



FPCEUC FACULDADE DE PSICOLOGIA
E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

MESTRADO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra:
Formar dinamicamente para a hospitalidade

Vanessa Sofia dos Santos Godinho

setembro de 2018



FPCEUC FACULDADE DE PSICOLOGIA
E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

MESTRADO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra:
Formar para o negócio e para a hospitalidade

Vanessa Sofia dos Santos Godinho

Relatório de Estágio para obtenção do grau
de Mestre em Ciências da Educação,
orientado pela Professor Doutor Carlos
Francisco de Sousa Reis

setembro de 2018

Siglas e Abreviaturas

FPCEUC – Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

PENT – Plano Estratégico Nacional para o Turismo

TdP – Turismo de Portugal

ETP – Escolas do Turismo de Portugal

SEG - Swiss Education Group

EHTC – Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

DFC – Departamento de Formação Contínua

DRE – Diário da República Eletrónico

NTIC – Novas Tecnologias da Informação e Comunicação

Agradecimentos

Com a conclusão do Relatório de Estágio Curricular, não posso deixar de agradecer a algumas pessoas que me apoiaram e ajudaram nesta etapa tão importante e relevante da minha vida pessoal e profissional.

Em primeiro lugar agradeço a orientação disponibilizada do Professor Doutor Carlos Francisco de Sousa Reis, quer durante o estágio curricular, quer na elaboração do presente Relatório. Foi um privilégio ser sua orientanda.

À Dr.^a Sandra Simões, orientadora no local de estágio, agradeço a disponibilidade, interesse e acolhimento com que me recebeu e por todas as experiências e aprendizagens proporcionadas.

Um agradecimento especial a todos os elementos da EHTC, pela amabilidade e colaboração prestada sempre que solicitada. Em particular, aos elementos do Departamento de Formação Contínua os meus sinceros agradecimentos por toda a receptividade, auxílio e simpatia ao longo destes nove meses.

À minha família, em especial aos pais, irmã e avós, agradeço todo o esforço, dedicação e conselhos que me deram.

Ao João, por estar sempre presente ao longo de todo este percurso, quero agradecer a forma com que sempre acreditou e apoiou de forma compreensiva e motivadora.

Por fim, mas não menos importante, aos amigos e colegas de faculdade, obrigada pelo carinho e apoio incondicional ao longo destes cinco anos universitários.

Resumo

O presente relatório pretende descrever o trabalho desenvolvido ao longo do Estágio Curricular, realizado na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, para obtenção de grau de Mestre em Ciências da Educação pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade Coimbra. O estágio curricular enquadra-se na área de Administração e Gestão da Educação e Formação, o que possibilitou a observação e intervenção de práticas profissionais e o conhecimento do papel das Ciências da Educação na área da formação profissional.

A formação profissional prepara os jovens e adultos para a vida ativa, ambicionando uma adaptação dinâmica no mundo do trabalho, através da obtenção de conhecimentos e de competências profissionais. Encarando o setor do Turismo e da Hotelaria, como duas atividades económicas de grande relevo e dependentes da qualidade dos recursos humanos, a formação profissional abarca assim, um papel fundamental e emergente, criando um meio estratégico na integração dos indivíduos às necessidades das organizações. A formação pretende ainda, motivar os formandos na aquisição de melhores competências e na maior satisfação no trabalho.

O relatório começa por descrever o enquadramento teórico e institucional do estágio, partindo assim, da caracterização do Mestrado em Ciências da Educação e dos objetivos e funções do Estágio Curricular, seguindo-se a constituição e caracterização da instituição. Ainda no primeiro capítulo, apresenta-se uma abordagem teórica, contextualizando o ensino e a formação profissional, associando a importância dos recursos humanos no setor do turismo e da hotelaria, que no fundo são os principais agentes motivadores desta escola.

O segundo capítulo é destinado à descrição das atividades desenvolvidas no âmbito da organização e gestão da formação e por fim, no último capítulo apresentam-se os Projetos de Intervenção elaborados ao longo do estágio curricular

Palavras-chave: Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra; Formação Profissional; Recursos Humanos; Organização e Gestão da Formação

Abstract

This report aims to describe the work developed during the Curricular Internship, held at the School of Hospitality and Tourism of Coimbra, in order to obtain a Master's degree in Educational Sciences from the Faculty of Psychology and Educational Sciences of Coimbra University. The curricular internship was about Administration and Management of Education and Training area, which enabled the observation and intervention of professional practices and the knowledge of the role of Education Sciences in the area of professional training.

Professional training prepares young people and adults for active life, aiming for a dynamic adaptation to the world of work, by obtaining knowledge and professional competences. Facing the Tourism and Hospitality sector, as two major economic activities and dependent on the quality of human resources, professional training thus comprises a fundamental and emerging role, by creating a strategic environment that develops professionals corresponding to the needs of organizations. Moreover, training also aims to motivate graduates to acquire better competences and, consequently, greater job satisfaction.

