

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
<input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total <input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso				
Destinatários:	Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
Data de Início / Horário:	Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
Formação Financiada:	O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

- Negociação - enquadramento
- Conceito de negociação
 - Porquê saber negociar
 - Qualidades de um negociador
 - Estabelecer objectivos de negociação
 - Relações duradouras ou não duradouras
- Comunicação na negociação
- Comunicação não verbal
 - Comunicação verbal
 - Funções básicas das perguntas
 - Pedidos, solicitações e recusa
 - Críticas - elaboração e resposta críticas
- Estratégias no processo negocial
- Competição versus colaboração
 - Estratégias e táticas competitivas
 - Estratégias e táticas integrativas
 - A negociação baseada em princípios
- Preparação/planeamento do processo negocial
- Recolha de informação
 - Interesses das partes envolvidas
 - Definir a estratégia
 - Preparar cedências e contrapartidas
- Processo negocial
- Criar um clima facilitador
 - Efectuar propostas
 - Detectar as necessidades do oponente
 - Reconhecer e lidar com táticas negociais
 - Manter o controlo da negociação
 - Troca de concessões
 - Identificar sinais de mudança
 - Confirmação do acordo
 - Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total<input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação- Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<input type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input type="checkbox"/> Qualidade total <input type="checkbox"/> Normas da qualidade <input type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<input type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input type="checkbox"/> Qualidade total <input type="checkbox"/> Normas da qualidade <input type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

- Negociação - enquadramento
- Conceito de negociação
 - Porquê saber negociar
 - Qualidades de um negociador
 - Estabelecer objectivos de negociação
 - Relações duradouras ou não duradouras
- Comunicação na negociação
- Comunicação não verbal
 - Comunicação verbal
 - Funções básicas das perguntas
 - Pedidos, solicitações e recusa
 - Críticas - elaboração e resposta críticas
- Estratégias no processo negocial
- Competição versus colaboração
 - Estratégias e táticas competitivas
 - Estratégias e táticas integrativas
 - A negociação baseada em princípios
- Preparação/planeamento do processo negocial
- Recolha de informação
 - Interesses das partes envolvidas
 - Definir a estratégia
 - Preparar cedências e contrapartidas
- Processo negocial
- Criar um clima facilitador
 - Efectuar propostas
 - Detectar as necessidades do oponente
 - Reconhecer e lidar com táticas negociais
 - Manter o controlo da negociação
 - Troca de concessões
 - Identificar sinais de mudança
 - Confirmação do acordo
 - Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
<input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total <input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso				
Destinatários:	Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
Data de Início / Horário:	Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
Formação Financiada:	O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
------	------------	------	-----	----------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
<input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total <input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso				
Destinatários:	Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
Data de Início / Horário:	Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
Formação Financiada:	O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<input type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input type="checkbox"/> Qualidade total <input type="checkbox"/> Normas da qualidade <input type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
------	------------	------	-----	----------

Objectivo(s)

Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<input type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input type="checkbox"/> Qualidade total <input type="checkbox"/> Normas da qualidade <input type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<input type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input type="checkbox"/> Qualidade total <input type="checkbox"/> Normas da qualidade <input type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
<input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total <input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação - Estudos de caso				
Destinatários:	Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
Data de Início / Horário:	Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
Formação Financiada:	O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total<input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação- Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
------	------------	------	-----	----------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total<input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação- Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.

3296	Higiene e Segurança Alimentar	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.			
Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfecção Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 13 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.			
Garantia da segurança alimentar (HACCP) <ul style="list-style-type: none"> - Introdução - Princípios e conceitos - Terminologia - Regulamentação Etapas de aplicação do sistema <ul style="list-style-type: none"> - Estudos de caso 				
Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.				
Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 14h30 às 16h30 – Início a 06 de Abril				
Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.				

