.

Aptidões

- Analisar documentos e normativos e regulamentos de sustentabilidade.
- Definir os objetivos da proposta para adoção de práticas sustentáveis na organização.
- Identificar as áreas-chave de intervenção, iniciativas e ações práticas.
- Selecionar tecnologias de baixo consumo de energia.
- Utilizar as tecnologias de produção de energia para o autoconsumo.
- Selecionar sistemas de recuperação de energia.
- Analisar os perfis de consumo energético da organização.
- Aplicar procedimentos de controlo de consumo energético e sua eficiência.
- Aplicar procedimentos de controlo de consumo de água e sua eficiência.
- Analisar os perfis de consumo de água da organização.
- Utilizar sistemas de armazenamento de água.
- Utilizar sistemas de reutilização e que economizam água.
- Reduzir, Reutilizar, Reciclar embalagens.
- Analisar os consumíveis utilizados na organização.
- Descartar os consumíveis utilizados na organização.
- Monitorizar a tipologia de resíduos da organização.
- Aplicar a política dos 5 R na gestão eficiente de produção e descarte de resíduos na organização.
- Adquirir, utilizar e descartar equipamentos e infraestruturas ecoeficientes

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Sentido analítico.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Liderança.
- Visão sistémica.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Utilização de embalagens – Reduzir, Reutilizar, Reciclar
- Consumíveis e materiais amigos do ambiente utilizados na organização - produtos de higiene e limpeza, produtos de higiene vestuário de trabalho, roupas e atalhados, amenities, entre outros.
- Aquisição, utilização e descarte de consumíveis numa lógica sustentável.
- Caracterização dos resíduos – reciclagem, compostagem e redução dos desperdícios alimentares.
- Gerir produção de resíduos- Recusar, Repensar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar.
- Aquisição, utilização e fim de vida de equipamentos e infraestruturas - eficiência de recursos.
- Cadeia de abastecimento de fornecedores da organização (tempo e modo) – comércio local, comércio justo, produtos sustentáveis, alimentos orgânicos, distribuição, transportes e logística.
- Comunicação e sensibilização para a Sustentabilidade em contexto laboral
- Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Práticas sustentáveis – reputação, disseminação de boas práticas e melhoria contínua.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Analisar a cadeia de abastecimento e selecionar os fornecedores, transportes e logística.
- Comprar produtos sazonais e locais.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades de software aplicável.
- Selecionar as formas de comunicação interna sobre boas práticas circulares na organização.
- Aplicar técnicas de sensibilização dos clientes sobre os seus contributos para a implementação de práticas sustentáveis.
- Comunicar os resultados a todos os interlocutores da empresa.
- Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Identificar boas práticas e oportunidades de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Gerir práticas circulares em hotelaria e restauração

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Identificando e aplicando as medidas para reduzir o consumo energético, gerir a água, os resíduos, as infraestruturas, equipamentos, materiais, consumíveis e selecionar os fornecedores, os fornecimentos, o tipo de transporte e a logística de distribuição.
- Promovendo o envolvimento da equipa de trabalho em todo o processo e divulgando as medidas de sustentabilidade praticadas pela empresa junto dos diversos interlocutores.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua e de maximização de processos responsáveis, equilibrados e ecoeficientes na organização.

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.
- Unidades hoteleiras.
- Empresas de animação turística.
- Agências de viagens e turismo.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação e normativos de política ambiental.
- Plano de Atividades, Plano de Previsional, documentos Orientadores, entre outros.
- Plano de Gestão de Boas Práticas Circulares.
- Relatórios de Sustentabilidade.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Normas internas e procedimentos de organização dos serviços.
- Ferramentas de avaliação de desempenho organizacional.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de Gestão.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Normas da qualidade.

UC01033	Conceber e confeccionar produtos de cozinha de base vegetal
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Conceber a ficha técnica do produto.**
- **Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas para a confeção da iguaria.**
- **Confeccionar iguarias e especialidades da cozinha de base vegetal.**
- **Empratar e decorar a iguaria.**
- **Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas, utensílios e materiais.**

Conhecimentos

- Produção de cozinha de base vegetal e novas tendências.