The report begins by describing the theoretical and institutional framework of the internship, starting from a characterization of the Master in Educational Sciences, as well as the goals and functions of the Curricular Internship. It then follows a characterization of the institution – the School of Hospitality and Tourism of Coimbra. Also in the first chapter, a theoretical approach is presented, contextualizing education and professional training, associating the importance of human resources in the tourism and hotel sector, which are basically the main motivating agents of this school.

The second chapter is devoted to the description of the activities carried out in the scope of organization and management of the training and, finally, the intervention projects elaborated throughout the curricular internship are presented.

Keywords: School of Hospitality and Tourism of Coimbra; Professional Training; Human Resources; Organization and Management Training

Índice

1.	Enquadramento Institucional e Teórico do Estágio.....	8
1.1.	Caraterização do Mestrado em Ciências da Educação.....	8
1.2.	Funções e objetivos do Estágio.....	8
1.3.	O Turismo de Portugal: Escolas do Turismo de Portugal.....	9
1.4.	Constituição e caraterização da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.....	14
1.4.1.	Organização e valências da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.....	16
1.4.2.	EHTC: Escola Solidária e Eco-Escola.....	20
1.5.	Oferta Formativa da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.....	22
1.6.	A Formação e o Ensino Profissional em Portugal.....	29
1.6.1.	A importância da Formação dos Recursos Humanos: Formar dinamicamente para a hospitalidade.....	33
2.	Desenvolvimento das Atividades no Departamento de Formação Contínua.....	38
2.1.	As Ciências da Educação na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.....	38
2.2.	Organização e Gestão da Formação.....	38
2.2.1.	Divulgação da Agenda de Formação.....	38
2.2.2.	Gestão das Inscrições.....	40
2.2.3.	Construção e Organização dos Dossiês Técnico-Pedagógicos.....	40
2.3.	Agenda de Formação da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.....	41
2.3.1.	Cursos e Módulos de Formação Contínua.....	41
2.3.2.	Formações à medida.....	42
2.3.3.	Workshops.....	43
2.3.4.	Atividades para público infantil.....	45
2.4.	Eventos da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.....	48
2.4.1.	Eventos de informação e formação.....	48
2.4.2.	Eventos de promoção institucional.....	49
2.4.3.	Eventos de dinamização institucional.....	51
2.4.4.	Eventos gastronómicos.....	52
2.5.	Outras funções desempenhadas.....	53
3.	Dois Projetos de Intervenção no âmbito da Administração e Gestão da Educação e da Formação.....	55
3.1.	Justificação e enquadramento do Livro Digital “As Notas do Chef”.....	55
3.1.1.	Descrição, objetivos e fases de elaboração do Livro Digital “As Notas do Chef”.....	57
3.1.2.	Resultados obtidos.....	60
3.2.	Estudo das necessidades de formação do público-alvo da EHTC.....	61
3.2.1.	Justificação e enquadramento do Projeto Análise de Necessidades de Formação.....	61

3.2.2. Descrição, objetivos e fases de elaboração do Projeto de Análise de Necessidades de Formação	64
3.2.3. Perspetivas de desenvolvimento.....	68
Conclusão.....	70
Referências Bibliográficas	71
Anexos.....	75
Anexo 1- Newsletter Mensal da EHTC.....	76
Anexo 2- Nota de Imprensa Exemplo	77
Anexo 3- Divulgação no grupo no Facebook da EHTC	78
Anexo 4- Divulgação das notícias Site das Escolas do Turismo de Portugal (EHTC)	79
Anexo 5- Folha de presenças Workshops	80
Anexo 6- Folha de identificação dos Chefs Voluntários.....	81
Anexo 7- Certificado de participação Workshops.....	82
Anexo 8- Cronograma do Curso de Escanção.....	83
Anexo 9- Ficha de inscrição Cursos.....	84
Anexo 10- Contrato de formação Cursos	85
Anexo 11- Folha de presenças Cursos.....	87
Anexo 12- Certificado de Participação Ciclo de Debates “Crie o seu Negócio em 5 Passos”... 88	
Anexo 13- Folheto Informativo da EHTC	89
Anexo 14- Programa “II Encontro de Estudos Superiores em Gastronomia”.....	90
Apêndices.....	92
Apêndice 1- Formulário de avaliação Google Drive.....	93
Apêndice 2- Jogo “Quem Sabe Mais” – Mini Chefs de Natal	96
Apêndice 3- Apresentação “Publicidade & Marketing Alimentar”	100
Apêndice 4- Apresentação “Open Day”.....	103
Apêndice 5- Divulgação Wine Fridays e Tasting Table Experience	109
Apêndice 6- Configuração do Livro Digital “As Notas do Chef”.....	111
Apêndice 7- Avaliação do Livro Digital “As Notas do Chef”	114

Introdução

O presente relatório descreve o trabalho realizado no âmbito do Estágio Curricular do 2º Ciclo do Mestrado em Ciências da Educação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, que foi desenvolvido na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, na área de Administração e Gestão da Educação e Formação, ao longo do ano letivo 2017/2018. Pretende-se relatar a experiência de articulação entre os conhecimentos adquiridos na parte curricular do mestrado e a aplicação reclamada pelo contexto, de que resultou um significativo contributo para a minha formação pessoal e profissional.