3441	Atendimento de queixas ou reclamações de clientes	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Atender pedidos de informações, queixas ou reclamações dos clientes e providenciar a sua solução.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados • Normas de actuação em situações de detecção de avarias ou deficiências • Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos • Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores • Normas gerais de atendimento de reclamações • Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 15 de Abril			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a actividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.			
	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário específico à profissão em língua inglesa – Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas – Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens – Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou actividades turísticas para indivíduos ou grupos – Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros – Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros – Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes 			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 10 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 h	341	Comércio
Objectivo(s)	Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da actividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de acção pessoal.			
<p>Gestão do tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-avaliação na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Tempo como recurso - Leis e princípios de gestão de tempo - Identificação de características pessoais - Análise de desperdiçadores de tempo <input checked="" type="checkbox"/> Planeamento na gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Determinar metas e objectivos - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Utilização de check-lists - Definição e gestão de prioridades <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de gestão do tempo <ul style="list-style-type: none"> - Organização do dia de trabalho - Agrupamento de tarefas - Controlo das interrupções e dos telefonemas - Utilização da agenda como recurso estratégico - Optimização das novas tecnologias <p>Organização do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho em equipa <ul style="list-style-type: none"> - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial <input checked="" type="checkbox"/> Plano de acção pessoal 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Segundas e Quartas das 19h00 às 23h00 – Início a 24 de Maio</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50 h	341	Comércio
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. <input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver a comunicação assertiva. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 			
<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Emissor / Receptor – Canal – Mensagem / código – Contexto – Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> – Passivo – Agressivo – Manipulador – Assertivo Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> – Escuta activa / escuta dinâmica • Conceito de contexto comum <ul style="list-style-type: none"> – Semântica / sintaxe – Paralinguagem Barreiras à comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Barreiras internas • Objectivas • Subjectivas – Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> – Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem Processamento interno da informação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Processamento fonético <input checked="" type="checkbox"/> Processamento literal (significado) <input checked="" type="checkbox"/> Processamento reflexivo (empático) Tipos de perguntas no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Abertas <input checked="" type="checkbox"/> Fechadas <input checked="" type="checkbox"/> Retorno <input checked="" type="checkbox"/> Reformulação 				
<p>Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.</p>				
<p>Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 01 de Julho</p>				
<p>Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.</p>				

0382	Gestão da Qualidade	25 h	811	Hotelaria e Restauração
Objectivo(s)	Desenvolver procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.			
	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Conceitos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Modelos da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Gestão da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade total<input checked="" type="checkbox"/> Normas da qualidade<input checked="" type="checkbox"/> Etapas da certificação- Estudos de caso			
	Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.			
	Data de Início / Horário: Terças e Quintas das 19h00 às 23h00 – Início a 18 de Maio			
	Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.			

0396	Negociação	50 h	341	Comércio
-------------	-------------------	-------------	------------	-----------------

Objectivo(s) Definir o conceito e os objectivos de uma negociação.
 Identificar os factores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
 Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
 Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
 Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

Negociação - enquadramento

- Conceito de negociação
- Porquê saber negociar
- Qualidades de um negociador
- Estabelecer objectivos de negociação
- Relações duradouras ou não duradouras

Comunicação na negociação

- Comunicação não verbal
- Comunicação verbal
- Funções básicas das perguntas
- Pedidos, solicitações e recusa
- Críticas - elaboração e resposta críticas

Estratégias no processo negocial

- Competição versus colaboração
- Estratégias e táticas competitivas
- Estratégias e táticas integrativas
- A negociação baseada em princípios

Preparação/planeamento do processo negocial

- Recolha de informação
- Interesses das partes envolvidas
- Definir a estratégia
- Preparar cedências e contrapartidas

Processo negocial

- Criar um clima facilitador
- Efectuar propostas
- Detectar as necessidades do oponente
- Reconhecer e lidar com táticas negociais
- Manter o controlo da negociação
- Troca de concessões
- Identificar sinais de mudança
- Confirmação do acordo
- Acerto de particularidades

Destinatários: Activos empregados e desempregados com o 9.º ano de escolaridade completo e até ao 12.º ano completo que queiram adquirir novas competências, reciclar conhecimentos e aumentar as suas qualificações.

Data de Início / Horário: Quintas e Sextas das 19h00 às 23h00 – **Início a 04 de Junho**

Formação Financiada: O curso não tem quaisquer custos para formando recebendo, os mesmos, subsídio de alimentação por cada sessão frequentada.