JOBS 4ALL

STRENGTHENING THE EMPLOYABILITY AND KEY COMPETENCES OF YOUNG PEOPLE WITH DISABILITIES THROUGH THE DIGITAL TRANSFORMATION AND MODERNISATION OF YOUTH WORK

QUADRO DE COMPETÊNCIAS

PR2/A1: JOBS4ALL COMPETENCE FRAMEWORK - SYLLABUS

AUTHORS: NCSR "DEMOKRITOS" | APPDA COIMBRA | LEARNING CENTER FOR YOUTH | METROPOLISNET | EMPHASYS CENTRE | 2ND EPAL OF AGIA PARASKEVI | SPECIAL EDUCATION SCHOOL IN IGNACOW

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2021-2-EL02-KA220-YOU-000049207

Funded by the European Union

JOBS 4ALL

PROJECT INFORMATION

PROJECT ACRONYM: JOBS4ALL

WEBSITE: HTTPS://JOBS4ALL-PROJECT.EU/

SUB-PROGRAM OR KA: KA220-YOU - COOPERATION PARTNERSHIPS IN YOUTH

CONSORTIUM:

DEMOKRITOS
NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH

Emphasys CENTRE

MetropolisNet
European network of local development partnerships in metropolitan areas

LC YOUTH

APPDA|Coimbra

Zespół Szkół Specjalnych im. Janiny Porazińskiej w Ignacowie

2ο ΕΠΑΛ Αγίας Παρασκευής

Funded by the European Union

Índice

1. DESCRIÇÃO 1

2. VISÃO GERAL DOS MÓDULOS E FOLHETOS 3

MÓDULO 1 | COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE PARA TODOS OS EMPREGOS (GENÉRICO MAS BASEADO NOS 3 EMPREGOS) 3

MÓDULO 2 | COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS COM 3 EMPREGOS 3

MÓDULO 3 | HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA COM BASE NOS 3 POSTOS DE TRABALHO 5

3. DESCRIÇÃO DOS MÓDULOS E DOS FOLHETOS 7

MÓDULO 1 | COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE PARA TODOS OS EMPREGOS (GENÉRICO MAS BASEADO NOS 3 EMPREGOS) 7

CADERNO 1 | COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE 9

MÓDULO 2 | COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS COM 3 EMPREGOS (ASSISTENTE DE HOTELARIA, ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO E ASSISTENTE DE ARMAZÉM) 33

CADERNO 2 | ASSISTENTE DE SERVIÇO DE HOTELARIA 34

CADERNO 3 | ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO 61

CADERNO 4 | ASSISTENTE DE ARMAZÉM 95

MÓDULO 3 | HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA COM BASE NOS 3 POSTOS DE TRABALHO 110

CADERNO 5 | HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA 111

Funded by the European Union

1. DESCRIÇÃO

O Quadro de Competências JOBS4ALL foi concebido para ajudar os animadores de juventude a capacitar os jovens com autismo e/ou deficiência intelectual a adquirir competências essenciais para a empregabilidade. Este quadro constitui essencialmente o programa de estudos JOBS4ALL e foi concebido para dar resposta aos desafios e necessidades específicos destes indivíduos, centrando-se na criação de ambientes inclusivos e de apoio que lhes permitam ter êxito no local de trabalho. É a base do pacote de formação dirigido aos jovens com deficiência, que foi desenvolvido no âmbito deste projeto e um documento de acompanhamento para os animadores de juventude que irão implementar as formações.

O principal objetivo deste documento é fornecer aos animadores de juventude um roteiro detalhado para a realização de programas de formação eficazes em áreas-chave como as competências de empregabilidade, competências específicas relacionadas com o trabalho e práticas de higiene, saúde e segurança. Ao dividir cada área em níveis progressivos de competência (iniciante, intermédio e avançado), este quadro assegura um processo de aprendizagem gradual e exequível para os formandos, promovendo a confiança e a proficiência.

O quadro apresenta-se de forma clara:

- durações para cada tópico
- o distintivo aberto associado
- pré-requisitos em termos de conhecimentos, equipamento e consumíveis,
- resultados esperados da aprendizagem (genéricos e específicos) e
- competências de empregabilidade adquiridas (conhecimentos, aptidões e atitudes)

para uma série de tarefas e responsabilidades em três funções específicas:

1. Assistente de serviço de hotel,
2. Assistente de restauração e
3. Assistente de armazém

Como pode ver na secção seguinte, o Quadro de Competências está dividido em 3 Módulos e 5 Brochuras.

Módulo 1: Competências de empregabilidade para todos os empregos (Brochura 1)

Módulo 2: Competências específicas relacionadas com 3 empregos

- **Emprego1:** Assistente de serviço de hotel (**Caderno 2)**
- **Job2:** assistente de restauração (**caderno 3)**
- **Emprego3:** Assistente de armazém **(Caderno 4)**

Módulo 3: Higiene, saúde e segurança com base nas 3 profissões (Brochura 5)

Funded by the European Union

O Quadro de Competências também sublinha a importância de promover as competências transversais essenciais, como a comunicação, a colaboração e a consciência cultural, que são essenciais para o sucesso no local de trabalho.

Ao utilizar este documento, os técnicos de juventude podem orientar eficazmente os formandos através da aprendizagem prática e teórica, garantindo que estão bem preparados para responder às exigências do local de trabalho. Juntamente com o pacote de formação dirigido a jovens com deficiência, a plataforma de e-learning e o jogo de RV, constituem um poderoso kit educativo.

2. VISÃO GERAL DOS MÓDULOS E FOLHETOS

MÓDULO 1 | COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE PARA TODOS OS EMPREGOS (GENÉRICO MAS BASEADO NOS 3 EMPREGOS)

CADERNO 1: COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE PARA TODOS OS EMPREGOS

- NÍVEL 1.1 | PRINCIPIANTE
    - TÓPICO 1.1.1 | COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO
    - TÓPICO 1.1.2 | COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS
    - TÓPICO 1.1.3 | COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO
    - TÓPICO 1.1.4 | COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS
- NÍVEL 1.2 | INTERMÉDIO
    - TÓPICO 1.2.1 | COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO
    - TÓPICO 1.2.2 | COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS
    - TÓPICO 1.2.3 | COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO
    - TÓPICO 1.2.4 | COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS
- NÍVEL 1.3 | AVANÇADO
    - TÓPICO 1.3.1 | COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO
    - TÓPICO 1.3.2 | COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS
    - TÓPICO 1.3.3 | COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO
    - TÓPICO 1.3.4 | COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

MÓDULO 2 | COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS COM 3 EMPREGOS

CADERNO 2 | ASSISTENTE DE SERVIÇO DE HOTELARIA

- NÍVEL 2.1 | PRINCIPIANTE
    - TÓPICO 2.1.1 | LIMPEZA DO PÓ DOS MÓVEIS
    - TEMA 2.1.2 | REGA DAS PLANTAS
    - TÓPICO 2.1.3 | TRANSPORTE DA ROUPA DE CAMA E DOS UNIFORMES DO HOTEL PARA A LAVANDARIA

Funded by the European Union

- TÓPICO 2.1.4 | VERIFICAÇÃO DO ESTADO DO EQUIPAMENTO DO QUARTO - MATERIAL PUBLICITÁRIO DO HOTEL, CAFÉ, CHÁ, AÇÚCAR, CHALEIRA, COPOS, TOALHAS, LÍQUIDO DE BANHO, SABONETE, ETC
    - TEMA 2.1.5 | DEITAR O LIXO FORA
- NÍVEL 2.2 | INTERMÉDIO
    - TEMA 2.2.1 | UTILIZAÇÃO DE UMA ESFREGONA - ESFREGONA HÚMIDA
    - TÓPICO 2.2.2 | FAZER CAMAS
    - TÓPICO 2.2.3 | SELECÇÃO DA ROUPA DE CAMA E DOS UNIFORMES NA LAVANDARIA
    - TÓPICO 2.2.4 | TRANSPORTE DA BAGAGEM DOS HÓSPEDES DE E PARA O QUARTO
    - TÓPICO 2.2.5 | ASPIRAR ALCATIFAS E TAPETES
- NÍVEL 2.3 | AVANÇADO
    - 2.3.1 CORTAR A RELVA
    - 2.3.2 | CUIDAR DAS PLANTAS
    - 2.3.3 | TRIAGEM DE RESÍDUOS E MATERIAIS RECICLÁVEIS
    - 2.3.4 | LIMPAR FOLHAS
    - 2.3.5 | LIMPAR A NEVE

CADERNO 3 | ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO

- NÍVEL 3.1 | PRINCIPIANTE
    - TEMA 3.1.1 | LAVAGEM DE LEGUMES E FRUTAS
    - TÓPICO 3.1.2 | RALAR LEGUMES E FRUTAS
    - TÓPICO 3.1.3 | PENEIRAR OS PRODUTOS SÓLIDOS EM PRATOS
    - TÓPICO 3.1.4 | VERTER LÍQUIDOS
    - TÓPICO 3.1.5 | CATEGORIZAÇÃO DOS PRATOS
    - TÓPICO 3.1.6 | CARREGAR A MÁQUINA DE LAVAR LOUÇA
    - TÓPICO 3.1.7 | DESCARREGAR A MÁQUINA DE LAVAR LOUÇA
- NÍVEL 3.2 | INTERMÉDIO
    - TÓPICO 3.2.1 | DESCASCAR LEGUMES E FRUTAS
    - TÓPICO 3.2.2 | CORTAR LEGUMES E FRUTAS
    - TÓPICO 3.2.3 | CORTAR LEGUMES E FRUTAS
    - TÓPICO 3.2.4 | LAVAR A LOIÇA
    - TEMA 3.2.5 | PÔR COMIDA NA MESA
    - TÓPICO 3.2.6 | DEFINIÇÃO DA TABELA
- NÍVEL 3.3 | AVANÇADO

- TÓPICO 3.3.1 | PESAGEM DOS PRODUTOS SÓLIDOS NECESSÁRIOS
- TÓPICO 3.3.2 | MEDIÇÃO DO VOLUME DE LÍQUIDOS
- TEMA 3.3.3 | FUNCIONAMENTO DA MÁQUINA DE LAVAR LOUÇA
- TÓPICO 3.3.4 | SERVIR OS PEDIDOS DE ACORDO COM O ESQUEMA (ENTRADA, PRATO PRINCIPAL, SOBREMESA)
- TEMA 3.3.5 | PREPARAÇÃO DE PRATOS DE ACORDO COM A RECEITA
- TEMA 3.3.6 | FRITAR, COZER
- TÓPICO 3.3.7 | FUNCIONAMENTO DO FORNO, FOGÃO

CADERNO 4 | ASSISTENTE DE ARMAZÉM

- NÍVEL 4.1 | PRINCIPIANTE
  - TÓPICO 4.1.1 | ORGANIZAÇÃO DOS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS
  - TEMA 4.1.2 | SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTOS
  - TÓPICO 4.1.3 | VERIFICAÇÃO DE PRODUTOS FORA DE STOCK
- NÍVEL 4.2 | INTERMÉDIO
  - TÓPICO 4.2.1 | ROTULAGEM DOS PRODUTOS
  - TEMA 4.2.2 | CONTROLO DE INVENTÁRIO
  - TÓPICO 4.2.3 | PREPARAÇÃO DE ENCOMENDAS
- NÍVEL 4.3 | AVANÇADO
  - TEMA 4.3.1 | SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE (NO ARMAZÉM E POR TELEFONE)

MÓDULO 3 | HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA COM BASE NOS 3 POSTOS DE TRABALHO

BROCHURA 5: HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA

- NÍVEL 5.1 | PRINCIPIANTE
  - TEMA 5.1.1 | HIGIENE
  - TEMA 5.1.2 | SAÚDE
  - TEMA 5.1.3 | SEGURANÇA
- NÍVEL 5.2 | INTERMÉDIO
  - TÓPICO 5.2.1 | HIGIENE
  - TEMA 5.2.2 | SAÚDE
  - TEMA 5.2.3 | SEGURANÇA
- NÍVEL 5.3 | AVANÇADO

- TEMA 5.3.1 | HIGIENE
- TEMA 5.3.2 | SAÚDE
- TEMA 5.3.3 | SEGURANÇA

3. DESCRIÇÃO DOS MÓDULOS E DOS FOLHETOS

MÓDULO 1 | COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE PARA TODOS OS EMPREGOS (GENÉRICO MAS BASEADO NOS 3 EMPREGOS)

OBJECTIVO PRINCIPAL E DESCRIÇÃO GERAL

O módulo 1 centra-se no desenvolvimento e na aquisição de competências-chave de empregabilidade, que são essenciais em quase todos os domínios profissionais e locais de trabalho. Permitem compreender, funcionar e integrar-se em todos os tipos de ambientes de trabalho.

As quatro áreas de competências são:

1. Comunicação
2. Organização
3. Colaboração
4. Intercultural

O Módulo 1 está dividido em níveis de iniciação, intermédio e avançado, permitindo que os formandos desenvolvam progressivamente as suas competências em áreas-chave. No nível de iniciação, a ênfase é colocada na compreensão dos comportamentos e interações básicos no local de trabalho. O nível intermédio introduz competências mais complexas, como a resolução de conflitos e a priorização de tarefas, enquanto o nível avançado se concentra em dominar a comunicação no local de trabalho, a liderança e a adaptabilidade.

Especificamente, os Jovens com Deficiência aprenderão a:

1. Ouvir ativamente, comunicar verbalmente e não verbalmente e comunicar numa comunicação unidirecional ou bidirecional
2. Gerir o seu tempo, planear e tomar iniciativas
3. Trabalhar com os outros, ter um espírito aberto e adaptativo e lidar com conflitos
4. Participar na comunicação intercultural num contexto intercultural e valorizar a diversidade cultural e a tolerância.

No final deste módulo, os formandos possuirão as competências essenciais necessárias para se envolverem eficazmente em diversos contextos de trabalho, tornando-se mais independentes e confiantes. Por último, o Módulo 1 serve de base para a preparação para o local de trabalho e

proporciona um início adequado antes de explorar as competências específicas do trabalho no Módulo 2.

CADERNO 1 | COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE

FOLHETO 1 | VISÃO GERAL	
NÍVEL	1.1 | INÍCIO
DISTINTIVO ASSOCIADO	

CADERNO 1 | COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE| TÓPICOS PARA O NÍVEL DE INICIAÇÃO

TÓPICO 1.1.1 | COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreensão dos conceitos básicos de comunicação: emissor, mensagem e recetor. • Consciência das diferenças entre comunicação verbal e não-verbal. • Familiaridade com saudações simples e normas de conversação educadas. **EQUIPAMENTO:** • Auxílios visuais que ilustram a comunicação verbal e não verbal. **CONSUMÍVEIS:** Nenhum

Funded by the European Union

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Desenvolver a confiança para iniciar e participar em conversas básicas. • Melhorar a concentração e a compreensão das mensagens dos outros. • Compreender e responder aos outros de forma correta. • Identificar e utilizar eficazmente a comunicação verbal e não verbal. • Iniciar saudações e responder adequadamente em contextos sociais e profissionais. • Reconhecer respostas desejáveis e indesejáveis e o seu impacto nas relações humanas.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Principais componentes da comunicação: emissor, mensagem e recetor. • Os dois tipos de comunicação: verbal (palavras faladas) e não verbal (gestos, expressões). • A importância da escuta ativa e o seu papel na comunicação eficaz. • Diferenças entre respostas desejáveis e indesejáveis nas interações. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Utilizar uma linguagem adequada para saudações e trocas de impressões básicas (verbais). • Demonstrar gestos positivos, contacto visual e tom de voz (não verbal) • Praticar a escuta ativa para garantir a compreensão e respostas eficazes. • Responder positivamente a pedidos ou perguntas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Mostrar respeito e empatia pelos outros durante as conversas. • O objetivo é obter respostas de apoio e construtivas. • Tomar a iniciativa de cumprimentar e interagir com os outros de uma forma amigável.

TÓPICO 1.1.2 | COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreensão básica das tarefas pessoais e profissionais. • Consciência da importância da ordem, dos prazos e do tempo. **EQUIPAMENTO:** • Calendários, planificadores, blocos de notas ou aplicações digitais de gestão de tarefas **CONSUMÍVEIS:** • Material de escritório, como marcadores de cor, notas adesivas, etc.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Criar e seguir listas de afazeres. • Compreender a gestão do tempo e a sua importância para a realização de tarefas de forma eficiente. • Aprender a identificar tarefas e a atribuir-lhes prioridades em função da sua importância e urgência. • Praticar a criação e atualização de uma lista de tarefas simples. • Desenvolver a capacidade de estabelecer e cumprir prazos a curto prazo. • Familiarizar-se com a classificação e organização de itens como documentos e ficheiros.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Compreender como afetar eficazmente o tempo às tarefas e cumprir os prazos. • Saber distinguir as tarefas urgentes e importantes das menos críticas. • Conhecimento de ferramentas básicas como planificadores, calendários ou listas de tarefas para gerir o trabalho. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências:

	• Enumerar as tarefas por ordem de prioridade e atualizar a lista sempre que necessário. • Praticar a utilização eficaz do tempo disponível para completar tarefas. • Organize os itens de forma lógica, por exemplo, ordene os ficheiros por data ou importância. • Ajustar os planos à medida que as prioridades mudam. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Desenvolver o hábito de verificar e organizar cuidadosamente o trabalho. • Tomar a iniciativa de preparar, planear e organizar as tarefas diárias. • Demonstração de responsabilidade através da conclusão atempada das tarefas atribuídas. • Manter-se concentrado quando organiza cargas de trabalho difíceis.