Aptidões

- Analisar o plano de produção e outras orientações relativas à produção.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- Fichas técnicas.
- Constituição das fichas técnicas.
- Técnicas de cálculo de capitações.
- Nutrição e dietética.
- Processos e tempos de confeção.
- Procedimentos de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Técnicas de cálculo de preços.
- Língua inglesa na restauração.
- Processos de confeção e matérias primas utilizadas da e na cozinha de base vegetal.
- Técnicas de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Procedimentos de manipulação de alimentos.
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Novas tendências de evolução e o novo perfil do cliente.
- Técnicas de preparação de iguarias de cozinha de base vegetal.
- Equipamentos, utensílios necessários, e procedimentos de controlo dos processos de preparação e de confeção de cozinha de base vegetal.
- Procedimentos de controlo da qualidade.
- Princípios de economia circular na restauração.
- Técnicas de empratamento.
- Técnicas de decoração em cozinha de base vegetal.
- Acondicionamento e conservação dos produtos confecionados.

Aptidões

- Aplicar procedimentos de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens.
- Selecionar informação para elaboração da ficha técnica do produto.
- Aplicar técnicas de cálculo de preços.
- Pesquisar e selecionar informação sobre cozinha de base vegetal.
- Aplicar os procedimentos para a confeção de cozinha de base vegetal.
- Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção dos produtos.
- Organizar o espaço, os equipamentos e os utensílios.
- Aplicar os princípios da economia circular.
- Aplicar procedimentos de manipulação de alimentos.
- Analisar fichas técnicas e receitas.
- Aplicar procedimentos de acondicionamento e conservação dos produtos confecionados.
- Aplicar procedimentos de gestão de stocks e gestão de desperdício.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Orientação para o resultado.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Acondicionamento e conservação dos utensílios e materiais do serviço.
- Procedimentos de gestão de stocks.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Conceber e confeccionar produtos de cozinha de base vegetal

- Incorporando elementos inovadores na confeção do produto.
- Respeitando o equilíbrio nutricional e dietético e entre matérias-primas.
- Aplicando os procedimentos de elaboração das fichas técnicas.
- Calculando os custos de produção e a rentabilidade prevista do produto.
- Cumprindo com o plano de produção definido.
- Pesquisando e selecionando informação sobre receituário de cozinha de base vegetal.
- Cumprindo as normas de qualidade, segurança e higiene alimentar.
- Respeitando os princípios da economia circular.
- Respeitando o orçamento previsto e os custos de produção.
- Utilizando os equipamentos e utensílios adequados.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção de cozinha.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Receitas de especialidades de cozinha de base vegetal.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar, de segurança e saúde no trabalho, da qualidade.

UC01034	Criar e desenvolver produtos gastronómicos
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Desenvolver produtos gastronómicos inspirados em produtos tradicionais portugueses.
- Caracterizar os principais tipos de processamento, confeção e conservação de produtos gastronómicos.

Conhecimentos

- Desenvolvimento de produtos gastronómicos - principais etapas; técnicas e ferramentas para a geração de ideias (Mapas mentais, Árvore de problemas); análise SWOT e plano de ação; margem de contribuição e análise de desempenho de segmento de mercado.
- Ficha técnica – técnicas de elaboração.
- Produção do produto gastronómico.
- Procedimentos de controlo da qualidade.
- Métodos de conservação – esterilização, pasteurização, evaporação, liofilização, congelação e ultracongelação.
- Embalagem e rotulagem - tipos de materiais; vantagens, inconvenientes e qualidade de cada tipo de materiais; métodos e técnicas de embalagem e rotulagem; rotulagem (menções obrigatórias, menções adicionais/facultativas, alegação de saúde, alegação nutricional).
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Analisar o mercado para estimar o nível de popularidade e rentabilidade do produto.
- Elaborar a ficha técnica do produto.
- Registrar, em documento próprio, as etapas inerentes ao desenvolvimento de produtos gastronómicos.
- Identificar os diferentes tipos de embalagem e rotulagem de produtos gastronómicos.
- Reconhecer os produtos qualificados e tradicionais portugueses.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo.
- Sentido empreendedor.
- Orientação para o resultado.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Criar e desenvolver produtos gastronómicos

- Respeitando a origem e história de produtos e receituário.
- Procurando valorizar a gastronomia nacional e a dieta mediterrânica.
- Utilizando produtos regionais certificados e novas categorias de alimentos.
- Aplicando os procedimentos de elaboração das fichas técnicas e cálculo de capitações.
- Respeitando os procedimentos de rotulagem e técnicas de embalagem.
- Aplicando procedimentos de higiene e segurança alimentar e conservação de alimentos.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção de cozinha.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas.

Recursos

- Equipamentos tecnológicos com acesso à internet.
- Matérias-primas para confeccionar os produtos a desenvolver.
- Utensílios e equipamentos para a preparação, confeção e decoração de pasteleria de sobremesa.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios HACCP à hotelaria e restauração.
- Fichas de registo das matérias-primas.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar, de segurança e saúde no trabalho e da qualidade.

UC00371	Atender e assistir o cliente e gerir reclamações
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Atender e prestar assistência a clientes.**
- **Tratar ou encaminhar situações de reclamação dos clientes.**

Conhecimentos

- Legislação aplicável, direitos e deveres dos consumidores e livro de reclamações.
- Técnicas de acolhimento e atendimento do cliente.
- Técnicas de comunicação assertiva.

Aptidões

- Aplicar técnicas de atendimento ao cliente.
- Aplicar e adaptar técnicas de comunicação assertiva às características dos clientes.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo e autorregulação.

Conhecimentos

- Técnicas de comunicação - linguagem verbal, não verbal, escrita.
- Tipologia de clientes e suas características.
- Regras protocolares do serviço - canais presenciais e digitais.
- Normas protocolares para clientes especiais, grupos e comitivas.
- Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços internos.
- Gestão de reclamações - procedimentos gerais e internos de registo, reporte e resposta.
- Estratégias de gestão e tratamento de reclamações - informação centralizada e base dados.
- Controlo emocional na gestão de reclamações - aspetos fisiológicos, cognitivos e comportamentais, estratégias de autorregulação.
- Técnicas de cooperação, negociação e compromisso.
- Técnicas de negociação e gestão de conflitos - fatores críticos.
- Sistema de gestão e tratamento das reclamações - acompanhamento, controlo e verificação.
- Estratégias de fidelização e motivação do cliente.
- Sistema informático e programas de gestão de reclamações.
- Normas de segurança, privacidade e proteção de dados do cliente.
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria - âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Aplicar as normas protocolares de atendimento e de gestão de reclamações presenciais e digitais.
- Aplicar as normas protocolares para clientes especiais.
- Manter o cliente informado sobre o processo de resposta.
- Aplicar técnicas de negociação e compromisso com o cliente.
- Articular com os diferentes serviços para satisfazer o pedido do cliente.
- Aplicar técnicas de tratamento e acompanhamento de reclamações.
- Reportar e reencaminhar reclamações.
- Aplicar técnicas de controlo e verificação de reclamações.
- Avaliar os padrões de reclamação.
- Identificar áreas de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Assertividade na comunicação.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cooperação com a equipa.
- Orientação para o resultado.
- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Atender e assistir o cliente e gerir reclamações

- Respeitando as regras, orientações, procedimentos internos e protocolos do atendimento presencial ou a distância.
- Escutando atentamente o cliente e comunicando de forma clara e compreensível, demonstrando disponibilidade e empenho na sua resolução rápida e eficaz.
- Cumprindo os procedimentos internos de articulação entre os vários serviços.
- Auscultando, resolvendo ou encaminhando reclamações e garantindo a confiança e satisfação do cliente.
- Garantindo que o sistema de tratamento de reclamações é robusto e eficaz.

Contexto (de uso de competência)

- ? Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Legislação em vigor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações informáticas e software de gestão de reclamações.
- Software de gestão de clientes e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Normas protocolares de atendimento.
- Normas protocolares de atendimento para clientes especiais.
- Procedimentos gerais e internos relativamente a reclamações dos clientes.
- Procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.
- Código de boas práticas do serviço de alojamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.