TÓPICO 1.1.3 | COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreensão básica das relações no local de trabalho com colegas e supervisores. • Consciência das emoções comuns e empatia básica. • Familiaridade com normas básicas de etiqueta e sociais, tais como saudações e linguagem educada. **EQUIPAMENTO:** Nenhum **CONSUMÍVEIS:** • Guiões de dramatização com recursos visuais
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Desenvolver competências básicas de colaboração e comunicação para interações no local de trabalho. • Consciente dos sinais emocionais e de como reagir adequadamente.

	• Aprender a seguir e a adaptar-se à etiqueta e aos códigos de conduta no local de trabalho. • Aprender a iniciar e a participar em discussões no local de trabalho, expressando as suas opiniões de forma calma e educada. • Reconhecer e reagir com empatia às emoções dos colegas. • Praticar pedir e oferecer ajuda de forma respeitosa. • Familiarizar-se e seguir as regras básicas de etiqueta no local de trabalho, incluindo o código de vestuário e os cumprimentos adequados.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Compreender o que é a colaboração e por que razão é essencial no local de trabalho. • Conhecer as regras de comportamento, vestuário e comunicação no local de trabalho. • Reconhecer as emoções comuns e o seu impacto nas interações no local de trabalho. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Participar em debates, ouvir ativamente e expressar opiniões com respeito pelos outros. • Identificar emoções em si próprio e nos outros e reagir de forma adequada. • Oferecer e pedir ajuda educadamente. • Praticar regras no local de trabalho, como cumprimentos, apresentações e códigos de vestuário. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Valorizar e respeitar as opiniões e emoções dos colegas. • Ser solidário e colaborante em ambientes de equipa. • Mostrar vontade de aprender e seguir regras e comportamentos específicos do local de trabalho.

TÓPICO 1.1.4 | COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico de etiqueta no local de trabalho e comportamento profissional. • Consciência de que as pessoas de outras origens podem ter costumes e estilos de comunicação diferentes. **EQUIPAMENTO:** Nenhum **CONSUMÍVEIS** • Guiões simples de dramatização com recursos visuais.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Compreender o conceito de cultura e o seu significado nas interações no local de trabalho. • Desenvolver uma consciência básica das diferenças culturais e do seu potencial impacto no local de trabalho. • Reconhecer pistas visíveis e comportamentais para identificar diferenças culturais. • Envolver-se de forma respeitosa e educada com indivíduos de diferentes origens culturais. • Adaptar os estilos básicos de comunicação às normas culturais (saudações, linguagem corporal). • Compreender a importância de fazer perguntas para conhecer o contexto cultural dos outros.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Entender a cultura como um conjunto de costumes, tradições e práticas. • Reconhecer os principais aspectos culturais, como a língua, a religião, a alimentação, o vestuário e os estilos de comunicação. • Sensibilização para práticas diversas, como as saudações, a pontualidade e os hábitos alimentares. • Compreender como os gestos e as expressões diferem consoante as culturas **HABILIDADES**

	Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Identificar os antecedentes culturais através de sinais visíveis e de conversação. • Faça perguntas abertas e respeitosas para conhecer as especificidades culturais, como os hábitos alimentares e as competências linguísticas. • Ajustar o comportamento e os estilos de comunicação de modo a serem inclusivos e respeitadores. • Demonstrar cortesia e profissionalismo num local de trabalho intercultural. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Valorizar os contributos de indivíduos de diferentes origens culturais. • Ter curiosidade e vontade de aprender sobre práticas culturais desconhecidas. • Compreender e apreciar as perspectivas e experiências dos outros. • Abordar as interações interculturais com respeito.

FOLHETO 1 | VISÃO GERAL	
NÍVEL	1.2 | INTERMÉDIO
CRACHÁ ASSOCIADO	

TÓPICO 1.2.1 | COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreensão básica dos componentes da comunicação (emissor, mensagem, recetor). • Familiaridade com a utilização da comunicação unidirecional e bidirecional. • Reconhecimento dos elementos de comunicação verbais e não verbais. • Consciência dos conceitos de escuta ativa e da sua importância. **EQUIPAMENTO:** Nenhum **CONSUMÍVEIS:** • Cenários de dramatização ou guiões para praticar a comunicação no local de trabalho com recursos visuais
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Melhorar a sua capacidade de exprimir ideias e informações com clareza e confiança. • Envolver-se eficazmente na comunicação unidirecional e bidirecional num local de trabalho. • Demonstrar respeito e compreensão durante as interações. • Utilizar técnicas de escuta ativa, como dar feedback.

Funded by the European Union

	• Reconhecer e utilizar a comunicação não verbal, como o contacto visual e os gestos com as mãos. • Iniciar e participar com facilidade em conversas bidireccionais no local de trabalho.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Diferenças entre comunicação unidirecional e bidirecional. • Princípios essenciais para uma comunicação eficaz no local de trabalho. • Técnicas de escuta ativa e o seu papel na criação de confiança e compreensão. • O significado da comunicação não-verbal na transmissão de mensagens. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Falar claramente e a um ritmo normal para melhor compreensão. • Manter o contacto visual, utilizar gestos e observar a linguagem corporal. • Escute ativamente, evite interrupções e faça perguntas de esclarecimento. • Estabelecer diálogos bidireccionais e dar feedback. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Interagir com os clientes de uma forma desejável • Valorizar as perspectivas dos outros e evitar interrupções durante as conversas. • Compreender as emoções e preocupações dos outros. • Demonstrar interesse durante as interações.

TÓPICO 1.2.2 | COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Familiaridade com competências organizacionais básicas, como a utilização de listas de afazeres e a definição de prioridades. • Compreensão dos princípios de afetação do tempo e de definição de prioridades das tarefas. **EQUIPAMENTO** • Acesso a um calendário físico ou digital. • Marcadores de cor, marcadores ou equivalentes digitais para codificação por cores. **CONSUMÍVEIS** • Caneta, papel
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Planear e organizar eficazmente as actividades diárias. • Melhorar as capacidades de decomposição de tarefas complexas em passos manejáveis. • Desenvolver a familiaridade com a estimativa da duração das tarefas e o ajustamento dos planos com base na experiência. • Aprender a utilizar calendários e métodos de atribuição de tempo para uma programação eficaz. • Adquirir proficiência em técnicas de código de cores para diferenciar categorias de tarefas. • Praticar a divisão de tarefas maiores em subtarefas mais pequenas com tempos de conclusão estimados. • Compreender a importância de consultar colegas ou supervisores quando se depara com tarefas difíceis.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Como atribuir eficazmente blocos de tempo num calendário. • Como dividir tarefas maiores em subtarefas. • Métodos de aprendizagem para prever o tempo de execução de tarefas ou subtarefas. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Criar, atualizar e manter um horário utilizando um calendário físico ou digital. • Organize visualmente as tarefas por categorias, prioridades ou tipos. • Identificar os principais componentes das tarefas mais importantes e criar um roteiro para a sua conclusão. • Praticar a estimativa exacta do tempo para tarefas familiares e desconhecidas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assumir a responsabilidade pelo planeamento e conclusão das tarefas a tempo. • Reconhecer as limitações e procurar orientação quando necessário. • Ajustar os horários e os planos em função da evolução das circunstâncias. • Aperfeiçoar continuamente os hábitos organizacionais e as estratégias de gestão do tempo.

TÓPICO 1.2.3 | COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Familiaridade com conceitos básicos de colaboração, como o trabalho em equipa e a partilha de tarefas. • Consciência da etiqueta no local de trabalho, sinais emocionais e resolução básica de conflitos. • Capacidade de comunicar educadamente e de seguir instruções. **EQUIPAMENTO:** • Materiais de formação, tais como guias visuais ou instruções de tarefas passo a passo. • Cartões de cenários ou folhas de actividades para dramatizações e discussões em grupo. **CONSUMÍVEIS:** Nenhum
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Reforçar a sua capacidade de trabalhar em colaboração no seio de uma equipa para atingir objectivos comuns. • Compreender a importância da responsabilidade e da responsabilização na realização de tarefas. • Aprender a gerir conflitos e a recuperar dos erros de forma construtiva. • Executar eficazmente as tarefas atribuídas, ouvindo as instruções, fazendo perguntas e utilizando as ferramentas necessárias. • Participar em discussões sobre a distribuição de tarefas, assegurando uma partilha justa. • Responder com calma e de forma construtiva aos erros (tanto pessoais como dos outros).

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Passos para compreender, planear e concluir tarefas de forma eficiente. • Técnicas para gerir erros e conflitos de forma profissional. • Compreender a interdependência dentro das equipas e a importância da partilha justa de tarefas. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Ouvir ativamente as instruções e esclarecer as incertezas. • Participar em debates sobre a atribuição de tarefas e negociar a sua atribuição. • Tratar os erros com calma, tomar medidas corretivas e apoiar os outros a fazerem o mesmo. • Procurar e aplicar feedback para melhorar o desempenho das tarefas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assumir a responsabilidade pelos trabalhos e respectivos resultados. • Apoiar os colegas quando cometem erros ou enfrentam desafios. • Aprender com os contratempos e melhorar com o tempo. • Contribuir para o sucesso coletivo.

TÓPICO 1.2.4 | COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreensão básica da consciência cultural, tal como abordada na formação de nível iniciante. • Familiaridade com a etiqueta no local de trabalho, incluindo pontualidade e código de vestuário **EQUIPAMENTO:** • Um computador para pesquisar informações na Internet, sobre cultura **CONSUMÍVEIS** • Cenários de dramatização envolvendo diferenças culturais
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Desenvolver a capacidade de recolher de forma autónoma informações sobre outras culturas. • Compreender a importância do respeito mútuo e da tolerância em relação às diferenças culturais num local de trabalho. • Utilizar vários recursos para aprender sobre outras culturas, tais como pesquisas em linha, conversas, etc. • Respeitar e adaptar-se às práticas culturais no local de trabalho, tais como restrições alimentares, pausas para oração e costumes específicos de cada género. • Distinguir entre crenças pessoais e conduta profissional, respeitando as regras do local de trabalho.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Métodos para aprender sobre outras culturas, tais como pesquisas em linha, conversas e visionamento de documentários. • Compreender como adaptar o comportamento para respeitar as práticas culturais, como os hábitos alimentares ou as necessidades de oração. • Consciencialização das regras do local de trabalho, como a pontualidade e o código de vestuário, e da forma como se aplicam a todos os trabalhadores **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Capacidade de encontrar e utilizar fontes fiáveis de informação cultural. • Interagir de forma educada e profissional com colegas de diferentes origens culturais. • Abordar as questões de forma respeitosa se existirem conflitos culturais. • Cumprir as regras do local de trabalho de forma coerente, respeitando a diversidade cultural. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Aceitar as diferenças culturais sem julgar ou criticar. • Compreender e valorizar as perspectivas dos colegas de culturas diversas. • Dar prioridade às políticas do local de trabalho e ao comportamento respeitoso em detrimento das crenças pessoais. • Demonstrar interesse em aprender sobre outras culturas para melhorar as relações interpessoais.

FOLHETO 1 | VISÃO GERAL	
NÍVEL	1.3 | AVANÇADO
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TÓPICO 1.3.1 | COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Familiaridade com competências de comunicação intermédias (escuta ativa, expressão clara, compreensão da comunicação não verbal). • Consciência dos conceitos de competências interpessoais, como empatia, trabalho em equipa e adaptabilidade. • Conhecimento básico dos princípios de resolução de conflitos, negociação e resolução de problemas no local de trabalho. **EQUIPAMENTO:** Nenhum **CONSUMÍVEIS** • Cenários de dramatização com conflitos, trabalho de equipa e desafios de serviço ao cliente com recursos visuais

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Navegar e resolver conflitos interpessoais de forma construtiva. • Criar confiança e manter relações saudáveis em ambientes de equipa. • Desenvolver competências de empatia, incluindo o reconhecimento das emoções dos outros e a oferta de apoio. • Resolver conflitos ouvindo as várias perspectivas e tentando encontrar um terreno comum. • Aumentar a adaptabilidade em cenários de trabalho dinâmicos, respondendo de forma flexível aos desafios. • Demonstrar capacidade de resolução de problemas, analisando situações, propondo soluções e aplicando-as eficazmente. • Desenvolver competências de negociação para alcançar acordos mutuamente benéficos no local de trabalho. • Demonstrar orientação para o serviço ao cliente através de uma comunicação respeitosa e centrada em soluções.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Técnicas de empatia, incluindo o reconhecimento ativo e a validação emocional. • Resolução de conflitos significa, nomeadamente, compreender, abordar as questões e encontrar um terreno comum. • Princípios eficazes de trabalho em equipa, incluindo comunicação aberta e definição de objectivos em colaboração. • Estratégias de adaptabilidade, tais como a modificação de abordagens em resposta à alteração das circunstâncias. • Elementos de negociação, incluindo troca de ideias, concessões e equilíbrio de necessidades. • Práticas de serviço ao cliente, incluindo escuta ativa, paciência e envolvimento personalizado. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências:

	• Exprimir claramente os seus pensamentos, tendo em conta as perspectivas dos outros. • Ofereça respostas ponderadas que abordem preocupações emocionais e práticas. • Gerir os conflitos no local de trabalho de forma construtiva, tendo em vista um ambiente harmonioso. • Coordenar eficazmente as tarefas e apoiar os colegas na realização de objectivos comuns. • Identificar problemas, analisar opções e implementar soluções adequadas. • Chegar a acordos que satisfaçam as necessidades de todas as partes envolvidas. • Tratar as reclamações com paciência, oferecendo soluções atempadas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Abordar os desafios dos outros com compreensão e compaixão. • Tomar a iniciativa de resolver problemas no local de trabalho e apoiar os membros da equipa. • Estar aberto ao feedback e ajustar as abordagens conforme necessário. • Dar prioridade ao sucesso da equipa em detrimento das realizações individuais. • Manter a compostura e o respeito em todas as interações no local de trabalho.

TÓPICO 1.3.2 | COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Competências organizacionais básicas e intermédias, incluindo a utilização de calendários, repartição de tarefas e técnicas de definição de prioridades. • Familiaridade com os princípios de gestão do tempo e com as ferramentas comuns de gestão de tarefas. • Compreensão da delegação de tarefas e da responsabilidade. **EQUIPAMENTO** • Acesso a um dispositivo digital (smartphone, tablet ou computador portátil/PC) com ligação à Internet. • Aplicações de produtividade gratuitas (Trello, Google Tasks, Notes) ou uma agenda física para organização offline. **CONSUMÍVEIS:** Nenhum
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Desenvolver competências avançadas para selecionar e utilizar ferramentas de produtividade adaptadas às necessidades individuais. • Melhorar os hábitos pessoais de gestão do tempo e a produtividade. • Melhorar a gestão do stress e a resiliência ao lidar com cargas de trabalho exigentes. • Aprender a avaliar e selecionar entre ferramentas organizacionais offline e online. • Desenvolver estratégias de reflexão sobre o tempo para prever e melhorar as estimativas de duração das tarefas. • Praticar uma comunicação eficaz e responsabilidade na gestão e resolução de desafios relacionados com as tarefas.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Compreender as vantagens de várias ferramentas de produtividade e as suas aplicações em ambientes de trabalho.

	• Reconhecer padrões nos tempos de conclusão de tarefas para aperfeiçoar a programação e as previsões. • Conhecer técnicas para gerir o stress relacionado com o volume de trabalho e manter a concentração. • Compreender a importância de assumir a responsabilidade pelos erros e de encontrar soluções de forma colaborativa. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Utilize aplicações para planear, acompanhar e organizar tarefas de forma eficiente, incluindo a definição de lembretes e a monitorização do tempo despendido. • Registar os tempos de conclusão das tarefas e analisar os dados para melhorar o planeamento futuro. • Implementar pausas eficazes e técnicas de gestão do stress para manter a produtividade. • Responder de forma construtiva a erros e colaborar na resolução de problemas com supervisores ou membros da equipa. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Adotar ferramentas e técnicas que melhorem a produtividade e a gestão de tarefas. • Encarar os erros como oportunidades de aprendizagem e procurar ativamente melhorar. • Estar aberto ao trabalho em equipa e à delegação de competências quando se trata de grandes volumes de trabalho. • Demonstrar que se apropria das tarefas e que se adapta positivamente aos desafios.

TÓPICO 1.3.3 | COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreensão básica do trabalho em equipa e do comportamento profissional no local de trabalho. • Familiaridade com competências de colaboração intermédias, como a distribuição de tarefas e a resolução de conflitos. • Consciência da hierarquia no local de trabalho e do conceito de respeito mútuo. **EQUIPAMENTO:** Nenhum **CONSUMÍVEIS** • Estudos de casos e exercícios de role-play com recursos visuais.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Reforçar as competências avançadas de colaboração, incluindo a manutenção de relações profissionais e a negociação de compromissos. • Ganhar confiança para lidar com situações interpessoais complexas no local de trabalho. • Aprender a alinhar eficazmente as contribuições pessoais com os objectivos da equipa. • Demonstrar um comportamento colegial, interagindo respeitosamente com os membros da equipa e contribuindo para um ambiente de trabalho positivo. • Colaborar em tarefas no âmbito de um plano de trabalho partilhado, garantindo fiabilidade e uma comunicação clara. • Resolver os desacordos de forma profissional, encontrando compromissos justos e eficazes. • Abordar os desconfortos ou desafios de forma proactiva e profissional, procurando resolvê-los de forma colaborativa.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Estratégias para promover o respeito, a simpatia e o apoio mútuo no local de trabalho. • Compreender os componentes de um plano de trabalho partilhado e a importância das tarefas interdependentes. • Métodos para encontrar compromissos e resolver desacordos de forma profissional. • Técnicas para discutir situações ou questões incómodas de forma construtiva. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Colaborar eficazmente no âmbito de um plano estruturado, incluindo a definição de prioridades de tarefas e a gestão do tempo. • Equilibrar opiniões divergentes e chegar a acordos mutuamente satisfatórios. • Exprimir as preocupações e dar feedback de forma calma e respeitosa. • Participar ou facilitar discussões para resolver tensões interpessoais. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Demonstrar compreensão e disponibilidade para ajudar os colegas. • Manter uma atitude calma e respeitosa em todas as interações. • Estar aberto a compromissos e soluções alternativas em situações difíceis. • Enfrentar os desconfortos e os desafios com uma mentalidade construtiva.

TÓPICO 1.3.4 | COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento de nível intermédio da consciência cultural e das regras do local de trabalho relativas à diversidade e à inclusão. • Familiaridade com a utilização de ferramentas em linha para investigação e aprendizagem sobre diferenças culturais **EQUIPAMENTO:** • Um PC/laptop com acesso à Internet para aceder a ferramentas de tradução e recursos de aprendizagem de línguas. **CONSUMÍVEIS:** • Encenação de frases educadas e cenários culturais.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Aplicar ativamente a sensibilidade cultural em contextos profissionais. • Desenvolver uma compreensão básica de uma língua estrangeira para melhorar a comunicação com pessoas de outras culturas. • Demonstrar um comportamento educado e respeitoso para com indivíduos de todas as origens culturais. • Utilizar os conhecimentos culturais para criar confiança e fazer com que os outros se sintam confortáveis nas interações no local de trabalho. • Pratique frases básicas em língua estrangeira para interagir eficazmente com clientes, colegas ou convidados. • Utilizar eficazmente ferramentas em linha para melhorar a proficiência em línguas estrangeiras e cultural

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Compreender como utilizar os conhecimentos culturais para melhorar as interações. • Familiaridade com frases-chave para saudações, apresentações e despedidas numa ou mais línguas. • Sensibilização para as ferramentas em linha para a aprendizagem de línguas e culturas **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Capacidade de adaptar os estilos de comunicação a contextos culturais diversos. • Competência na utilização de frases educadas e frases simples numa língua estrangeira. • Assegurar uma compreensão clara durante as interações interculturais, fazendo perguntas e esclarecendo dúvidas. • Aplicar conhecimentos culturais para resolver potenciais mal-entendidos em situações profissionais. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Demonstrar vontade de aprender e incorporar novos conhecimentos culturais e linguísticos. • Demonstrar um comportamento educado e inclusivo para com todos os indivíduos. • Procura de oportunidades para alargar as competências culturais e linguísticas para melhorar o desempenho no local de trabalho. • Envidar esforços para compreender e aceitar perspectivas diferentes.

Funded by the European Union

MÓDULO 2 | COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS COM 3 EMPREGOS (ASSISTENTE DE HOTELARIA, ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO E ASSISTENTE DE ARMAZÉM)

OBJECTIVO PRINCIPAL E DESCRIÇÃO GERAL

Este módulo explora as competências práticas e teóricas necessárias para três funções profissionais específicas:

1. Assistente de serviço de hotel
2. Assistente de catering
3. Assistente de armazém

Destina-se a preparar os jovens com deficiência para o desempenho de tarefas essenciais nestas funções, dotando-os de capacidades e conhecimentos específicos para situações profissionais específicas.

O Módulo 2 e os seus 3 folhetos (um para cada função) utilizam um sistema de nivelamento, introduzindo tarefas de iniciação, intermédias e avançadas para cada função. Por exemplo, um assistente de serviço de hotel pode começar com tarefas como a limpeza básica de quartos e progredir para responsabilidades mais complexas, como a gestão de serviços aos hóspedes. Do mesmo modo, os assistentes de restauração e de armazém são formados para executar tarefas básicas, intermédias e avançadas que reflectem as exigências reais do local de trabalho.

A conclusão deste módulo permite que os utilizadores obtenham competências teóricas e práticas específicas para um determinado trabalho e fornece uma boa base para o jogo de RV que simulou os três ambientes de trabalho.

Funded by the European Union

CADERNO 2 | ASSISTENTE DE SERVIÇO DE HOTELARIA

OBJECTIVO PRINCIPAL E DESCRIÇÃO GERAL

O Caderno 2 abrange a profissão de Assistente de Serviço de Hotel e o seu principal objetivo é formar e preparar os jovens com deficiência para poderem exercer a profissão específica.

O objetivo da formação é que os jovens com deficiência adquiram os conhecimentos e as competências necessários relacionados com o contexto de trabalho mais vasto do assistente de serviços hoteleiros, tendo como objetivo final a sua independência e autoconfiança. No final da formação, que é adaptada às necessidades e capacidades específicas dos jovens com deficiência, os formandos desenvolverão as competências e os conhecimentos necessários para serem assistentes profissionais de hotelaria. Mais especificamente, ficarão dotados de capacidades e competências relacionadas com a limpeza e o cuidado das áreas interiores, exteriores e jardins, o controlo do equipamento hoteleiro e o fornecimento e instalação de equipamento de quartos.

O Caderno 2 consiste em várias simulações de emprego de assistente de hotel divididas em três (3) níveis: Iniciante, Intermédio e Avançado, com ênfase na execução meticulosa de tarefas e na capacidade de comunicação.

Após a conclusão da formação, os jovens com deficiência estarão aptos a responder ao funcionamento de um hotel e a integrar-se efetivamente no mercado de trabalho, apesar das suas deficiências.

Funded by the European Union

BOOKLET 2 | ASSISTENTE DE HOTELARIA | DESCRIÇÃO GERAL	
NÍVEL	2.1 | INÍCIO
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TÓPICO 2.1.1 | LIMPEZA DO PÓ DOS MÓVEIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico dos princípios de higiene e da sua importância • Conhecimento básico de ferramentas e produtos de limpeza **EQUIPAMENTO:** • Luvas de proteção (reutilizáveis) • Espanador macio **CONSUMÍVEIS:** • Produto de limpeza líquido adequado
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos deverão ser capazes de • Concluir a tarefa de limpeza do pó num determinado de tempo • Observar rapidamente as zonas poeirentas • Seguir a sequência de tarefas e processos predefinidos • Selecionar o equipamento e os consumíveis corretos • Limpar as superfícies e remover o pó das superfícies de forma eficiente
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte:

Funded by the European Union

	• Ferramentas e produtos adequados para limpar o mobiliário • Requisitos de segurança e higiene • Importância de manter os quartos de hotel limpos **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Capacidade de seguir um processo passo a passo • Manuseamento correto de ferramentas e produtos de limpeza • Observação rápida de áreas e superfícies **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assumir a responsabilidade pela conclusão correta da tarefa • Ser minucioso na limpeza, prestando atenção aos pormenores • Realizar a tarefa com confiança sem supervisão • Cooperar sem problemas com os colegas

TEMA 2.1.2 | REGA DAS PLANTAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreender que as plantas precisam de água para sobreviver • Reconhecer um regador e uma torneira **EQUIPAMENTO:** • Regador e/ou mangueira de rega • Torneira (ou qualquer outra fonte de água) **CONSUMÍVEIS:** • Água

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Identificar e abordar a tarefa de regar as plantas, reconhecendo a necessidade. • Localizar o equipamento necessário e as fontes de água. • Distinguir entre plantas secas e plantas suficientemente regadas. • Reconhecer quais as plantas que precisam de ser regadas, avaliando a humidade do solo. • Utilizar um regador e uma torneira corretamente, utilizando a quantidade correta de água. • Completar a tarefa de regar as plantas num prazo adequado.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Estimar a quantidade de água que cada planta necessita para manter a sua vitalidade. • Compreender as necessidades básicas das plantas. • Familiarizar-se com as tarefas e rotinas básicas necessárias no hotel. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Estimar a quantidade de água necessária para cada planta para garantir a sua vitalidade. • Regar as plantas de forma eficiente sem desperdiçar água ou danificar as plantas. • Manusear um regador e gerir o fluxo de água para evitar a rega excessiva. • Executar esta tarefa de forma autónoma e consistente. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Desenvolver um sentido de responsabilidade pelas plantas. • Realizar a tarefa com cuidado e paciência. • Demonstrar interesse pelos aspectos de rotina e de manutenção de um ambiente hoteleiro.

TÓPICO 2.1.3 | TRANSPORTE DA ROUPA DE CAMA E DOS UNIFORMES DO HOTEL PARA A LAVANDARIA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreender os tipos de artigos que devem ser limpos (lençóis, toalhas, uniformes). • Compreender a necessidade de limpeza destes objectos. • Familiaridade com os procedimentos e locais do hotel para recolha e transporte de roupa suja. **EQUIPAMENTO:** • Cestos de roupa suja (ou carrinhos) para transportar a roupa para as máquinas de lavar. **CONSUMÍVEIS:** Nenhum
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos deverão ser capazes de • Identificar e recolher lençóis, toalhas e uniformes usados. • Recolher e transportar artigos de forma segura e eficiente a partir de vários locais do hotel • Conhecer o hotel, nomeadamente as áreas de serviço como os quartos e a lavandaria. • Concluir a tarefa de acordo com as diretrizes do hotel
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Compreender a importância da higiene e da limpeza num hotel. • Compreender a importância da conclusão atempada dessas tarefas para o bom desenrolar das operações do hotel. • Estar familiarizado com o processo de lavandaria do hotel e com o papel da lavandaria no fluxo de trabalho geral. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Selecionar e recolher as fardas e a roupa de cama usadas. • Reconhecer facilmente quais os artigos que precisam de ser limpos.

	• Transportá-los em segurança para a lavandaria. • Concluir a tarefa dentro de um prazo definido, assegurando uma perturbação mínima dos serviços do hotel. • Contornar um problema como a indisponibilidade do cesto da roupa suja e/ou procurar ajuda. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Desenvolver um sentido de responsabilidade pela manutenção da limpeza e da higiene no hotel. • Assegurar, através da atenção aos pormenores, que todos os artigos necessários (lençóis, toalhas, uniformes) são recolhidos. • Compreender a importância do seu papel no apoio à equipa da lavandaria, promovendo uma mentalidade cooperativa.

TÓPICO 2.1.4 | VERIFICAÇÃO DO ESTADO DO EQUIPAMENTO DO QUARTO - MATERIAL PUBLICITÁRIO DO HOTEL, CAFÉ, CHÁ, AÇÚCAR, CHALEIRA, COPOS, TOALHAS, LÍQUIDO DE BANHO, SABONETE, ETC	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico dos tipos de consumíveis e equipamentos existentes nos quartos de hotel (brochuras publicitárias, kits de café/chá, toalhas, sabão). • Sensibilização para as normas de limpeza e higiene. **EQUIPAMENTO:** • Carrinhos de limpeza para o transporte do material de quarto (café, chá, açúcar, sabão de banho, toalhas, etc.). • Materiais de limpeza, tais como luvas, panos e spray higienizante para manuseamento e substituição de artigos. **CONSUMÍVEIS:** • Lista de controlo do quarto para garantir que todos os artigos do quarto são verificados e substituídos.

	• Material de quarto, como café, chá, açúcar, brochuras, toalhas, sabão, canetas, blocos de notas, etc. • Outros objectos, como copos e chávenas, que precisam de ser substituídos.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Enumerar a lista de produtos de equipamento de sala • Identificar os produtos da lista que estão em falta e tratar da sua substituição • Organizar os produtos de equipamento de sala de forma ordenada e no local correto • Substituir as toalhas e copos usados por novos, com base nas regras e normas de higiene do hotel. • Verificar o estado do equipamento do quarto, como uma chaleira, e substituir ou comunicar qualquer avaria. • Verificar e substituir regularmente os consumíveis de acordo com os procedimentos do hotel. • Efetuar os controlos de forma eficiente e garantir que os quartos são preparados dentro dos prazos estabelecidos. • Compreender o que fazer se determinados materiais estiverem em falta ou danificados.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Enumerar e descrever a lista de produtos contidos na sala • Níveis de stock adequados para os artigos de quarto e consumíveis. • Protocolos básicos de higiene no manuseamento de artigos como toalhas, copos e saboneteiras. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Verificar cuidadosamente todos os artigos (brochuras, café/chá, toalhas, sabonete) para garantir que nada falta ou está danificado. • Substituir consumíveis e artigos como toalhas e copos, mantendo a higiene e a ordem no quarto. • Organizar e colocar os consumíveis e artigos de sala nas posições adequadas.

	• Seguir os procedimentos e protocolos do hotel para o serviço de quartos. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Desenvolver um sentido de responsabilidade pela manutenção das normas da sala. • Compreender a importância de quartos bem equipados e limpos para criar uma experiência positiva para os hóspedes. • Ganhar confiança na execução de tarefas com um mínimo de supervisão. • Respeitar as regras de segurança do hotel

TEMA 2.1.5 | DEITAR FORA O LIXO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreender a importância da limpeza e o papel da recolha do lixo na manutenção da higiene. • Reconhecer o que é lixo e saber onde estão localizados os caixotes do lixo. **EQUIPAMENTO:** • Caixote do lixo **CONSUMÍVEIS:** • Sacos do lixo para substituir os usados • Luvas descartáveis para um manuseamento seguro do lixo.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Identificar o caixote do lixo que precisa de ser esvaziado. • Retirar corretamente o saco do lixo e selá-lo. • Substituir corretamente o saco do lixo. • Usar luvas e saber como as utilizar corretamente. • Siga um procedimento passo a passo para a remoção e substituição do lixo. • Compreender a importância de usar luvas e de manusear o lixo de forma higiénica.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Protocolos básicos de higiene e por que razão são necessárias luvas para manusear o lixo. • Regras e normas do hotel quanto à frequência com que o lixo deve ser verificado e removido nos quartos e áreas comuns. • Sensibilização ambiental através da importância da eliminação correta dos resíduos. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Assegurar a higiene e a limpeza das instalações • remover eficazmente e substituir os sacos do lixo. • Manusear os sacos do lixo e as luvas sem derramar ou contaminar outras superfícies. • Concluir o processo de remoção do lixo pronta e regularmente como parte de uma rotina diária. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Desenvolver um sentido de responsabilidade pela manutenção da limpeza e da higiene no hotel. • Assegurar, com atenção aos pormenores, que o caixote do lixo é devidamente esvaziado e que o saco de substituição está bem colocado. • Compreender a importância da limpeza para a experiência do hóspede e aderir a práticas seguras.

BOOKLET 2 | ASSISTENTE DE HOTELARIA | DESCRIÇÃO GERAL	
NÍVEL	2.2 | INTERMÉDIO
CRACHÁ ASSOCIADO	

TEMA 2.2.1 | UTILIZAÇÃO DE UMA ESFREGONA - ESFREGONA HÚMIDA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Identificar os diferentes tipos de pavimentos. • Compreender as normas básicas de higiene e limpeza. **EQUIPAMENTO:** • Esfregona • Balde de esfregona com filtro **CONSUMÍVEIS:** • Água • Detergente para esfregar
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Concluir uma tarefa de limpeza de forma eficaz e eficiente. • Compreender a importância de manter um ambiente hoteleiro limpo. • Aprender a seguir uma abordagem sistemática à limpeza de pavimentos, incluindo considerações de segurança. • Colocar corretamente a mopa e a solução de limpeza.

Funded by the European Union

	• Utilize eficazmente a esfregona em padrões em forma de oito para garantir uma cobertura total do pavimento. • Evite andar em pisos molhados, passando a esfregona de um lado da divisão até à porta de saída. • Saber quando espremer a esfregona para evitar saturar demasiado o chão com água.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Método correto de mistura de água e detergente. • Como utilizar eficazmente uma esfregona utilizando o coador. • Compreender como evitar riscos, como escorregar em pisos molhados ou usar demasiado detergente. • Desenvolver uma noção do tempo necessário para concluir as tarefas de limpeza de forma eficiente. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Manusear eficazmente uma esfregona e um balde para limpar um pavimento de ponta a ponta. • Identificar o tipo de detergente e medir a dose correta. • Controlar a quantidade de água utilizada no chão utilizando um coador. • Assegurar que todas as áreas do pavimento são cuidadosamente limpas. • Reconhecer quando a esfregona está demasiado húmida ou seca e ajustá-la em conformidade. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Ter em atenção as regras e procedimentos de segurança do hotel. • Assumir a responsabilidade de manter a limpeza e a higiene no hotel. • Seja minucioso e preste atenção aos pormenores e à eficácia. • Repetir os passos necessários para garantir que o trabalho é feito corretamente. • Ter o cuidado de não pisar as zonas acabadas de limpar para manter um acabamento impecável.