UC00591	Implementar e controlar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Criar e aplicar os procedimentos de higiene e segurança alimentar.**
- **Criar manuais e registos de controlo dos processos (temperatura, limpeza e outros parâmetros críticos).**
- **Orientar e monitorizar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar pelas equipas de trabalho.**

Conhecimentos

- Microbiologia dos alimentos - microrganismos (definição e ação), influência dos microrganismos nos produtos alimentares, fatores (intrínsecos e extrínsecos) de desenvolvimento, deterioração e conservação dos produtos alimentares, bactérias agentes de toxinfecções alimentares.
- Procedimentos de manipulação de alimentos na preparação, confeção/processamento, conservação e distribuição.
- Contaminação dos alimentos.
- Desperdício na restauração.
- Conservação e armazenamento de géneros alimentícios.
- Limpeza, higienização, desinfeção e esterilização de instalações, equipamentos e utensílios - procedimentos.
- Higiene e segurança alimentar – conceitos e princípios.
- Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) – requisitos e procedimentos.
- Higiene pessoal, estados de saúde e risco de transmissão de doenças.
- Procedimentos de controlo e monitorização do cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar.
- Auditorias internas.
- Boas práticas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Identificar procedimentos de prevenção e controlo dos microrganismos na produção e confeção alimentar.
- Identificar as normas de conservação no armazenamento dos alimentos.
- Aplicar procedimentos de limpeza e desinfeção dos alimentos, utensílios/equipamentos e instalações.
- Apoiar as brigadas na aplicação de boas práticas de higiene e segurança alimentar, incluindo manipulação de alimentos e limpeza.
- Estabelecer regras claras baseadas nas normas como o sistema HACCP.
- Criar manuais e registos para monitorizar os processos.
- Aplicar os procedimentos de controlo de segurança alimentar em todas as operações da produção.
- Realizar inspeções regulares para verificar a conformidade com as normas.
- Manter os registos de temperaturas, limpezas e outros parâmetros críticos atualizados.
- Implementar medidas imediatas para corrigir desvios identificados.
- Acompanhar mudanças na legislação e adaptar os procedimentos.
- Recolher feedback da equipa e dos clientes para melhorar continuamente os processos.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual (EPI).
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Assertividade na comunicação.
- Liderança.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Antecipação e resolução de problemas.
- Rigor.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Implementar e controlar a aplicação das normas de higiene e segurança alimentar

- Cumprindo as normas e regulamentos em vigor, adaptando-os para manuais e procedimentos a adotar pelas brigadas de trabalho pelas quais é responsável e em articulação com os outros setores da organização.
- Orientando e supervisionando os trabalhos das brigadas na aplicação dos procedimentos e boas práticas de higiene e segurança alimentar através de mecanismos de controlo.
- Garantindo que as instalações, equipamentos e utensílios atendam aos requisitos de higiene e segurança.
- Garantindo a qualidade dos alimentos e a proteção dos consumidores.
- Implementando ações corretivas e de melhoria dos procedimentos e das práticas.

Contexto (de uso de competência)

- Cozinhas em unidades de produção coletiva e industrial.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
- Legislação e normas aplicáveis.
- Plano de produção.
- Fichas técnicas.
- Procedimentos internos de limpeza, higienização e desinfecção.
- Tecnologia, equipamentos e utensílios de restauração.
- Matérias-primas.
- Equipamentos e produtos de higiene, limpeza e desinfecção.
- Código de boas práticas de higiene e segurança alimentar.
- Documentos e formulários de registo HACCP.
- Equipamentos de medição e controlo.
- Listas de verificação para controlo da qualidade.
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene e segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

UC00596	Implementar os princípios de nutrição e dietética
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Preparar e apresentar alimentos e refeições de alimentação saudável e sustentável.
- Integrar princípios de nutrição e dietética em ementas.

Conhecimentos

- Nutrição e alimentação – função da alimentação, fontes alimentares, funções no organismo, excessos e carências.
- Metabolismo - funções do aparelho digestivo, processo digestivo.
- A roda dos alimentos – constituição dos grupos alimentares e proporções, recomendações na alimentação diária.
- Princípios de alimentação saudável – regras, principais erros alimentares, necessidades diárias de nutrientes, alimentação racional.
- Princípios fundamentais da dietética.
- Tipos de dieta.
- Ementas saudáveis e sustentáveis – elaboração e composição.
- Rotulagem nutricional.
- Declaração nutricional.
- Sustentabilidade e economia circular na restauração – âmbito e princípios de circularidade.
- Desperdício na restauração – alimentar, energético, água, embalagens, entre outros.
- Normas de higiene e de segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Classificar os constituintes alimentares.
- Distinguir as funções e características nutricionais específicas dos grupos alimentares.
- Caracterizar o metabolismo e as funções do aparelho digestivo.
- Selecionar as porções diárias recomendadas dos alimentos.
- Selecionar receitas com informação nutricional.
- Aplicar técnicas de preparação de refeições saudáveis.
- Selecionar alimentos nutricionalmente semelhantes para a confeção de pratos variados.
- Selecionar produtos locais, sazonais, biológicos ou orgânicos.
- Interpretar rotulagem nutricional e selecionar os produtos alimentares saudáveis.
- Selecionar recursos com potencial de utilização e valorização total.
- Aplicar técnicas de confeção de alimentos e refeições saudáveis.
- Elaborar ementas saudáveis.
- Aplicar medidas de redução do desperdício alimentar.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Assertividade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido criativo.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Implementar os princípios de nutrição e dietética

- Salvaguardando o equilíbrio nutricional e a apresentação das iguarias.
- Garantindo a variedade alimentar, com recurso a alimentos nutricionalmente semelhantes dentro do seu grupo da roda alimentar.
- Respeitando as regras de uma alimentação saudável, completa, equilibrada e variada.
- Cumprindo os princípios da economia circular e da sustentabilidade na restauração.

Contexto (de uso de competência)

- Cozinhas em unidades de produção coletiva e industrial, em estabelecimentos de restauração integrados ou não em unidades hoteleiras.

Recursos

- Legislação em vigor.
- Plano de produção.
- Fichas técnicas.
- Receituários.
- Tecnologia, equipamentos e utensílios de cozinha.
- Matérias-primas (frescas e de qualidade, selecionadas segundo as regras de alimentação sustentável).
- Uniforme de cozinha.
- Equipamentos e produtos de higiene e limpeza.
- Guias de rotulagem nutricional.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de elaboração de menus e análise nutricional.
- Orientações para Alimentação Saudável da Direção-Geral de Saúde.
- Código de boas práticas de higiene e segurança alimentar.
- Listas de verificação para controlo de qualidade.
- Código de boas práticas para uma restauração circular e sustentável.

UC00056	Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Reconhecer o quadro normativo aplicável ao turismo acessível e inclusivo.**
- **Identificar os tipos de limitações/necessidades especiais do cliente.**
- **Diagnosticar e responder às necessidades em termos de acessibilidade e de atendimento inclusivo.**
- **Atender o cliente com limitações e necessidades especiais.**

Conhecimentos

- Turismo acessível e inclusivo - conceito e designações utilizadas.
- Contexto político e enquadramento normativo do turismo acessível e inclusivo.
- Diretrizes da Organização Mundial do Turismo e da União Europeia.
- Público-alvo do turismo acessível e inclusivo.
- Direitos das pessoas com limitações - pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades especiais.
- Diferenças individuais e condutas de cidadania.
- Tipos de limitações e necessidades especiais do cliente/turista - limitações motoras, visuais, auditivas e cognitivas.
- Tipos de limitações inerentes ao envelhecimento e a outras condições físicas ou gerais de saúde - pessoas grávidas, pais com crianças pequenas, pessoas com características físicas excecionais, pessoas com sequelas de diversas patologias, pessoas com alergias e intolerâncias alimentares.
- Requisitos da oferta turística acessível e inclusiva.
- Requisitos de atendimento e serviço direcionados para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Técnicas de ajuda pessoal direcionadas para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação - ajudas técnicas.