TÓPICO 2.2.2 | FAZER CAMAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Identificar os diferentes tipos de roupa de cama (fronhas, lençóis, cobertores, etc.) utilizados num hotel. • Compreender a importância da higiene para manter o conforto dos hóspedes. **EQUIPAMENTO:** • Cama • Almofadas • Edredão **CONSUMÍVEIS:** • Roupa de cama limpa (lençóis, fronhas, capas de edredão)
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos deverão ser capazes de • Seguir um processo passo-a-passo para completar uma tarefa. • Faça uma cama rápida e eficazmente. • Compreender a importância do asseio e da precisão ao fazer as camas. • Despir e substituir corretamente os lençóis de uma cama. • Enfiar corretamente o lençol de baixo para evitar rugas. • Alinhe o edredão uniformemente e coloque as almofadas de forma organizada. • Dobrar bem o edredão e o lençol de cima.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Os diferentes tipos de roupa de cama: colchão, lençol de baixo, lençol de cima, edredão e fronhas. • Passos básicos para fazer a cama, incluindo a preparação e a encomenda da roupa de cama. • Técnicas básicas de preparação da cama e a importância da limpeza da roupa de cama nos quartos de hóspedes. • Normas de limpeza dos quartos de hotel

	• Importância da apresentação na preparação da cama. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Preparar uma cama e colocar a roupa de cama na ordem correta com atenção aos pormenores. • Desenvolver a coordenação para manusear lençóis, cobertores e almofadas com precisão. • Concluir o processo de preparação da cama de forma atempada e sistemática. • Gerir desafios como a garantia de que os lençóis se ajustam corretamente. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Comprometer-se com o pormenor e a eficácia. • Satisfação em apresentar uma cama bem feita que cumpra as normas do hotel e satisfaça o cliente. • Compreender a importância de preparar um espaço limpo e confortável para os hóspedes. • Desenvolver a atenção ao pormenor, ao asseio e à simetria na confeção da cama.

TÓPICO 2.2.3 | SELECÇÃO DE ROUPA DE HOTEL E UNIFORMES NA LAVANDARIA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Identificar as diferentes roupas de cama (fronhas, lençóis, cobertores, toalhas, etc.) e uniformes utilizados num hotel. **EQUIPAMENTO:** • Cama, lençóis e coberturas de cama • Roupa de hotel e uniformes • Luvas de proteção • Cestos de roupa etiquetados para classificar os artigos para diferentes tipos de lavagem.

	CONSUMÍVEIS: Nenhum
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Distinguir e classificar corretamente a roupa de cama e os uniformes de hotel em categorias baseadas no material e na cor. • Reconhecer e remover artigos indesejados da roupa suja para evitar danos na máquina. • Identifique os artigos manchados e reserve-os para um tratamento especial. • Siga um processo detalhado, passo a passo, para completar as tarefas de seleção. • Organizar eficazmente a roupa de cama e os uniformes com base na cor e no tipo para uma lavagem eficiente. • Identificar artigos manchados ou danificados e determinar o curso de ação adequado para o tratamento.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • As regras básicas de separação da roupa de cama e dos uniformes (cor, material, etc.) para uma lavandaria de hotel. • Compreender como selecionar vários têxteis e uniformes de hotelaria para lavagem ou limpeza a seco. • A importância de usar luvas de proteção e de manusear corretamente a roupa suja para evitar a contaminação. • Conhecimento da forma como os diferentes materiais (roupa de cama, toalhas, uniformes) são lavados ou tratados para evitar danos. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Capacidade de classificar e separar rápida e corretamente a roupa de cama e os uniformes para a lavandaria do hotel.

	• Desenvolver a eficiência na categorização de artigos de lavandaria (lençóis, uniformes, toalhas) com base na cor e no tecido. • Detetar nódoas ou elementos indesejados, como restos de comida ou papel, e removê-los antes de os lavar. • Decida quais os artigos que necessitam de ser lavados separadamente devido a nódoas ou à sensibilidade do material. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Ter um compromisso com o pormenor e a eficácia durante as tarefas de limpeza. • Compreender a importância de uma triagem exaustiva para garantir a limpeza e a manutenção adequadas dos artigos de hotelaria. • Dar prioridade à limpeza e à segurança, manipulando corretamente os artigos sujos.

TÓPICO 2.2.4 | TRANSPORTE DA BAGAGEM DOS HÓSPEDES DE E PARA O QUARTO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Identificar os diferentes tipos de bagagem. • Conhecimento básico das competências de interação e comunicação com os hóspedes, incluindo cortesia e oferta de assistência. **EQUIPAMENTO:** • Carrinho de bagagens (carrinho de paquete) • Elevador de serviço • Porta-bagagens **CONSUMÍVEIS:** • Etiquetas de bagagem para etiquetar as malas dos convidados.

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Interagir com os hóspedes de forma profissional, oferecendo educadamente assistência com a sua bagagem. • Siga o processo passo a passo para transportar a bagagem do átrio para o quarto ou para o depósito. • Mova a bagagem com segurança sem causar danos, concentrando-se na distribuição do peso e nos artigos frágeis. • Utilizar corretamente o carrinho de bagagem para um transporte seguro e eficaz. • Etiquetar corretamente a bagagem. • Saber guardar a bagagem nos quartos ou nas áreas de armazenamento quando os hóspedes não estão presentes.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Como oferecer ajuda de forma educada e tratar os pedidos dos hóspedes com profissionalismo. • A importância de um manuseamento cuidadoso da bagagem, especialmente no caso de artigos frágeis e pessoais, como malas de mão, e a utilização de etiquetas de bagagem para a localizar. • A utilização dos elevadores de serviço e os procedimentos de arrumação dos quartos. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Competências interpessoais para interagir com os clientes de forma educada e respeitosa. • Carregar, transportar e descarregar com segurança diferentes tipos de bagagem com a utilização de um carrinho. • Ter cuidado ao lidar com objectos delicados ou valiosos, assegurando que tudo é etiquetado e armazenado adequadamente. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte

	• Assumir a responsabilidade pela bagagem dos hóspedes e assegurar o seu transporte seguro e atempado. • Oferecer assistência de uma forma educada e amigável e compreender a importância de um bom serviço ao cliente e da satisfação dos hóspedes. • Privilegiar a segurança no manuseamento de objectos pesados ou frágeis, bem como no funcionamento do elevador de serviço.

TÓPICO 2.2.5 | ASPIRAR ALCATIFAS E TAPETES	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico do equipamento de limpeza (aspirador) • Conhecimento básico dos diferentes tipos de alcatifa **EQUIPAMENTO:** • Aspirador • Escova de rolo • Outros anexos • Tapetes **CONSUMÍVEIS:** • Sacos para aspiradores
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos deverão ser capazes de • Compreender as tarefas e ferramentas básicas de limpeza. • Aplicar as regras de segurança e de higiene necessárias. • Preparar uma divisão para aspirar, removendo objectos como o lixo e tapetes pequenos • Utilizar corretamente o aspirador, seguindo os passos de limpeza adequados. • Utilizar eficazmente os acessórios suplementares. • Limpar e manter um aspirador de pó.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Objetivo e função dos vários utensílios e acessórios de limpeza (aspirador, escova de rolo, acessórios). • Protocolos de segurança na utilização de aparelhos eléctricos. • Técnicas de preparação da sala antes de iniciar a tarefa de limpeza. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Capacidade de utilizar um aspirador de forma segura e eficaz. • Dominar o funcionamento do aspirador, aspirando em linhas rectas e utilizando os acessórios para os locais mais difíceis. • Limpe cuidadosamente os cantos e as arestas, bem como os tapetes grandes e pequenos. • Manutenção e resolução de problemas do equipamento de base através da limpeza regular do contentor e da escova de rolos. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Prestar atenção às regras e procedimentos de segurança e higiene. • Assumir a responsabilidade pela preparação das salas e pela manutenção do equipamento. • Estar disposto a executar a tarefa com cuidado, assegurando que a sala é limpa em profundidade. • Desenvolver uma abordagem proactiva para manter a limpeza das ferramentas.

BOOKLET 2 | ASSISTENTE DE HOTELARIA | DESCRIÇÃO GERAL	
NÍVEL	2.3 | AVANÇADO
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TEMA 2.3.1 | CORTAR A RELVA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico dos cuidados a ter com a relva (quando e por que razão se deve cortar a relva). • Procedimentos de segurança para a utilização de máquinas (cortador de relva). • Como inspecionar e manter o equipamento. • Conhecimento básico das condições meteorológicas (relva seca ou húmida). **EQUIPAMENTO:** • Cortador de relva **CONSUMÍVEIS:** • Combustível (ou bateria)
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • utilizar com segurança um cortador de relva para cuidar do relvado • mostrar uma compreensão da sequência de tarefas e do seguimento de instruções. • avaliar se a relva está seca e pronta para ser cortada. • identificar e instalar o cortador de relva.

Funded by the European Union

	• inspecionar o equipamento quanto à sua funcionalidade e segurança. • Saber navegar e utilizar eficazmente o cortador de relva. • Concluir as tarefas de corte de relva de uma forma metódica e minuciosa.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • as etapas de uma tarefa prática, como cortar a relva. • protocolos de segurança • a importância da utilização de equipamentos de proteção individual (EPI). • como manejar o cortador de relva e controlos básicos de manutenção. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • seguir uma sequência estruturada de tarefas, desde a preparação até à conclusão. • utilizar eficazmente os cortadores de relva, as ferramentas de corte e as tesouras • identificar se o cortador de relva está em condições de funcionamento e resolver problemas • seguir as diretrizes de segurança para minimizar os riscos. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Criar confiança na utilização e no funcionamento efetivo de máquinas e ferramentas • Verificar se a relva está seca e assegurar a manutenção correta do cortador. • Completar a tarefa na sua totalidade, mesmo que envolva movimentos repetitivos ou desafios. • Assumir a responsabilidade pela tarefa e seguir as verificações de segurança e o funcionamento do equipamento.

TEMA 2.3.2 | CUIDADOS A TER COM AS PLANTAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico dos cuidados a ter com as plantas (rega, fertilização, poda e limpeza). • Reconhecimento de condições comuns das plantas, tais como folhas murchas e caules crescidos. • Sensibilização para a segurança no manuseamento de ferramentas e produtos químicos, como tesouras e fertilizantes. **EQUIPAMENTO:** • Luvas de jardinagem (de proteção). • Fertilizante adequado para plantas de interior. • Tesoura de jardinagem. • Pano de pó ou espanador macio. • Frasco ou recipiente com spray de água para humedecer o pano. **CONSUMÍVEIS: -**
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Identificar e responder às necessidades das plantas • Manusear ferramentas como tesouras e panos com precisão • Executar tarefas avançadas de tratamento de plantas, como fertilização, poda e limpeza. • Usar luvas, manusear as ferramentas com segurança e utilizar os produtos químicos de forma responsável. • Identificar as folhas murchas ou as zonas cobertas de vegetação que necessitam de atenção.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Importância da manutenção da saúde das plantas num ambiente profissional. • Como os fertilizantes ajudam no crescimento das plantas. • O papel da poda e da limpeza na estética e na saúde das plantas. **HABILIDADES**

	Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Identificar as necessidades de cuidados com as plantas e selecionar ferramentas/materiais adequados. • Executar processos em várias etapas de forma eficiente e exacta. • Comunicar eficazmente com os supervisores sobre o progresso das tarefas ou problemas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Garantir a segurança e higiene pessoal, utilizando equipamento correto e manuseando os produtos químicos com cuidado • Assegurar que as plantas não são apenas cuidadas, mas que têm um aspeto profissional. • Coordenar com outros se for necessário apoio adicional. • Ajustar as acções em função das condições das instalações e das instruções específicas.

TEMA 2.3.3 | TRIAGEM DE RESÍDUOS E MATERIAIS RECICLÁVEIS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico das categorias de resíduos, como os biodegradáveis, o vidro, o plástico, o papel e o metal. • Conhecimento dos símbolos de reciclagem e dos códigos de cores dos contentores. • Importância da triagem de resíduos para a sustentabilidade ambiental. **EQUIPAMENTO:** • Luvas de proteção. • Contentores ou caixotes designados para diferentes categorias de resíduos (biodegradáveis, vidro, plástico, papel, metal).

	CONSUMÍVEIS: • Sacos do lixo • Diversos resíduos para praticar (restos de vegetais, frascos de vidro, garrafas de plástico, jornais, latas)
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos deverão ser capazes de • Executar tarefas numa sequência lógica e estruturada. • Identificar corretamente os materiais com base na textura, aspeto ou símbolos. • Separar corretamente os resíduos em categorias adequadas. • Usar luvas para proteger as mãos e manusear os resíduos com cuidado. • Reconhecer o impacto da separação correta dos resíduos na sustentabilidade
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Categorias de resíduos e materiais recicláveis e sua importância. • Que materiais são recicláveis e onde os deitar fora. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Separar os artigos com rapidez e precisão nos contentores corretos. • Manusear os resíduos de forma segura e higiénica. • Comunicar eficazmente com os membros da equipa ou supervisores sobre a conclusão de tarefas ou questões. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assegurar as regras de segurança e de higiene • Desenvolver o sentido de responsabilidade através da aplicação de regras de higiene e limpeza • Demonstrar um empenhamento na sustentabilidade ambiental. • Respeitar as diretrizes de seleção e as práticas organizacionais.

	• Assegurar a exaustividade e a exatidão da triagem.

TEMA 2.3.4 | APANHAR FOLHAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Sensibilização para o objetivo de apanhar as folhas. • Compreensão das medidas básicas de segurança no trabalho ao ar livre. • Familiaridade com as ferramentas (ancinho para folhas, luvas de jardinagem, carrinho, sacos para folhas). **EQUIPAMENTO:** • Ancinho de folhas. • Luvas de jardinagem. • Carro ou carrinho de mão para o transporte de folhas. **CONSUMÍVEIS:** • Sacos de folhas para eliminação. • Folhas
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos deverão ser capazes de • Manusear ferramentas e equipamentos de forma eficaz • Recolher as folhas e eliminá-las de forma eficiente • Usar luvas e manusear as folhas de forma segura • Eliminar corretamente as folhas utilizando sacos e áreas de eliminação designadas
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Vantagens de manter os espaços exteriores limpos e arrumados num ambiente profissional. • Utilização correta das ferramentas e equipamentos de jardinagem. • Métodos corretos de eliminação de resíduos orgânicos. **HABILIDADES**

	Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Respeitar as práticas de segurança no manuseamento de • Varra as folhas de forma eficiente e junte-as em montes. • Utilizar carrinhos ou carrinhos de mão para transportar os resíduos. • Ensacar e eliminar corretamente os resíduos de jardim. • Seguir as sequências de tarefas para garantir que o trabalho é concluído de forma eficaz. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Manter a limpeza e a atração dos espaços partilhados. • Assegurar que todas as folhas são recolhidas para um aspeto limpo. • Concluir a tarefa, mesmo que exija esforço físico ou repetição. • Cooperar com os outros quando necessário

TEMA 2.3.5 | LIMPAR A NEVE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Importância da remoção da neve para a segurança e acessibilidade. • Compreender técnicas seguras para evitar lesões durante as tarefas físicas. • Familiaridade com as ferramentas (pá de neve, sal) e sua utilização correta. **EQUIPAMENTO:** • Pá de neve • Botas antiderrapantes. • Roupa quente. **CONSUMÍVEIS:** • Sal ou material para derreter gelo.

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Compreender e aplicar medidas de segurança durante o trabalho físico ao ar livre. • Executar um processo em várias etapas. • Vestir-se adequadamente e espalhar sal para evitar acidentes. • Manusear corretamente uma pá de neve para limpar os caminhos de forma eficiente. • Empurrar a neve em vez de a levantar e limpar de cima para baixo
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Benefícios da manutenção de áreas exteriores seguras e acessíveis num ambiente profissional. • Técnicas corretas de remoção de neve para minimizar o esforço físico. • Importância da aplicação de sal para a prevenção e segurança contra o gelo. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • e efetuar eficazmente a remoção da neve. • Manusear e posicionar as ferramentas de forma ergonómica. • Avaliar as áreas de trabalho para detetar pontos escorregadios e resolvê-los de forma proactiva. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Garantir a segurança e a acessibilidade dos outros. • Limpar completamente a neve e tratar das zonas com gelo. • Respeitar as técnicas corretas para evitar lesões • Demonstrar persistência na realização de tarefas fisicamente exigentes.

CADERNO 3 | ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO

OBJECTIVO PRINCIPAL E DESCRIÇÃO GERAL

O principal objetivo desta parte do programa de estudos é dotar os jovens com deficiência dos conhecimentos e competências necessários para desempenhar eficazmente a função de assistente de restauração.

Ao atingir os objectivos, o jovem empregado será parte integrante de uma equipa coesa e eficaz. Os elementos da formação abaixo indicados permitirão aos seus participantes compreender as tarefas, as actividades e as responsabilidades do posto de assistente de restauração.

O curso centra-se no desenvolvimento de tais actividades, que são necessárias para o trabalho na cozinha e, ao mesmo tempo, correspondem às competências que podem ser alcançadas por uma pessoa com deficiência intelectual e/ou com autismo.

O caderno 3 consiste em várias simulações de emprego de assistente de hotel divididas em três (3) níveis: Iniciante, Intermédio e Avançado, com ênfase na execução meticulosa de tarefas e na capacidade de comunicação.