Aptidões

- Identificar os conceitos, princípios e as especificidades do turismo acessível e inclusivo.
- Reconhecer a relevância do desenvolvimento do turismo acessível e inclusivo.
- Pesquisar e interpretar legislação aplicável ao turismo acessível e inclusivo.
- Distinguir as diferentes necessidades especiais do cliente/turista.
- Identificar os requisitos específicos dos diversos estabelecimentos em termos de acessibilidades.
- Conceder prioridade no atendimento ao cliente.
- Adequar o comportamento e a atitude à diferente tipologia de limitação.
- Comunicar com o cliente com limitações e necessidades especiais.
- Utilizar meios alternativos de comunicação para a prestação de informação.
- Selecionar produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Selecionar e dar instruções sobre a utilização de produtos e meios de apoio para o tipo de necessidades especiais.
- Aplicar as técnicas de serviço às necessidades e limitações do cliente.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Assertividade.
- Disponibilidade.
- Conduta ética.
- Iniciativa.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Respeito e valorização das diferenças individuais.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo

- Relacionando o tipo de limitação ou necessidade especial do cliente com os respetivos produtos e meios de apoio.
- Adequando o atendimento ao tipo de limitação ou necessidade especial do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Posto de turismo.
- Hotéis.
- Pousadas.
- Restaurantes.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação normativa europeia e nacional sobre o turismo acessível e inclusivo.
- Documentação sobre turismo acessível e inclusivo, em geral, e em específico no contexto da hotelaria, restauração e atividades turísticas.
- Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais.

UC00032	Elaborar o plano de negócios
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Estabelecer o âmbito de atuação e os objetivos estratégicos do negócio a desenvolver.
- Planear e descrever os recursos humanos, físicos e financeiros necessários ao projeto.
- Planear e descrever a estratégia comercial.
- Estabelecer a forma de gestão e controlo do negócio.

Conhecimentos

- Plano de negócios – definição, objetivos e estrutura.
- Tipos de planos de negócios.
- Planeamento de ação - a visão e a missão, o mercado subjacente, a nova ideia e o seu posicionamento no mercado.
- Estudos de mercado - tipologias e segmentação de mercado, técnicas de estudo de mercado.
- Objetivos SMARTER.

Aptidões

- Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes.
- Apresentar a ideia de negócio.
- Fundamentar a viabilidade base do projeto/produto/ideia.
- Identificar a dimensão do mercado, necessidades e segmentação de clientes, público-alvo e concorrentes.
- Descrever os objetivos e atividades do projeto/produto/ideia.
- Descrever o processo produtivo.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconfiança.
- Visão empreendedora.
- Iniciativa.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.

Conhecimentos

- Análise, formulação e posicionamento estratégico - análise SWOT.
- Estratégias de penetração no mercado.
- Modelo de negócios.
- Tecnologia/processo.
- Concorrentes.
- Marketing – marca, posicionamento e mercados, segmentos-alvo.
- Circuitos e canais de vendas – diretos e indiretos.
- Canais de distribuição.
- Imagem e comunicação.
- Plano de comercialização – etapas, atividades, recurs
- Recursos humanos.
- Plano de investimento.
- Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento.
- Projeções/modelo financeiro – vendas, cash-flow, rentabilidade.
- Plano de gestão e controlo do negócio – vendas, produção, informação financeira.

Aptidões

- Calcular os custos de produção.
- Identificar os concorrentes.
- Definir a estratégia de marketing.
- Definir os canais de venda e distribuição.
- Identificar potenciais fornecedores.
- Definir a estrutura de recursos humanos a envolver.
- Calcular os investimentos iniciais.
- Identificar as potenciais estruturas, fontes, período e fases de financiamento.
- Realizar a projeção de vendas.
- Calcular as projeções de cash-flow.
- Aferir a viabilidade económico-financeira e sustentabilidade do projeto.
- Definir o cronograma de implementação.
- Definir medidas de controlo e ações corretivas para eventuais desvios.
- Descrever os pontos críticos de desenvolvimento do projeto.