Funded by the European Union

BOOKLET 3 | ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO | VISÃO GERAL	
NÍVEL	3.1 | INICIANTE
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TEMA 3.1.1 | LAVAGEM DE LEGUMES E FRUTAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a importância da limpeza na preparação dos alimentos. ● Consciência das práticas de segurança e higiene alimentar. ● Conhecimentos básicos de organização da cozinha, como a localização das arrecadações e dos utensílios. **EQUIPAMENTO:** ● Lava-loiça ou taça grande para conter água para a lavagem ● Acesso a uma torneira com água limpa e fria ● A escova para legumes com cerdas macias pode ajudar a esfregar a sujidade e os resíduos de legumes como batatas ou cenouras ● Escorredor ou coador - para escorrer os legumes e frutas lavados depois de os enxaguar ● Centrifugador de saladas - pode ajudar a lavar e secar eficazmente as folhas verdes e as ervas aromáticas. Remove o excesso de água, deixando-os prontos a utilizar **CONSUMÍVEIS:**

Funded by the European Union

	● Produtos de higiene pessoal - sabão, luvas, desinfetante ● Limpa-louças ● Toalhas de papel, panos ● Tomates (ou outros legumes/frutos para praticar).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Assegurar que todos os legumes/frutos são bem limpos. ● Retirar os pedúnculos e lavar os tomates em água corrente. ● Assegurar que os legumes e a fruta estão limpos e prontos para serem preparados. ● Transportar e manusear corretamente os legumes e frutas frescos para evitar danos ou contaminação.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Distinguir entre legumes sujos e limpos ● Importância de lavar os legumes/frutos para remover a sujidade, os pesticidas ou os contaminantes. ● Práticas seguras de manuseamento dos alimentos para evitar danificá-los. ● Sequência de tarefas simples de cozinha e sua contribuição para a preparação de refeições. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Identificar frutos e legumes limpos ● Localizar e retirar os legumes/frutos do armazém. ● Retirar cuidadosamente os talos dos legumes/frutos. ● Lavar e manusear cuidadosamente os legumes/frutos. ● Transferir os artigos lavados para um recipiente limpo. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Ter o cuidado de concluir as tarefas de forma correta e minuciosa para a segurança e higiene de todos

	• Seguir as instruções e procurar ajuda quando necessário. • Reconhecer a importância da limpeza na preparação dos alimentos. • Realização de tarefas repetitivas sem perder a concentração.

TÓPICO 3.1.2 | RALAR LEGUMES E FRUTAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimentos básicos de higiene na cozinha. • Consciência de como manusear com segurança um ralador para evitar lesões. • Compreender a importância dos legumes/frutos ralados na preparação dos alimentos (salada). **EQUIPAMENTO:** • Ralador de legumes • Uma taça para recolher legumes/frutos ralados. **CONSUMÍVEIS:** • Cenouras previamente lavadas e descascadas (ou outros legumes/frutos para praticar).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Compreender as diferentes técnicas de grelha • Melhorar as capacidades motoras finas através da trituração. • Segurar e utilizar corretamente um ralador para processar legumes/frutas • Ralar legumes e fruta uniformemente para • Manusear e transferir cuidadosamente os legumes/frutos ralados
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Benefícios da preparação de alimentos de formas específicas, como ralar para saladas. • Métodos corretos de utilização de utensílios de cozinha, como um ralador.

	● Importância de manter práticas de trabalho limpas e seguras na cozinha. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Manusear de forma higiénica os legumes e as frutas pré-preparados. ● Operar um ralador de forma segura e eficaz. ● Transferir os legumes/frutos ralados para um recipiente adequado sem derramar **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Assegurar que os alimentos são preparados de forma segura e correta. ● Obtenção de resultados uniformes durante a gradação. ● Desenvolver o conforto com o ralador. ● Praticar e melhorar a motricidade fina

TÓPICO 3.1.3 | PENEIRAR OS PRODUTOS SÓLIDOS EM PRATOS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a importância da higiene pessoal quando se trabalha com alimentos ● Compreensão da higiene alimentar, incluindo a manutenção da limpeza durante o manuseamento dos alimentos. ● Consciência do objetivo da peneiração. ● Familiaridade com a disposição do local de trabalho, incluindo as áreas de armazenamento de ingredientes e ferramentas. **EQUIPAMENTO:** ● Copo de medição com bico ● Peneira ● Espátula

	● Taça para recolher o produto peneirado **CONSUMÍVEIS:** ● Farinha ou outros ingredientes sólidos peneiráveis.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Desenvolver a coordenação através do manuseamento de ferramentas como uma espátula e uma peneira ● Utilize uma peneira e uma espátula para transferir e peneirar a farinha uniformemente ● Medir e transferir produtos sólidos sem derramar ● Manter um espaço de trabalho arrumado durante toda a tarefa
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Importância da peneiração na preparação de alimentos para uma textura consistente dos ingredientes. ● Utilização e manutenção corretas de utensílios de cozinha, como uma peneira e uma espátula. ● Consciência dos requisitos de higiene e segurança no manuseamento de consumíveis. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Utilizar de forma segura e eficaz os utensílios de cozinha para executar tarefas básicas. ● Manter o controlo durante a transferência dos ingredientes para evitar derrames. ● Assegurar uma abordagem sistemática para a realização de tarefas simples de preparação da cozinha. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Ter o cuidado de obter uma textura uniforme ao peneirar ● Respeitar as práticas de higiene e manipular os alimentos com segurança

	● Aumentar a auto-confiança completando com sucesso tarefas de nível principiante

TÓPICO 3.1.4 | VERTER LÍQUIDOS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender as regras básicas de higiene, incluindo a manutenção dos alimentos e dos utensílios limpos. ● Familiaridade com o manuseamento seguro de líquidos para evitar derrames. ● Sensibilização para o armazenamento adequado de produtos perecíveis como o leite. **EQUIPAMENTO:** ● Garrafa de leite (ou outro líquido). ● Prato ou recipiente para receber o líquido. **CONSUMÍVEIS:** ● Leite (ou qualquer outro líquido).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Manusear e verter líquidos com precisão ● Evitar a contaminação durante a preparação dos alimentos ● Identificar e retirar do frigorífico produtos perecíveis, como o leite ● Controlar o fluxo de líquido para evitar derrames ou derrames excessivos
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Práticas corretas de armazenamento de líquidos perecíveis. ● Técnicas corretas para verter líquidos em recipientes ou pratos. ● Importância da limpeza e da higiene no manuseamento de consumíveis. **HABILIDADES**

	Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Recuperar com segurança artigos de áreas de armazenamento como um frigorífico. ● Verter líquidos com precisão e controlo. ● Reconhecer quando uma tarefa está concluída e organizar o espaço de trabalho depois disso **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Dedicar algum tempo para garantir que os líquidos são vertidos de forma segura e correta ● Respeitar as práticas de higiene e utilizar corretamente os consumíveis ● Assegurar que a quantidade correta de líquido é vertida sem derrame

TÓPICO 3.1.5 | CATEGORIZAÇÃO DOS PRATOS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a importância da ordem e da arrumação na cozinha. ● Familiaridade com os utensílios de cozinha básicos e as suas funções. ● Sensibilização para a segurança e higiene no local de trabalho. **EQUIPAMENTO:** ● Vários utensílios de cozinha categorizados em utensílios para cozinhar, assar, armazenar, preparar, servir e beber, bem como talheres. ● Espaços de armazenamento claramente rotulados ou designados (prateleiras, gavetas ou contentores).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Desenvolver a capacidade de classificar os objectos em categorias adequadas ● Identificar e colocar corretamente os objectos nas suas áreas designadas

	● Distinguir os tipos de utensílios e agrupá-los de forma adequada ● Familiarizar-se com o sistema de arrumação dos utensílios na cozinha ● Assegurar a ordem e a limpeza do ambiente da cozinha
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Finalidade e utilização de vários utensílios de cozinha e talheres. ● Importância de manter a organização para a eficiência numa cozinha profissional. ● Consciencialização da forma como a categorização apoia a produtividade e a limpeza do local de trabalho **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Ordenar e organizar itens em categorias predefinidas. ● Siga as instruções para agrupar e armazenar artigos. ● Reconhecer a função dos utensílios e assegurar a sua correta colocação. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Manter-se concentrado enquanto classifica vários itens com precisão ● Assegurar que os artigos são colocados na categoria correta sem erros ● Contribuir para um espaço de trabalho arrumado e organizado em benefício de toda a equipa.

TÓPICO 3.1.6 | CARREGAR A MÁQUINA DE LAVAR LOUÇA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Consciência da diferença entre pratos limpos e sujos. ● Conhecimento básico do funcionamento de uma máquina de lavar louça, incluindo a colocação correta dos artigos. ● Familiaridade com as regras de higiene e segurança na cozinha. **EQUIPAMENTO:** ● Máquina de lavar loiça ● Cestos e compartimentos para a máquina de lavar loiça para pratos, talheres e copos. ● Caixote do lixo para resíduos alimentares. **CONSUMÍVEIS:** ● Detergente para a máquina de lavar loiça (se necessário). ● Sacos de lixo para deitar fora os restos de comida.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Manusear e selecionar adequadamente a loiça ● Identificar a louça e os talheres sujos e separá-los dos limpos ● Compreender como organizar os artigos de forma eficiente para a limpeza ● Eliminar corretamente os restos de comida para garantir a limpeza
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Procedimentos de limpeza e manutenção da higiene na cozinha. ● Melhores práticas para utilizar a máquina de lavar loiça, incluindo o manuseamento seguro de artigos frágeis. ● Importância da eliminação correta dos resíduos para manter um espaço de trabalho limpo. **HABILIDADES**

	Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Selecionar e identificar os artigos com base na sua limpeza. ● Carregar pratos, talheres e copos de forma segura e eficiente. ● Seguir os protocolos de higiene para garantir um ambiente de cozinha higiénico **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Executar metodicamente os passos para garantir que todos os artigos são limpos corretamente ● Assegurar que não são deixados objectos sujos e que a máquina de lavar louça é carregada corretamente ● Assumir a responsabilidade de manter a cozinha arrumada e organizada

TÓPICO 3.1.7 | DESCARREGAR A MÁQUINA DE LAVAR LOUÇA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Sensibilização para a higiene e segurança no manuseamento de louça limpa. ● Compreender a colocação correta dos pratos, talheres e copos (prateleiras, gavetas). ● Familiaridade com o manuseamento de artigos frágeis como copos e chávenas. **EQUIPAMENTO:** ● Máquina de lavar loiça ● Pano limpo e seco para limpar a loiça. ● Estantes e gavetas para arrumação de objectos. **CONSUMÍVEIS:** ● Panos limpos ou toalhas de papel para secar.

Funded by the European Union

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Descarregar os artigos da máquina de lavar louça de forma segura e sistemática ● Assegurar que os artigos estão bem secos e devidamente armazenados. ● Abrir e descarregar a máquina de lavar louça com segurança ● Limpar bem a loiça, os talheres e os copos para eliminar a humidade ● Colocar corretamente os artigos nos locais designados (prateleiras, gavetas).
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Procedimentos de descarga adequados para manter a limpeza e evitar danos. ● Práticas de armazenamento corretas, como copos virados ao contrário, talheres organizados por tipo, etc. ● Importância da higiene e de evitar a contaminação cruzada. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Manusear a louça e os objectos de vidro limpos com cuidado para evitar danos. ● Utilize panos de secagem para remover eficazmente a humidade. ● Classificar e organizar os artigos em áreas de armazenamento adequadas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Assegurar que todos os artigos estão limpos, secos e corretamente armazenados. ● Manter elevados padrões de limpeza ● Contribuir para um ambiente de cozinha arrumado e organizado

BOOKLET 3 | ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO | VISÃO GERAL	
NÍVEL	3.2 INTERMÉDIOS
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TÓPICO 3.2.1 | DESCASCAR LEGUMES E FRUTAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Distinguir entre frutos e legumes que necessitam de ser descascados e os que não necessitam. • Compreender a ferramenta correta a utilizar (faca ou descascador). • Sensibilização para os protocolos de higiene, como a lavagem dos legumes e da fruta antes de os descascar. • Conhecimento de técnicas de manuseamento seguro de facas e descascadores. **EQUIPAMENTO:** • Faca para descascar. • Descascador de legumes/frutas. • Tábua de cortar. • Tigela para legumes e frutas descascados. • Caixote do lixo para resíduos orgânicos **CONSUMÍVEIS:** • Frutas ou legumes frescos.

Funded by the European Union

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Preparar e manipular corretamente os legumes e a fruta. • Utilizar eficazmente ferramentas como facas e descascadores. • Dominar a utilização segura e eficiente de uma faca de descascar • Eliminar corretamente os resíduos orgânicos • Produzir frutas ou legumes bem descascados com um mínimo de desperdício
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Técnicas corretas para descascar vários tipos de legumes e frutas. • Importância da utilização de ferramentas adequadas para melhorar a eficiência e a segurança. • Práticas básicas de separação de resíduos, como a separação dos resíduos orgânicos dos recicláveis. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Manusear as facas e os descascadores com precisão e cuidado. • Produzir frutas ou legumes bem descascados com um mínimo de desperdício. • Organizar um espaço de trabalho limpo e eficiente. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assegurar que os legumes e a fruta descascados estão limpos e apresentáveis • Gerir as ferramentas e os resíduos de forma responsável • Adaptação de técnicas para diferentes tipos de legumes e frutas • Demorar tempo para obter resultados de qualidade

TÓPICO 3.2.2 | CORTAR LEGUMES E FRUTAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a importância de ajustar a espessura das fatias para diferentes métodos de cozedura (fritar, grelhar). ● Reconhecer as diretrizes de segurança para a utilização de facas. ● Conhecer as práticas básicas de higiene (lavar os legumes e a fruta antes de os cortar) **EQUIPAMENTO:** ● Tábua de cortar. ● Faca afiada adequada para cortar. ● Tigela para guardar legumes e frutas cortados. ● Espaço de trabalho limpo. **CONSUMÍVEIS:** ● Abobrinhas frescas ou outros legumes/frutos para cortar.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Lavar e manusear corretamente os legumes e a fruta ● Manusear cuidadosamente facas e outras ferramentas afiadas ● Concluir as tarefas de corte com precisão ● Cortar legumes e frutas com uma espessura específica, conforme exigido por uma receita ● Manter uma área limpa e organizada para a preparação de alimentos ● Prepare fatias uniformes para obter resultados de cozedura consistentes
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Compreender as diferentes técnicas de fatiamento e as suas finalidades. ● Importância da uniformidade para a consistência e apresentação da cozedura. ● Familiaridade com as regras básicas de segurança das facas

	HABILIDADES Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Manusear as facas com precisão para criar fatias uniformes. ● Criar e manter um posto de trabalho eficiente. ● Organize os itens fatiados para as etapas seguintes de cozinhar ou servir. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Garantir a uniformidade da fatiagem ● Respeitar os protocolos de higiene e segurança ● Adaptação das técnicas de fatiagem em função das necessidades da receita ● Procurar reduzir ao mínimo os resíduos

TÓPICO 3.2.3 | CORTAR LEGUMES E FRUTAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a segurança básica das facas. ● Reconhecer o objetivo de cortar legumes ou frutas em pedaços mais pequenos. ● Sensibilização para as práticas de higiene, incluindo a limpeza dos legumes/frutos e o tratamento dos resíduos alimentares. **EQUIPAMENTO:** ● Tábua de cortar. ● Faca afiada adequada para cortar. ● Tigela para guardar os pedaços cortados. ● Espaço de trabalho limpo. **CONSUMÍVEIS:** ● Cebolas ou outros legumes/frutos para cortar. ● Caixote do lixo para deitar fora os resíduos.

Funded by the European Union

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Utilizar as facas de forma segura e eficaz. • Preparar ingredientes picados de forma eficiente • Cortar os legumes/frutos em cubos uniformes ou em pedaços pequenos • Assegurar a limpeza e a eliminação adequadas dos resíduos. • Manter a área limpa e organizada durante o trabalho
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Compreender a importância de tamanhos de corte consistentes para a uniformidade da cozedura. • Reconhecer a necessidade de práticas de preparação de alimentos limpas e seguras. • Conhecer os passos para cortar corretamente legumes ou frutas. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Utilize eficazmente uma faca para cortar os ingredientes em pedaços pequenos e uniformes. • Preparar e manter um espaço de trabalho seguro e arrumado. • Eliminar os resíduos de forma adequada para manter a higiene. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Garante um corte uniforme para resultados de qualidade • Respeitar as normas de higiene e segurança • Demorar o tempo necessário para concluir a tarefa com exatidão e segurança • Foco na consistência e limpeza na preparação dos alimentos

TÓPICO 3.2.4 | LAVAR A LOIÇA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a importância da loiça limpa para a higiene e a segurança. ● Sensibilização para as técnicas corretas de lavagem da louça à mão. ● Familiaridade com o manuseamento de detergentes e enxaguamento eficaz. **EQUIPAMENTO:** ● Luvas de borracha (para proteção da pele). ● Esponja para lavar. ● Lavatório com acesso à água. ● Estante ou superfície de secagem para colocar a loiça lavada. **CONSUMÍVEIS:** ● Detergente para a loiça. ● Louça, utensílios e utensílios de cozinha para limpar.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Manter a limpeza e a segurança nas áreas de preparação de alimentos ● Concluir tarefas de forma eficiente ● Lavar bem a loiça utilizando ferramentas e métodos adequados ● Remover corretamente o detergente para garantir que não ficam resíduos ● Organizar os artigos lavados para secar sem contaminação
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Saber quando utilizar a máquina de lavar louça em vez de lavar a louça à mão. ● Reconhecer a utilização correta de detergentes e luvas para a segurança. ● Compreender a importância de enxaguar e secar bem a loiça. **HABILIDADES**

	Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Lavar e enxaguar a loiça à mão de forma eficiente. ● Manusear os utensílios de cozinha e os detergentes com segurança. ● Organizar a loiça limpa para secar de forma limpa e higiénica **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Assegurar a higiene nas zonas de preparação e de serviço dos géneros alimentícios ● Assegurar que toda a loiça é bem lavada ● Cuidar dos equipamentos e consumíveis de cozinha ● Adaptação a diferentes métodos de limpeza (lavagem à mão e à máquina de lavar louça)
TEMA 3.2.5 | PÔR COMIDA NA MESA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a importância da apresentação no serviço alimentar. ● Familiaridade com o manuseamento seguro dos alimentos para manter a higiene. ● Sensibilização para a disposição da mesa e para a finalidade dos vários pratos de servir **EQUIPAMENTO** ● Tábuas, pratos ou tigelas para servir. ● Utensílios para cortar e dispor (faca, pinça). **CONSUMÍVEIS:** ● Produtos de charcutaria (carnes, queijos). ● Artigos de decoração. ● Limpar os pratos ou tábuas de servir.