Atitudes

- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência.
- Autocontrolo.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

Critérios de Desempenho

Elaborar o plano de negócios

- Apresentando um documento completo, claro e simples, com uma proposta de valor única, viável e sustentável.
- Descrevendo a ideia/produto/projeto, o mercado e os recursos necessários.
- Descrevendo a estratégia comercial.
- Apresentando o planeamento ao nível do investimento e ao nível financeiro.
- Apresentando o planeamento de gestão e controlo do negócio.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Estudos de mercados, estatísticas nacionais e internacionais, meios de comunicação social.
- Ferramentas de planeamento estratégico e operacional.
- Software de análise e tratamento de dados (base de dados, folha de cálculo, outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.

UC01974	Promover e desenvolver a dieta mediterrânica
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Integrar os princípios da dieta mediterrânica em ementas.
- Implementar práticas sustentáveis e o uso consciente de produtos endógenos.
- Preparar, confeccionar e apresentar alimentos e refeições de dieta mediterrânica.
- Efetuar a promoção da dieta mediterrânica em eventos e redes sociais.

Conhecimentos

- Dieta mediterrânica - história geografia e cultura.
- Reconhecimento da dieta mediterrânica pela UNESCO como património cultural imaterial da humanidade – vetores estratégicos (produção, transformação e comercialização de alimentos; biodiversidade e património natural; património cultural e estilo de vida; e alimentação).
- Valores e princípios da dieta mediterrânica.
- Roda da alimentação mediterrânica.
- Dieta mediterrânica – benefícios, impacto na saúde, estilo de vida sustentável e regenerativo.

Aptidões

- Identificar a origem, evolução e importância da dieta mediterrânica como património cultural e alimentar.
- Aplicar os princípios da dieta mediterrânica.
- Selecionar as porções diárias recomendadas dos alimentos.
- Selecionar receitas culinárias mediterrânicas com informação nutricional e especificações técnicas.
- Recolher informação sobre saberes, práticas e histórias da cultura alimentar mediterrânica.
- Estabelecer parcerias com produtores locais.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Iniciativa e proatividade.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Dieta mediterrânica e a economia circular – agricultura sustentável, cadeias curtas de produção, produtores locais e produtos sazonais e regionais.
- Dieta mediterrânica – planeamento de refeições equilibradas e prevenção do desperdício alimentar.
- Inovação de produtos na dieta mediterrânica.
- Dieta mediterrânica como estratégia para impulsionar a competitividade.
- Técnicas culinárias e fundamentos práticos de confeção na dieta mediterrânica – receitas e fichas técnicas.
- Tecnologia de matérias-primas.
- Normas de manipulação de alimentos.
- Estratégias de comunicação e marketing turístico – valorização da dieta mediterrânica como estilo de vida.
- Turismo gastronómico, *storytelling* gastronómico e comunicação digital.
- Normas de higiene e de segurança alimentar.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Selecionar produtos locais, sazonais, biológicos ou orgânicos.
- Selecionar recursos com potencial de utilização e valorização total.
- Comprar produtos em feiras, mercados ou explorações agrícolas sustentáveis.
- Aplicar técnicas de preparação de refeições da dieta mediterrânica.
- Aplicar técnicas de confeção de alimentos e apresentação de pratos da dieta mediterrânica.
- Aplicar medidas de redução do desperdício alimentar.
- Aplicar técnicas de controlo da qualidade dos alimentos.
- Elaborar ementas de dieta mediterrânica.
- Utilizar os equipamentos e utensílios necessários.
- Aplicar técnicas de marketing turístico presencial e digital.
- Aplicar técnicas de comunicação e *storytelling* gastronómico.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Orientação para o resultado
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Promover e desenvolver a dieta mediterrânica

- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Incorporando os princípios da dieta mediterrânica e sensibilizando para o seu valor gastronómico, histórico e cultural.
- Assegurando a preservação da tradição gastronómica mediterrânica e das suas técnicas culinárias tradicionais, cumprindo as regras nutricionais para uma alimentação saudável e equilibrada.
- Garantindo uma comunicação clara e assertiva, com mensagens simples e devidamente fundamentadas do ponto de vista nutricional e científico.
- Incentivando a economia circular e práticas sustentáveis e articulando em rede com diferentes interlocutores locais e regionais.
- Aplicando técnicas de comunicação, promoção e *marketing* digital na divulgação da dieta mediterrânica.