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Manter a limpeza durante a preparação e apresentação dos alimentos ● Assegurar um arranjo alimentar limpo e apelativo ● Colocar os alimentos de forma ordenada e estética nos pratos de servir ● Melhorar a apresentação com decorações simples ● Transportar com segurança os pratos preparados para a mesa sem derramar ou danificar a apresentação
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Importância da apresentação dos alimentos na restauração. ● Manuseamento seguro dos alimentos e dos utensílios durante o serviço. ● Colocação correta da loiça na mesa para facilitar o acesso e o aspeto visual. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Corte e disponha os alimentos numa tábua de forma ordenada. ● Adicione decorações simples para a apresentação. ● Transportar e posicionar pratos de servir com confiança **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Compreender o significado da estética nos serviços de restauração ● Disponibilidade para experimentar arranjos visualmente agradáveis ● Garantir a segurança dos alimentos durante a preparação e o serviço ● Coordenação com outras pessoas para garantir a preparação atempada das mesas

TÓPICO 3.2.6 | DEFINIÇÃO DA TABELA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Conhecimentos básicos de etiqueta na arrumação da mesa. ● Conhecimento da colocação dos utensílios de mesa (pratos, talheres, copos, guardanapos). ● Consciência da simetria e da uniformidade para fins estéticos. **EQUIPAMENTO:** ● Toalha de mesa. ● Pratos para o jantar e para a sobremesa. ● Talheres (garfos, facas, colheres). ● Copos para água ou bebidas. ● Guardanapos. **CONSUMÍVEIS:** ● Louça e utensílios de mesa limpos e não danificados. ● Artigos decorativos opcionais, como flores.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Executar tarefas de forma responsável para obter uma configuração completa ● Assegurar a uniformidade e o alinhamento da disposição das mesas ● Adaptar-se a variações nos utensílios de mesa ou nas necessidades dos clientes ● Colocar corretamente os pratos, talheres, copos e guardanapos de acordo com as regras ● Criar um arranjo de mesa visualmente apelativo ● Compreender as variações nas configurações de mesa para diferentes tipos de reuniões
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Regras normalizadas para a arrumação da mesa e sua aplicação prática. ● Importância da apresentação e do asseio na restauração. ● Manuseamento correto dos utensílios de mesa para manter a higiene e a segurança.

	HABILIDADES Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Preparar as mesas individuais de forma exacta e uniforme. ● Organizar os objectos tendo em atenção a simetria e o alinhamento. ● Assegurar uma disposição das mesas limpa e profissional. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte 1. Prestar atenção aos pormenores 2. Manusear a loiça de forma a garantir a sua limpeza 3. Compreender a importância de criar um ambiente acolhedor para as refeições

BOOKLET 3 | ASSISTENTE DE RESTAURAÇÃO | VISÃO GERAL	
NÍVEL	3.3 | AVANÇADO
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TÓPICO 3.3.1 | PESAGEM DOS PRODUTOS SÓLIDOS NECESSÁRIOS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender o objetivo e a importância da pesagem exacta nas receitas e na preparação dos alimentos. ● Familiaridade com a utilização de balanças de cozinha, incluindo a calibragem. ● Conhecimento básico das unidades de medida (gramas, quilogramas). **EQUIPAMENTO:** ● Balança de cozinha (digital ou analógica). ● Produto sólido a pesar (farinha, açúcar). ● Recipiente ou taça limpa para o produto a pesar. **CONSUMÍVEIS:** ● Produtos alimentares a pesar (farinha, açúcar, cereais). ● Pilhas (se estiver a utilizar uma balança digital).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● medir quantidades com exatidão ● utilizar corretamente uma balança de cozinha ● reconhecer e resolver discrepâncias nas medições

Funded by the European Union

	● medir com exatidão produtos sólidos utilizando uma balança de cozinha ● assegurar que a balança está regulada para zero antes da pesagem ● obter medidas exactas para uso culinário
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Como utilizar e calibrar eficazmente as balanças de cozinha. ● A importância das medições exactas na preparação dos alimentos. ● A diferença entre várias unidades de medida (gramas e quilogramas). **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Selecionar e preparar as ferramentas adequadas para a pesagem. ● Medir ingredientes sólidos com precisão para corresponder aos requisitos da receita. ● Calibrar as balanças de cozinha para garantir o seu correto funcionamento. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Compreender a importância de medições exactas para a qualidade e a consistência ● Dedicar tempo para garantir a precisão ● Manter a limpeza e a concentração durante as tarefas de pesagem ● Fazer perguntas e procurar esclarecimentos quando necessário

TÓPICO 3.3.2 | MEDIÇÃO DO VOLUME DE LÍQUIDOS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Sensibilização para a importância da medição exacta dos líquidos na cozinha. ● Familiaridade com as unidades de medida de líquidos (mililitros, litros). ● Compreender as marcações e a calibragem dos recipientes de medição. **EQUIPAMENTO:** ● Jarro ou copo de medição com marcações de volume claras e precisas. ● Superfície plana para colocar o jarro de medição. **CONSUMÍVEIS:** ● Líquido a medir (leite, água, óleo). ● Receita ou instruções que indiquem a quantidade de líquido necessária.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● interpretar com exatidão as medições de volume ● utilizar com competência jarros ou copos de medição ● garantir a medição correta dos líquidos para as receitas ● medir com exatidão quantidades específicas de líquido ● utilizar uma superfície plana para garantir a precisão ● compreender o manuseamento e armazenamento corretos dos líquidos após a sua utilização
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Como utilizar recipientes de medição para líquidos. ● Importância da medição exacta dos líquidos na cozinha e na pastelaria. ● Práticas corretas de armazenamento de líquidos perecíveis como o leite. **HABILIDADES**

	Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Selecionar o jarro ou copo de medição correto em função da quantidade necessária. ● Verter e ler as medições de líquidos com precisão, observando ao nível dos olhos. ● Siga as receitas ou instruções que especificam os volumes de líquidos. ● Manter a limpeza e a segurança no manuseamento de líquidos. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Reconhecer o impacto de medições exactas nos resultados culinários ● Evitar derrames e garantir o manuseamento seguro de líquidos ● Concluir a tarefa de forma eficiente e armazenar corretamente os líquidos após a sua utilização ● Demonstrar asseio e organização durante a realização da tarefa

TEMA 3.3.3 | FUNCIONAMENTO DA MÁQUINA DE LAVAR LOUÇA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a finalidade de uma máquina de lavar louça e dos seus componentes. ● Conhecimento das técnicas de carregamento adequadas para evitar danos na loiça e maximizar a eficácia da limpeza. ● Familiaridade com os diferentes programas de lavagem e as suas utilizações. **EQUIPAMENTO:** ● Máquina de lavar loiça com etiquetas claras e controlos fáceis de utilizar. ● Limpar a loiça e os utensílios para o carregamento. **CONSUMÍVEIS:**

	• Detergente para máquinas de lavar loiça (em comprimidos). • Abrilhantador e sal para a máquina de lavar louça.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Utilizar os aparelhos de forma segura e eficaz • Reconhecer as considerações de segurança no manuseamento de detergentes e na utilização de aparelhos. • Organizar eficazmente a louça, os copos e os talheres na máquina de lavar louça • Reabastecer adequadamente os compartimentos do detergente, do agente de brilho e do sal • Identificar e selecionar o programa correto da máquina de lavar louça para a carga
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Funções e utilizações dos componentes da máquina de lavar louça (pastilhas, abrilhantador e sal). • Importância de um carregamento correto para uma limpeza eficaz. • Quando e porquê utilizar programas de lavagem específicos. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Carregar a máquina de lavar louça com segurança para evitar danificar a louça. • Reabastecer os compartimentos de detergente e controlar os níveis de abrilhantador e de sal. • Utilize os comandos da máquina de lavar louça para selecionar e iniciar o programa adequado. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assegurar a utilização correta do aparelho • Assegurar o reabastecimento de todos os compartimentos e selecionar o programa correto

	• Manuseamento seguro dos detergentes e dos aparelhos • Realizar a tarefa de forma eficiente e otimizar a utilização da máquina de lavar louça

TÓPICO 3.3.4 | SERVIR OS PEDIDOS DE ACORDO COM O ESQUEMA (ENTRADA, PRATO PRINCIPAL, SOBREMESA)	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreender a ordem e o fluxo dos pratos servidos (entrada, prato principal, sobremesa). • Conhecimento da etiqueta de serviço adequada e da forma de transportar e colocar os pratos. • Consciência do controlo das porções e das normas de apresentação. • Familiaridade com as restrições alimentares ou as preferências dos hóspedes. **EQUIPAMENTO:** • Tabuleiros de servir ou utensílios como porta-pratos. • Pratos, taças e talheres adequados a cada prato. • Guardanapos e toalhas de serviço. **CONSUMÍVEIS:** • Preparação de pratos de entrada, sopa, prato principal e sobremesa. • Sal, pimenta e outros acompanhamentos necessários
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Seguir eficazmente a sequência de serviço para satisfazer as expectativas dos clientes • Interagir educadamente com os clientes durante o serviço • Manusear pratos e líquidos quentes com cuidado • Entregar os pratos na sequência correta e colocá-los adequadamente na mesa. • Monitorizar as necessidades dos hóspedes (reabastecer de água ou limpar os pratos quando terminam). • Assegurar que o prato correto é servido ao convidado correto.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● A ordem dos pratos e o seu significado na progressão da refeição. ● Manuseamento correto dos utensílios de serviço e técnicas de manutenção da higiene. ● Reconhecer e respeitar as expectativas de tempo de serviço **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Transportar vários pratos ou tabuleiros de forma segura e colocá-los com cuidado ● Servir os pratos na ordem correta, sem omissões ● Adaptar-se rapidamente aos pedidos dos hóspedes ou a alterações inesperadas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Manter um comportamento educado e atento durante todo o serviço ● Assegurar que os pratos são servidos correta e prontamente. ● Manter a calma e a compostura sob pressão ou em ambientes movimentados.

TEMA 3.3.5 | PREPARAÇÃO DE PRATOS DE ACORDO COM A RECEITA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender a leitura e a interpretação de uma receita. ● Familiaridade com termos básicos de cozinha, tais como descascar, fritar, cozer em lume brando, misturar. ● Conhecimento das práticas de segurança e higiene na cozinha.

	• Conhecimento dos sistemas de medição dos ingredientes, como o peso e o volume. **EQUIPAMENTO:** • Tábua de cortar e faca. • Panela com tampa. • Misturador. • Frigideira. • Instrumentos de medição (balanças, colheres, chávenas). • Fogão a gás ou elétrico. **CONSUMÍVEIS:** • Ingredientes da receita.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Preparar os ingredientes e os utensílios antes de iniciar o processo de cozedura • Coordenar as etapas para concluir a receita de forma eficiente • Assegurar a limpeza do espaço de trabalho e do equipamento • Executar as etapas da receita, incluindo descascar, fritar, cozer em lume brando e misturar • Medir e preparar corretamente os ingredientes para o prato • Servir o prato de forma atraente
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Como seguir uma receita passo a passo para preparar um prato. • A importância do tempero e da preparação dos ingredientes no desenvolvimento do sabor. • Segurança na cozinha, incluindo o manuseamento de equipamento quente e utensílios afiados. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Seguir instruções para alcançar um resultado culinário específico • Descascar, cortar, fritar e misturar de acordo com os requisitos da receita.

	● Durante a preparação, ajuste o tempero ou a textura conforme necessário. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Siga cuidadosamente a receita para obter resultados exactos. ● Persistir em desafios como descascar ou misturar ● Controlar a qualidade dos ingredientes através de pesagem e medição para garantir que todos os ingredientes são frescos e estão de acordo com a receita

TEMA 3.3.6 | FRITAR, COZER	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreender as técnicas básicas de cozedura: fritar e cozer. ● Sensibilização para a segurança na cozinha, incluindo o manuseamento de superfícies quentes, óleo e água a ferver. ● Familiaridade com o funcionamento do fogão (a gás ou elétrico) e com o controlo adequado do calor. **EQUIPAMENTO:** ● Frigideira. ● Uma panela suficientemente grande para ferver água e cozer a massa. ● Fogão (a gás ou elétrico). ● Utensílios de cozinha (espátula, concha, escorredor). ● Copos de medição/colheres. **CONSUMÍVEIS:** ● Ingredientes para a receita.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Utilizar com segurança o fogão, a frigideira e a panela ● Preparar as ferramentas e os ingredientes necessários antes de começar ● Coordenar os passos para fritar panquecas e cozer massa de forma eficiente

	● Fritar corretamente os alimentos sem os queimar ou cozinhar mal ● Cozinhar corretamente a massa ● Utilize um coador para drenar com segurança a água quente da massa cozinhada
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Importância do controlo do calor para fritar e cozer. ● Sequência correta de passos para as tarefas de fritura e cozedura. ● Como determinar se os alimentos estão bem cozinhados. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Controlo da temperatura do fogão para fritar e ferver ● Trabalhar com óleo quente e água sem ferimentos ● Concluir várias etapas numa ordem lógica e eficiente **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Reconhecer os riscos potenciais e lidar com as tarefas com precaução ● Obter garantias na gestão do equipamento quente e dos métodos de cozedura ● Ser responsável pelas tarefas de preparação dos alimentos

TÓPICO 3.3.7 | FUNCIONAMENTO DO FORNO, FOGÃO	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Conhecimento básico do funcionamento dos fornos e fogões (regulação da temperatura, caraterísticas de segurança). ● Familiaridade com os perigos das superfícies quentes e dos aparelhos eléctricos ou a gás. ● Conhecimento dos requisitos de tempo e temperatura para diferentes produtos alimentares. **EQUIPAMENTO:** ● Forno com regulação da temperatura e do temporizador. ● Fogão (a gás ou elétrico). ● Tabuleiro de cozedura. ● Panela para sopa. ● Luvas de forno ou luvas resistentes ao calor. ● Materiais de limpeza (esponja, detergente). **CONSUMÍVEIS:** ● Ingredientes para a(s) receita(s).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Gerir os riscos quando se trabalha com aparelhos quentes ● Coordenar eficazmente várias tarefas de cozinha ● Limpar os aparelhos depois de os utilizar para manter a higiene da cozinha ● Definir a temperatura e o tempo de cozedura adequados para receitas específicas ● Controlo do calor para cozinhar uniformemente os alimentos sem os queimar ● Limpar o fogão e assegurar que a área é segura para utilização posterior

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Passos para operar com segurança um forno e um fogão. ● Temperatura e tempo corretos para as tarefas de cozedura e de cozinhado. ● Importância da limpeza dos aparelhos após a utilização para manter a higiene e a funcionalidade. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Operar e controlar as funções do forno e do fogão ● Ajuste os níveis de calor de acordo com a receita ● Manter a limpeza do equipamento após a sua utilização **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Dar prioridade à segurança em todos os aspectos do funcionamento do forno e do fogão ● Monitorizar a cozedura e o cozimento para obter os resultados desejados ● Demonstrar cuidado e responsabilidade pela limpeza e utilização correta dos aparelhos.

CADERNO 4 | ASSISTENTE DE ARMAZÉM

OBJECTIVO PRINCIPAL E DESCRIÇÃO GERAL

O principal objetivo deste curso de formação é dotar os jovens com deficiência dos conhecimentos e competências necessários para desempenharem eficazmente a função de assistente de armazém.

O objetivo da formação é permitir que os participantes se integrem sem problemas nos vários aspectos de um posto de trabalho em armazém. O objetivo é fomentar a independência, a autoconfiança e um sentimento de realização através da transmissão de competências e conhecimentos relevantes.

Este curso de formação proporciona aos participantes uma compreensão profunda das actividades e tarefas envolvidas nas operações de armazém, tendo em conta as necessidades e capacidades específicas das pessoas com deficiência. O curso centra-se no desenvolvimento de competências-chave, tais como gestão de inventário, processamento de encomendas, embalagem, etiquetagem e manutenção de stocks.

Através de exercícios práticos e simulações que reproduzem cenários reais de armazém, os participantes aprenderão a utilizar ferramentas e equipamentos especializados, a seguir protocolos de segurança e a colaborar com colegas para garantir operações sem problemas. A ênfase é colocada no reforço das competências de comunicação, na capacidade de resolução de problemas e na atenção aos pormenores.

O curso de formação cria um ambiente de aprendizagem solidário e inclusivo que reconhece e acomoda as necessidades únicas das pessoas com deficiência. Os formadores utilizam técnicas de ensino adaptadas, tecnologias de apoio e abordagens personalizadas para garantir a participação ativa e o sucesso de cada participante.

Após a conclusão da formação, os participantes terão adquirido os conhecimentos e as competências práticas necessárias para assumirem com confiança as responsabilidades de um assistente de armazém. Estarão bem preparados para contribuir para o funcionamento eficiente de um armazém, independentemente das suas deficiências, e integrar-se-ão eficazmente na força de trabalho.

Funded by the European Union

BOOKLET 4 | ASSISTENTE DE ARMAZÉM | VISÃO GERAL	
NÍVEL	4.1 | INICIANTE
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TÓPICO 4.1.1 | ORGANIZAÇÃO DOS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Consciência dos protocolos de segurança no manuseamento de produtos e equipamentos na loja. • Conhecimento básico da organização do armazém (corredores, prateleiras) e da importância da organização dos produtos. • Familiaridade com o conceito de rotulagem de produtos e visibilidade para o cliente. • Compreender as instruções relativas à colocação de prateleiras. **EQUIPAMENTO:** • Carrinhos de compras, porta-paletes ou carrinhos para transportar produtos do armazém para os corredores das lojas • Cartões de identificação ou etiquetas para marcar produtos • Material de proteção **CONSUMÍVEIS:** • Produtos de substituição para reabastecer as prateleiras das lojas • Materiais de embalagem (como caixas, sacos ou tabuleiros) para organizar e expor produtos.

Funded by the European Union

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Siga as práticas básicas de segurança ao manusear os produtos para evitar danos ou ferimentos. • Seguir corretamente as instruções verbais ou escritas • Deslocação segura do equipamento no armazém. • Assegurar que os produtos estão corretamente posicionados e expostos • Utilizar um carro ou um carrinho para transportar produtos de forma eficaz • Disponha os produtos de forma organizada, com os rótulos virados para a frente • Localizar as prateleiras atribuídas utilizando as instruções do armazém
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • O objetivo e a importância de uma exposição organizada dos produtos para os clientes. • Conhecimento básico da navegação e da disposição do armazém. • Técnicas corretas de carregamento e descarregamento de carrinhos **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Operar carrinhos ou carrinhos de mão de forma segura e eficiente. • Alinhar e organizar os artigos nas prateleiras para uma visibilidade óptima • Compreender e executar instruções simples com exatidão **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Colaborar com os supervisores ou colegas para assegurar o bom funcionamento das operações • Dar prioridade à facilidade de acesso dos clientes aos produtos através de uma organização cuidada.

	• Assumir a responsabilidade pelas tarefas atribuídas para garantir que as prateleiras estão bem abastecidas.

TÓPICO 4.1.2 | SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTOS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreender os prazos de validade e a sua importância. • Sensibilização para a segurança alimentar e para a necessidade de deitar fora os produtos não adequados. • Conhecimento básico das técnicas de rotação de produtos (FIFO: First In, First Out). **EQUIPAMENTO:** • Carrinho de compras ou carrinho para recolher produtos fora de prazo ou inadequados. **CONSUMÍVEIS:** • Produtos de substituição para reabastecer as prateleiras das lojas • Cartões de identificação para produtos inutilizáveis.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Ordenar e gerir produtos com base em datas de validade. • Reconhecer e manusear produtos fora de prazo ou inadequados. • Reabastecer as prateleiras de forma atempada e organizada • Identificar e dar prioridade aos produtos com base no prazo de validade • Organizar os artigos para garantir que os produtos mais antigos são utilizados ou vendidos em primeiro lugar • Identificar, recolher e eliminar corretamente os artigos fora de prazo ou danificados.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Importância das normas de segurança e do seu cumprimento. • Procedimentos para o manuseamento de produtos fora de prazo ou inadequados. • Técnicas de organização das prateleiras para otimizar a disponibilidade dos produtos **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Verificar e interpretar corretamente as datas de validade • Substituir e organizar os produtos de forma eficiente • Etiquetar e eliminar de forma segura os objectos inadequados **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assegurar que as prateleiras são abastecidas com produtos seguros e de alta qualidade. • Ser minucioso na inspeção e na triagem dos produtos. • Manter as prateleiras limpas e organizadas para satisfação dos clientes.

TÓPICO 4.1.3 | VERIFICAÇÃO DE PRODUTOS FORA DE STOCK	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreender a identificação dos produtos (etiquetas, códigos de barras ou nomes). • Familiaridade básica com sistemas de gestão de stocks (PDA ou software de inventário). • Importância de manter as prateleiras abastecidas para a satisfação do cliente. **EQUIPAMENTO:** • Assistente pessoal digital (PDA) ou dispositivo semelhante para verificação de existências. • Carro ou carrinho para transporte de produtos. **CONSUMÍVEIS:** • Produtos de substituição para reabastecer as prateleiras das lojas
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Identificar com exatidão os produtos em falta • Utilizar eficazmente PDA ou tecnologia semelhante • Concluir prontamente as tarefas de reabastecimento • Reconhecer itens fora de stock visualmente ou através de alertas
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Como verificar os níveis de stock e localizar produtos utilizando ferramentas de armazém. • Procedimentos para o reabastecimento de prateleiras em espaços designados. • Importância de manter a exatidão do inventário. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Utilizar um PDA para verificação de stocks e localização de produtos • Organizar os produtos de forma eficiente durante o reabastecimento

- Identificar e resolver discrepâncias na disponibilidade de stocks

ATITUDES

Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte

- Assegurar que as prateleiras são reabastecidas de forma eficiente e exacta
- Prestar atenção aos pormenores na verificação dos níveis de existências.
- Reconhecer a importância de manter as prateleiras bem abastecidas.

BOOKLET 4 | ASSISTENTE DE ARMAZÉM | VISÃO GERAL	
NÍVEL	4.2 INTERMÉDIOS
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TÓPICO 4.2.1 | ROTULAGEM DOS PRODUTOS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreender a importância de uma etiquetagem exacta para o inventário e a satisfação do cliente. • Familiaridade com funções básicas de PDA e sistemas de impressão. • Consciência das diretrizes de colocação de rótulos de produtos e etiquetas de preços. **EQUIPAMENTO:** • PDA ou dispositivo semelhante para aceder a dados de inventário e gerar etiquetas. • Impressora de etiquetas. **CONSUMÍVEIS:** • Etiquetas pré-cortadas ou folhas adesivas. • Tinta ou toner para a impressora de etiquetas.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Utilizar dispositivos como PDAs e impressoras de forma eficaz • Assegurar a colocação correta dos rótulos nos produtos e nas prateleiras • Trabalhar com os colegas para compreender as tarefas e utilizar o equipamento

	• Criar etiquetas precisas de produtos e preços utilizando um PDA • Aplicar eficazmente rótulos a produtos não rotulados • Atualizar as etiquetas de preço nas prateleiras com precisão
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Procedimentos para a atualização dos preços e dos rótulos dos produtos. • Diretrizes para a colocação de rótulos nos produtos e nas prateleiras. • Resolução de problemas básicos de PDAs e impressoras. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Navegar eficazmente pelas funções do PDA e pelos sistemas de impressão. • Aplicação eficaz dos rótulos para garantir a coerência. • Colaborar com os membros da equipa na formação e na realização de tarefas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Garantir a precisão e a fiabilidade das tarefas de etiquetagem. • Aprender e aplicar novas competências, como utilizar um PDA • Visando uma rotulagem limpa e precisa

TEMA 4.2.2 | CONTROLO DE INVENTÁRIO	
DURAÇÃO	1,2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico da gestão de stocks e da sua importância. • Familiaridade com a disposição do armazém e os sistemas de identificação das prateleiras. • Conhecimentos básicos de informática, incluindo a utilização de software de inventário ou folhas de cálculo. • Conhecimento dos métodos de organização (numérico, alfabético, categorial). **EQUIPAMENTO:** • PDA ou scanner de inventário. • Computador com software de gestão de inventário ou acesso a bases de dados de listas de existências. • Impressora de etiquetas para identificação de produtos. • Material de arrumação (pastas, armários de arquivo, marcadores). **CONSUMÍVEIS:** • Papel para imprimir listas de stock ou etiquetas. • Tinta ou toner para impressoras.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Recolher, introduzir e organizar dados de inventário • Localizar e verificar com exatidão as quantidades de produtos. • Organizar eficazmente documentos e produtos. • Localizar e confirmar artigos em stock com base numa lista. • Organizar e categorizar corretamente os documentos. • Alinhar produtos com etiquetas de prateleira, datas de validade e categorias de marca.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Procedimentos de controlo do inventário e importância da exatidão das existências.

	• Sistemas de arquivo de documentos e métodos de categorização. • Melhores práticas de organização de produtos e rotação de stocks **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Utilizar sistemas informáticos ou métodos manuais para atualizar os registos de existências. • Localizar e verificar itens de forma eficiente. • Categorize produtos e documentos de forma eficiente. • Colaborar com os membros da equipa durante a receção e a colocação dos produtos. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assumir a responsabilidade pela exatidão das existências e pela organização do armazém. • Dar prioridade à exatidão no registo de dados e na colocação de produtos. • Aprender a utilizar novas ferramentas ou métodos de gestão do inventário.

TÓPICO 4.2.3 | PREPARAÇÃO DE ENCOMENDAS	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Compreensão do processamento de encomendas e da sua importância nas operações de armazém. • Familiaridade com a disposição do armazém e a localização dos produtos. • Conhecimento básico do manuseamento cuidadoso dos artigos encomendados para evitar danos. • Consciência do trabalho em equipa na dupla verificação das encomendas. **EQUIPAMENTO:**

	• Acesso a um sistema de gestão de encomendas em linha através de um PC ou de listas de encomendas impressas. • Equipamento de arrumação como cestos, tabuleiros ou carrinhos para organizar artigos selecionados. **CONSUMÍVEIS:** • Rótulos ou etiquetas para marcar as encomendas preparadas. • Dispositivos em papel ou electrónicos para registar as tarefas realizadas.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Apoiar a execução de encomendas, recuperando produtos da loja e embalando-os com precisão com base em listas de encomendas em linha • Preparar as encomendas selecionando e embalando corretamente os produtos
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Garantir a exatidão na seleção de produtos de acordo com a encomenda • Trabalhar eficazmente em equipa para verificar e finalizar as encomendas. • Concluir tarefas de forma eficiente dentro dos prazos estabelecidos. • Interpretar listas de encomendas em linha ou impressas para identificar os produtos necessários. • Recuperar e organizar com segurança os produtos para as encomendas. • Compreender a importância de um sistema de dupla verificação da exatidão. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Recolher e preparar os artigos com precisão com base nas especificações da encomenda. • Colaborar com os colegas para garantir a exatidão das encomendas através de uma dupla verificação. • Deslocar e organizar com segurança os artigos para as áreas designadas.

	ATITUDES Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Assumir a responsabilidade pela exatidão e qualidade das encomendas preparadas. • Valorização da precisão na seleção e colocação de produtos. • Trabalhar em equipa para conseguir uma execução de encomendas sem erros.

BOOKLET 4 | ASSISTENTE DE ARMAZÉM | VISÃO GERAL	
NÍVEL	4.3 | AVANÇADO
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TEMA 4.3.1 | SERVIÇO AO CLIENTE - NO ARMAZÉM E POR TELEFONE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico da disposição do armazém e da organização dos produtos. • Familiaridade com leitores de códigos de barras e sistemas de controlo de preços. • Compreensão da etiqueta de serviço ao cliente, tanto pessoalmente como por telefone. • Capacidade de utilizar um sistema telefónico ou de inquérito ao cliente para uma comunicação eficiente. **EQUIPAMENTO:** • Leitor de códigos de barras ou dispositivo PDA para controlo de preços. • Telefone ou sistema de tratamento de chamadas. • Acesso a uma base de dados de produtos ou a um sistema de inventário através de um PC. **CONSUMÍVEIS:** • Catálogo de produtos ou lista de preços actualizada (digital ou impressa). • Material de escritório ou ferramentas digitais para tomar notas, se necessário.

Funded by the European Union

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Interagir com os clientes de forma profissional e clara. • Responder aos pedidos de informação dos clientes e apresentar soluções de forma eficaz. • Desenvolver uma atitude de apoio ao cliente e compreender as suas necessidades. • Localizar e apresentar produtos aos clientes. • Utilizar ferramentas para fornecer informações exactas sobre os preços dos produtos. • Cumprimentar as pessoas que telefonam, responder às suas necessidades e garantir a satisfação do cliente.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Estrutura e disposição do armazém para ajudar os clientes a localizar os produtos. • Funcionamento de leitores de códigos de barras para verificação de preços. • Procedimentos comuns para o tratamento de pedidos de informação por telefone. **COMPETÊNCIAS** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Articular as respostas de forma eficaz, pessoalmente e por telefone. • Orientar os clientes e responder a perguntas com confiança. • Utilizar eficazmente os leitores de códigos de barras e os sistemas telefónicos. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Demonstrar um comportamento educado e profissional para com os clientes • Tomar a iniciativa de ajudar os clientes e resolver problemas. • Gerir sem problemas os pedidos de informação presenciais e telefónicos.

MÓDULO 3 | HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA COM BASE NOS 3 POSTOS DE TRABALHO

OBJECTIVO PRINCIPAL E DESCRIÇÃO GERAL

O Módulo 3 realça a importância da higiene, saúde e segurança no local de trabalho, com formação adaptada às necessidades específicas dos 3 postos de trabalho específicos abordados no Módulo 2. O módulo fornece aos formandos os conhecimentos e as competências necessárias para identificar os perigos, seguir os protocolos de segurança e garantir o bem-estar pessoal e no local de trabalho.

Cada um dos 3 pilares (higiene, saúde e segurança) está dividido em 3 níveis de proficiência, dando ao material uma estrutura modular e escalável que permite o desenvolvimento progressivo de competências adaptadas às necessidades individuais

Começando com conceitos básicos como o reconhecimento de perigos e a compreensão dos princípios básicos de higiene, o módulo avança para práticas de segurança mais avançadas, como a utilização de equipamento de emergência e a gestão de cenários de segurança complexos. Também incorpora a prática prática através de exercícios de segurança e simulações no local de trabalho, garantindo que os formandos estão preparados para os desafios do mundo real.

O objetivo do Módulo 3 é assegurar uma transição suave das pessoas com deficiência para o local de trabalho da sua escolha, através do desenvolvimento de uma forte consciência da importância da higiene, saúde e segurança no local de trabalho, permitindo-lhes contribuir para um ambiente de trabalho seguro e eficiente.

Funded by the European Union

CADERNO 5 | HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA

CADERNO 5 | VISÃO GERAL	
NÍVEL	5.1 | INICIANTE
CRACHÁ ASSOCIADO	

CADERNO 5 | HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA | TEMAS PARA PRINCIPIANTES

TEMA 5.1.1 | HIGIENE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Conscienciação da importância da higiene pessoal e do local de trabalho. ● Conhecimento básico dos utensílios de higiene e dos produtos de limpeza. ● Familiaridade com os equipamentos de proteção individual (EPI) para a higiene no local de trabalho. **EQUIPAMENTO:** ● Lavatório, incluindo sabão e toalhas limpas. ● Escova de dentes, pasta de dentes para a higiene oral. ● Uniformes de trabalho ou vestuário adequado. ● EPI, tais como luvas, redes para o cabelo, máscaras e aventais, conforme necessário. **CONSUMÍVEIS:** ● Água limpa ● Agentes de limpeza (produto de limpeza multiusos, desinfetante, líquido de lavagem da loiça). ● Ferramentas de limpeza (vassoura, esfregona, pá de lixo, pano de microfibra, aspirador).

Funded by the European Union

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Demonstrar boas práticas de higiene pessoal, incluindo a lavagem das mãos e os cuidados orais. ● Apresentar uma aparência profissional através de vestuário limpo e adequado. ● Manter um ambiente de trabalho limpo e arrumado, seguindo as rotinas corretas de limpeza e eliminação de resíduos. ● Executar eficazmente as rotinas de lavagem das mãos e de escovagem dos dentes, passo a passo. ● Utilizar corretamente o equipamento de proteção de higiene pessoal (EPI) com base nos requisitos do trabalho. ● Identificar os produtos de limpeza e os utensílios adequados para as diferentes tarefas. ● Cumprir os horários de limpeza do local de trabalho e eliminar os resíduos de forma correta e segura.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Passos para lavar as mãos e escovar os dentes para a higiene pessoal ● Importância de usar vestuário limpo e adequado no trabalho. ● Compreender os agentes de limpeza, as ferramentas e o equipamento necessários para um ambiente de trabalho limpo. ● Métodos corretos de separação e eliminação do lixo e dos materiais recicláveis. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Realizar as rotinas de higiene pessoal de forma consistente e completa. ● Selecionar e utilizar luvas, aventais, máscaras e outros equipamentos com base nas necessidades do trabalho. ● Utilizar produtos e ferramentas de limpeza adequados para manter um ambiente de trabalho limpo. ● Manusear e eliminar os resíduos de forma segura, seguindo as diretrizes do local de trabalho. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Assumir a responsabilidade pelas tarefas de higiene pessoal e do local de trabalho. ● Demonstrar orgulho em manter a limpeza e a arrumação.

	• Compreender o impacto da higiene na moral da equipa e na satisfação do cliente. • Reconhecer a importância da higiene para o bem-estar geral.