Contexto (de uso de competência)

- Unidades de produção.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.
- Cozinhas em unidades de produção coletiva e/ou industrial.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Utensílios e equipamentos de cozinha.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Receitas de especialidades de dieta mediterrânica.
- Matérias-primas.
- Equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.
- Indumentária apropriada/uniforme.
- Código de boas práticas de higiene e segurança alimentar.
- Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de serviço/estabelecimento.
- Manuais de apoio.

UC01975	Efetuar o controlo da gestão de receitas em hotelaria
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **implementar definir as estratégias de *revenue management* para maximizar a receita total do hotel.**
- **Analisar os indicadores-chave de desempenho da gestão de receitas.**
- **Analisar relatórios de controlo de gestão hoteleira.**

Conhecimentos

- Gestão de receitas (*Revenue Management*) – análise da procura, otimização de preços, maximização da receita e lucros.

Aptidões

- Analisar planos de atividades, dados de receitas, segmentação, concorrência, sazonalidade e tendências de mercado.
- Aplicar técnicas de análise e previsão da procura.
- Aplicar técnicas de comparação com concorrentes.
- Calcular e projetar receitas e custos

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido analítico.
- Liderança.
- Tomada de decisão.

Conhecimentos

- Cálculo e interpretação de indicadores-chave de desempenho (KPI) em hotelaria – taxa de ocupação, diária média (ADR), receita por quarto disponível (RevPAR), receita total por quarto disponível (TrevPAR), índice de satisfação do cliente (NPS), taxa de conversão de reservas, tempo de resposta. entre outros.
- Estratégias de variação de preços e segmentação de mercado.
- Sistema informático e *softwares* de gestão de receitas.
- Estratégia de gestão da oferta (*Yield Management*) na gestão de preços.
- Técnicas de previsão e cenarização (*forecasting*).
- Políticas de preços e análise de rentabilidade.
- Indicadores-chave de desempenho (KPI) orçamental.
- Políticas de preços e análise de rentabilidade.
- Fórmula *Hubbart*.
- Relatório de gestão.
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Utilizar ferramentas automatizadas para previsão e precificação.
- Ajustar preços em tempo real.
- Alinhar estratégias de preço com as vendas, marketing e operações.
- Definir canais de distribuição.
- Monitorizar o comportamento do mercado, alterações tecnológicas, crises económicas, sociais e sanitárias.
- Avaliar KPI e elaborar relatórios financeiros.
- Analisar os desvios orçamentais.
- Aplicar técnicas de controlo e ajuste de custos.
- Avaliar resultados orçamentais com base em KPI.
- Aplicar técnicas corretivas de gestão.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Proatividade.
- Criatividade.
- Orientação para o resultado.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Visão sistémica.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Efetuar o controlo da gestão de receitas em hotelaria

- Cumprindo as normas, as orientações, os regulamentos internos e a política financeira definida internamente.
- Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços, prazos e requisitos estabelecidos.
- Gerando relatórios e mapas de controlo e mantendo o seu registo completo e atualizado em suporte informático.
- Analisando problemas e desvios, propondo soluções e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Empreendimentos turísticos das diversas tipologias e categorias.
- Unidades de Alojamento Local.

Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de controlo de gestão.
- Suportes de armazenamento de dados.
- Indicadores-chave de performance/KPI (ADR, RevPAR, TrevPAR, entre outros).
- Normas financeiras, mapas de controlo e relatórios financeiros.
- Plano estratégico e orçamental da unidade hoteleira.
- Mapas de Concorrência.
- Mapas de Receitas por segmentos de mercado.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.
- Código de boas práticas do serviço de alojamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.