TEMA 5.1.2 | SAÚDE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico das práticas de saúde pessoal e dos princípios de higiene. • Consciência dos riscos potenciais para a saúde, incluindo lesões, alergias e envenenamento. **EQUIPAMENTO:** • Acesso a água potável, lavatórios e utensílios de lavagem de legumes para o trabalho de assistente de restauração. • Equipamento de segurança (luvas, óculos de proteção, capacetes) para o trabalho de assistente de armazém. • Ferramentas para sistemas de limpeza e ventilação para o emprego de assistente de serviço de hotel. **CONSUMÍVEIS:** • Produtos de limpeza adequados à higiene no local de trabalho. • Produtos alimentares (rotulados como isentos de alergénios).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Desenvolver técnicas básicas para prevenir lesões no local de trabalho e manter a saúde pessoal. • Aprenda os elementos essenciais para gerir os alergénios e evitar intoxicações no local de trabalho. • Identificar alergénios comuns na cozinha, como amendoins, lacticínios e ovos. • Lavar bem os legumes para evitar uma intoxicação alimentar. • Reconhecer e utilizar equipamento de segurança, como luvas, óculos de proteção e capacetes. • Identificar máquinas e compreender protocolos de segurança para porta-paletes e empilhadores. • Reconhecer e compreender o objetivo dos sinais de segurança (piso molhado, alta tensão). • Aprender a utilizar corretamente a ventilação durante as tarefas de limpeza.

CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Reconhecer os riscos de escorregamento, eletrocussão ou reacções alérgicas. ● Compreender a importância de uma ventilação adequada durante as tarefas de limpeza. ● Familiarizar-se com os ingredientes alergénicos no local de trabalho e o seu potencial impacto. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Aplicar precauções de segurança, como a utilização de luvas e a identificação de perigos. ● Lavar e manusear corretamente os alimentos para evitar a contaminação e a intoxicação alimentar. ● Compreender e reagir aos sinais de segurança para minimizar os riscos. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Tomar a iniciativa de identificar e reduzir os riscos no local de trabalho. ● Cooperar com os colegas para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável. ● Estar atento a potenciais riscos para a saúde e atuar prontamente para os resolver.

TEMA 5.1.3 | SEGURANÇA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Consciência da higiene básica e da etiqueta no local de trabalho. ● Familiaridade com o conceito de riscos e emergências. ● Compreender instruções e símbolos simples (rótulos de matérias perigosas). **EQUIPAMENTO:**

	• Auxílios visuais ou instruções simplificadas para identificar os perigos. • Ferramentas de emergência (extintores de incêndio, kits de primeiros socorros) para demonstrações. • Luvas, aventais ou outro equipamento de proteção individual (EPI) para a prática. • Praticar objectos como facas de cozinha, tesouras e raladores. **CONSUMÍVEIS:** • Etiquetar as amostras (inflamáveis, corrosivas, tóxicas, de risco biológico).
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Criar confiança na identificação dos riscos de segurança. • Desenvolver competências básicas de tomada de decisões em situações de emergência. • Aprender a respeitar as regras e os procedimentos do local de trabalho. • Identificar os instrumentos cortantes (facas, tesouras) e compreender os seus riscos. • Reconhecer superfícies quentes, chamas abertas e rótulos de materiais perigosos. • Aprender respostas básicas de emergência, tais como localizar extintores de incêndio e saídas de emergência, desligar fogões com chamas abertas e procurar a ajuda de um supervisor durante emergências.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Reconhecer os riscos no local de trabalho e as práticas de segurança. • Conhecimento dos procedimentos e instrumentos de emergência. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Identificar e comunicar os perigos. • Manusear com segurança as ferramentas e o equipamento. • Acções básicas de resposta a emergências, como desligar aparelhos e evacuar em segurança. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte

- Demonstrar responsabilidade pela segurança pessoal e no local de trabalho.
- Procurar ajuda quando necessário.
- Respeitar as diretrizes e o equipamento do local de trabalho.

CADERNO 5 | VISÃO GERAL	
NÍVEL	5.2 INTERMÉDIOS
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TÓPICO 5.2.1 | HIGIENE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimentos básicos de higiene pessoal e do local de trabalho a partir do nível de iniciação. • Conhecimento da finalidade e da utilização dos produtos e utensílios de limpeza. • Familiaridade com os equipamentos de proteção individual (EPI), tais como luvas, máscaras e redes de cabelo. **EQUIPAMENTO:** • Utensílios de limpeza: vassoura, pá de lixo, esfregona, balde, aspirador, pano de microfibra, esponja. • EPI: luvas, máscaras e redes para o cabelo. **CONSUMÍVEIS:** • Produtos de limpeza: limpador multiusos, limpador de madeira, desinfetante, limpador de vidros. • Luvas e máscaras descartáveis.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Demonstrar a utilização correta dos EPI para manter a higiene. • Efetuar tarefas de limpeza de diferentes superfícies utilizando ferramentas e agentes adequados. • Apresentar uma aparência profissional, cumprindo as rotinas de higiene pessoal e limpeza.

Funded by the European Union

	● Usar e ajustar corretamente as luvas, máscaras e redes de proteção do cabelo. ● Limpar várias superfícies (pavimentos, tapetes, pias de cozinha) utilizando os instrumentos e agentes de limpeza adequados. ● Manusear os produtos de limpeza com segurança e seguir as instruções para evitar contaminação ou ferimentos.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Passos para escovar o cabelo, usar máscaras e redes de cabelo de forma eficaz. ● Identificar as ferramentas e os agentes de limpeza de diferentes superfícies (vidros, soalhos de madeira). ● Manuseamento seguro dos produtos de limpeza e dos EPI para evitar contaminações ou acidentes. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Usar e ajustar corretamente os EPI, como luvas, máscaras e redes de cabelo, para fins de higiene e segurança. ● Utilizar ferramentas e produtos de limpeza adequados para limpar eficazmente uma variedade de superfícies. ● Cumprir os horários e procedimentos de limpeza para garantir um ambiente de trabalho higiénico. ● Manusear os produtos de limpeza com cuidado, evitando o contacto com os olhos, a pele e a boca. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Manter uma aparência e um ambiente de trabalho limpos. ● Respeitar os procedimentos sanitários com sentido de responsabilidade. ● Respeitar os protocolos de segurança na utilização de produtos de limpeza. ● Procurar orientação ou assistência quando necessário para tarefas como o ajuste de EPI ou o manuseamento de agentes de limpeza desconhecidos.

TEMA 5.2.2 | SAÚDE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimento básico dos riscos para a saúde (lesões, alergias e envenenamento) adquirido na formação de principiantes. • Familiaridade com os protocolos de segurança no local de trabalho e com as práticas de higiene. **EQUIPAMENTO:** • Frigoríficos. • Equipamento de proteção individual (máscaras N95, respiradores) e ferramentas de elevação. • Equipamento de emergência (kits de primeiros socorros, detectores de fumo, lanternas). **CONSUMÍVEIS:** • Materiais de vedação para a segurança alimentar.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Aplicar técnicas mais avançadas para prevenir lesões, minimizar alergias e evitar envenenamentos. • Identificar e utilizar corretamente o equipamento de emergência em vários cenários do local de trabalho. • Selar eficazmente os recipientes para alimentos para evitar a oxidação e a contaminação. • Armazenar com segurança os alimentos selados nos frigoríficos. • Aplicar técnicas de elevação adequadas para evitar lesões nas costas. • Utilizar máscaras adequadas para poeiras e fumos tóxicos. • Empilhar os artigos de forma segura para evitar riscos de queda. • Localizar e utilizar equipamento de emergência, como kits de primeiros socorros e detectores de fumo, em caso de emergência.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Importância da selagem dos alimentos para evitar a contaminação e manter a qualidade. • Técnicas adequadas de elevação de objectos pesados para reduzir o esforço físico.

Funded by the European Union

	● Compreender o objetivo das diferentes máscaras (N95, cirúrgica, respiratória) para a segurança no local de trabalho. ● Familiaridade com a localização e utilização de equipamento de emergência, como kits de primeiros socorros, detectores de fumo e lanternas. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Selar e armazenar corretamente os alimentos para evitar a deterioração e a oxidação. ● Utilizar a mecânica corporal correta para uma elevação e empilhamento seguros. ● Escolher e usar a máscara adequada para tarefas específicas. ● Localizar e utilizar rapidamente ferramentas de emergência durante as crises. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Respeitar as práticas de segurança alimentar e de higiene no local de trabalho. ● Tomar a iniciativa de aprender os procedimentos de emergência e a utilização do equipamento de segurança. ● Apoiar os colegas na manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. ● Estar atento a potenciais riscos para a saúde e a segurança.

TEMA 5.2.3 | SEGURANÇA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Compreensão dos conceitos básicos de segurança (riscos e emergências a partir do nível de iniciação). ● Familiaridade com as ferramentas, equipamentos e procedimentos do local de trabalho. ● Consciencialização da importância da comunicação em situações de emergência. **EQUIPAMENTO:** ● Auxílios visuais para os níveis de evacuação de emergência (verde, amarelo, vermelho).

	● Luvas de borracha para praticar com fios (falsos) expostos. ● Diagramas e mapas do local de trabalho que indiquem os protocolos e as saídas de emergência. **CONSUMÍVEIS:** ● Exemplos de fios defeituosos (simulados para praticar). ● Listas de controlo para exercícios de evacuação. ● Cenários de comunicação para situações de emergência.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Identificar e comunicar os riscos mais graves no local de trabalho. ● Compreender os protocolos de emergência e os procedimentos de evacuação. ● Estabelecer uma comunicação clara e eficaz durante as crises. ● Guardar em segurança objectos cortantes (facas, tesouras). ● Identificar e comunicar os fios defeituosos e compreender a importância da utilização de luvas de borracha. ● Compreender os níveis de evacuação (verde, amarelo, vermelho) e atuar em conformidade ● Apoiar os outros em situações de emergência.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Conhecimento avançado dos riscos de segurança no local de trabalho e das respostas de emergência. ● Familiaridade com protocolos específicos do local de trabalho, tais como procedimentos de evacuação. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Comunicar de forma clara e eficaz em situações de emergência (verbalmente e não verbalmente). ● Executar com precisão os planos de segurança e de evacuação. ● Ajudar eficazmente os outros durante uma crise. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Demonstrar maior confiança na gestão de situações de emergência. ● Ter um forte sentido de responsabilidade pela segurança pessoal e no local de trabalho. ● Atuar de forma proactiva no que diz respeito às medidas e protocolos de segurança.

Funded by the European Union

CADERNO 5 | VISÃO GERAL	
NÍVEL	5.3 | AVANÇADO
DISTINTIVO ASSOCIADO	

TEMA 5.3.1 | HIGIENE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** ● Familiaridade com a higiene pessoal e práticas básicas de limpeza a partir do nível intermédio. ● Compreensão da finalidade e da utilização segura de agentes de limpeza e desinfectantes. ● Conhecimento dos protocolos de higienização em ambientes específicos (cozinhas, casas de banho, quartos de hotel, espaços públicos). **EQUIPAMENTO:** ● Utensílios de limpeza: esponjas, esfregonas, aspirador, escovas e panos de microfibra. ● Máquinas de lavar louça de alta temperatura para cozinhas de restauração. ● Equipamento de proteção individual (EPI): luvas reutilizáveis, máscaras e aventais. **CONSUMÍVEIS:** ● Agentes de limpeza: soluções desinfectantes, produtos de limpeza multiusos e detergentes. ● Agentes higienizantes para zonas sensíveis. ● Toalhas ou panos de limpeza descartáveis.

RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Aplicar técnicas avançadas de limpeza e higienização para garantir a segurança em áreas sensíveis. ● Demonstrar o manuseamento e a eliminação adequados dos produtos de limpeza para evitar danos ou contaminação. ● Seguir os protocolos de higiene de forma consistente em vários ambientes de trabalho. ● Desinfetar superfícies sensíveis, tais como maçanetas, interruptores de luz e áreas de preparação de alimentos. ● Aplicar programas de limpeza e higienização em contextos de hotelaria e restauração. ● Manusear com segurança soluções desinfectantes, incluindo a sua diluição e eliminação. ● Respeitar as regras de higiene e os protocolos do local de trabalho.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Importância da higienização de superfícies sensíveis para prevenir doenças e garantir a segurança. ● Passos para utilizar e eliminar de forma segura as soluções desinfectantes e outros produtos de limpeza. ● Procedimentos de limpeza de quartos de hotel, áreas públicas, cozinhas e armazéns. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Limpar e higienizar eficazmente áreas específicas utilizando ferramentas e agentes adequados. ● Cumprir os horários para garantir a limpeza e higienização atempadas em áreas de grande tráfego. ● Diluir corretamente as soluções desinfectantes e manusear os produtos químicos com cuidado. ● Efetuar a limpeza completa dos ambientes de trabalho, assegurando o cumprimento das normas de segurança. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Manter a precisão na limpeza e higienização de áreas sensíveis. ● Assegurar práticas de higiene coerentes em conformidade com as normas do local de trabalho. ● Dar prioridade à segurança pessoal e pública na utilização de produtos de limpeza.

	• Cooperar com os colegas para atingir os objectivos de higienização de forma eficiente.
TEMA 5.3.2 | SAÚDE	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Conhecimentos sólidos de higiene no local de trabalho, prevenção básica de lesões, sensibilização para os alergénios e práticas de segurança. • Competências de nível intermédio no domínio da saúde (técnicas de elevação adequadas, noções básicas de resposta a emergências). **EQUIPAMENTO:** • Facas de cozinha e tábuas de corte corretas para o trabalho de assistente de restauração. • Porta-paletes, luvas de segurança e outras ferramentas de manuseamento para o trabalho dos assistentes de armazém. • Esfregonas, luvas, ventiladores, sinais de piso molhado para o trabalho de assistentes de serviço de hotel. **CONSUMÍVEIS:** • Agentes de limpeza, materiais absorventes e utensílios de corte e manuseamento seguros para os alimentos.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de • Demonstrar confiança na aplicação de práticas de segurança para prevenir e gerir lesões, alergias e envenenamento. • Lidar com emergências e utilizar equipamento de segurança de forma competente. • Organizar e empilhar corretamente os pratos para evitar lesões. • Dominar técnicas de corte avançadas para manusear alimentos moles e duros. • Operar com segurança equipamento de armazém, incluindo porta-paletes para levantar, transportar, empilhar e deslocar artigos. • Limpar eficazmente os derrames de produtos químicos utilizando materiais absorventes, assegurando uma ventilação adequada e colocando sinais de piso molhado após a limpeza.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: • Técnicas de corte seguro de alimentos e organização para minimizar os riscos.

	• Conhecimento profundo dos protocolos de manuseamento e empilhamento do equipamento de armazém. • Passos para manusear e remover derrames de produtos químicos em segurança. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: • Selecionar e utilizar a faca correta com precisão e estabilidade para as tarefas de corte. • Operar e manobrar com segurança ferramentas como porta-paletes para eficiência do armazém. • Gerir situações de derrame de produtos químicos, garantindo a segurança e a higiene. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte • Tomar a iniciativa de aplicar práticas de segurança e orientar os outros. • Manter a vigilância em tarefas de alto risco, garantindo o rigor e o cumprimento.

TEMA 5.3.3 | SEGURANÇA	
DURAÇÃO	2 horas
PRÉ-REQUISITOS (NÃO NECESSARIAMENTE NO QUE RESPEITA À PARTE DOS CONHECIMENTOS, UMA VEZ QUE DEPENDE DO TIPO DE DEFICIÊNCIA)	**CONHECIMENTOS:** • Familiaridade com conceitos de segurança para principiantes e intermédios (identificação de perigos, protocolos de emergência). • Compreender as ferramentas básicas de emergência (extintores de incêndio, equipamento de segurança). • Consciencialização das funções e responsabilidades em matéria de segurança no local de trabalho. **EQUIPAMENTO:** • Extintores de incêndio para praticar. • Auxílios visuais e guias passo-a-passo • Ferramentas para controlos de segurança regulares (listas de controlo, planos de exercícios de segurança). • Luvas e caixotes de lixo etiquetados para a eliminação de materiais perigosos.

	CONSUMÍVEIS: ● Materiais práticos para a triagem de resíduos (metal, plástico, vidro e resíduos alimentares). ● Cenários de simulacros de emergência e materiais conexos.
RESULTADOS ESPERADOS DA APRENDIZAGEM (GENÉRICO E ESPECÍFICO)	No final deste tópico, os alunos devem ser capazes de ● Dominar protocolos de segurança e gestão avançados. ● Ganhar confiança na utilização de ferramentas de emergência e efetuar exercícios de segurança. ● Demonstrar liderança e trabalho de equipa em situações de emergência. ● Utilizar eficazmente os extintores de incêndio. ● Efetuar e participar em verificações de segurança e exercícios de treino regulares. ● Eliminar corretamente os materiais perigosos, identificando os tipos de resíduos (metal, plástico, vidro, alimentos), utilizando luvas adequadas e seguindo os protocolos de eliminação.
CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE EMPREGABILIDADE ADQUIRIDOS	**CONHECIMENTO** Espera-se que os alunos aprendam o seguinte: ● Procedimentos avançados de emergência e segurança contra incêndios. ● Gestão avançada da segurança no local de trabalho, incluindo controlos e simulacros regulares. ● Processos avançados de eliminação de materiais perigosos. **HABILIDADES** Espera-se que os alunos adquiram as seguintes competências: ● Utilizar eficazmente o equipamento de emergência, como os extintores de incêndio. ● Liderança na realização de simulacros e controlos de segurança. ● Separar e eliminar com exatidão as matérias perigosas. **ATITUDES** Espera-se que os alunos sejam capazes de fazer/executar o seguinte ● Empenho proactivo na segurança e preparação do local de trabalho. ● Demonstrar confiança na gestão de emergências com precisão. ● Atuar de forma responsável para manter um ambiente de trabalho seguro e organizado.