O documento estrutura-se em três capítulos complementares. O primeiro incide na contextualização institucional e teórica do estágio. Em termos específicos, apresenta-se a caracterização do mestrado em ciências da educação e as funções e objetivos do estágio curricular, como referentes da dinâmica formativa. Segue-se, de modo consequente, o enquadramento do Turismo de Portugal e Escolas do Turismo de Portugal e a caracterização da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, enquanto “campo proximal” da formação aplicada. O capítulo conclui com uma abordagem teórica do ensino e formação profissional em Portugal, apresentando a importância da formação dos recursos humanos no campo do turismo e hotelaria.

O segundo capítulo faz referência à descrição das atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio, decorrentes da minha intervenção/participação na área da organização e gestão da formação. As atividades de cariz regular ou pontual, agruparam-se por afinidade e pertinência aos respetivos domínios funcionais, localizando-se no tempo, sempre que conveniente.

No terceiro capítulo apresenta-se a caracterização dos dois projetos de intervenção, realizados no âmbito do estágio curricular. Estes projetos nasceram da evolução do entrosamento institucional que suscitou ou inspirou, de forma natural, o livro digital intitulado “As Notas do *Chef*” e oportunidade de uma “Análise de Necessidades de Formação”. Ambos os projetos compreendem a sua justificação e enquadramento, a descrição de conteúdos, os objetivos, as fases de elaboração e, por fim, os resultados e perspetivas de eventual desenvolvimento.

O relatório finaliza com a conclusão, em que se apontam as limitações, se resumem as principais aquisições formativas e as virtualidades profissionais abertas. Como é da

norma, colmata-se o documento com a lista das referências bibliográficas (segundo as normas da APA) e os anexos e apêndices pertencentes referenciados no corpo do texto.

1. Enquadramento Institucional e Teórico do Estágio

1.1. Caracterização do Mestrado em Ciências da Educação

O Mestrado em Ciências da Educação tem a duração de dois anos letivos e quatro semestres. Um primeiro ano, de cariz teórico-prático, com seis unidades curriculares obrigatórias e quatro de opção, complementado por outro que se articula em torno do estágio e respetivos seminário de acompanhamento e relatório. O Curso é administrado em tempo integral ou parcial, em regime presencial e horário diurno e as suas condições de acesso e ingresso podem ser uma licenciatura em Ciências da Educação e/ou um grau de 1º ciclo de estudos em Ciências da Educação ou de áreas afins.

No campo das competências, o Mestrado em Ciências da Educação, pretende garantir aos estudantes uma formação que os torne aptos a “conceber, planificar, desenvolver e avaliar programas e atos educativos, formais ou não formais; caracterizar, descrever e compreender factos educativos ocorridos em qualquer contexto, com qualquer tipo de pessoas, consideradas quer em grupo quer individualmente; desenvolver todas as atividades relativas aos processos de mediação educativa ao longo da vida, nomeadamente dos destinados à (re)construção de identidades pessoais e profissionais; responsabilizar-se pela gestão de projetos e programas de Educação e Formação; participar na Administração e Gestão de Sistemas e Organizações de Educação e Formação, ao nível central, regional e local; produzir e analisar informação, que fortaleça as capacidades de leitura crítica, de compreensão e intervenção e competências para criar e gerir projetos” (Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, 2018).

1.2. Funções e objetivos do Estágio

O segundo ano do Mestrado em Ciências da Educação compreende um Estágio Curricular e o Seminário de Acompanhamento que o suporta. Enquadrado no âmbito dos objetivos fixados para o 2.º ciclo de formação, o estágio integra um campo que privilegia a construção do perfil profissional na ligação efetiva com o contexto laboral (Regulamento do Estágio Curricular em Ciências da Educação, 2018). Com este propósito, compreende uma carga global de 1350 horas de trabalho (50ects), sendo que 896 horas são dirigidas às atividades desenvolvidas na instituição acolhedora e 270 horas são destinadas ao

Seminário de Acompanhamento (10ects). Esta unidade curricular visa o desenvolvimento de competências analíticas, reflexivas e operativas que permitam uma análise e caracterização dos fenómenos educativos, a planificação de intervenções que apontem para a sua otimização, e o desenvolvimento/implementação dessa planificação, bem como a sua avaliação. Na conclusão do Estágio, o aluno deve ficar apto a: (Regulamento do Estágio Curricular em Ciências da Educação, 2018):

- i. “Realizar uma leitura pluridisciplinar dos diversos contextos, formais, não formais e informais de ação educativa;
- ii. Selecionar e utilizar procedimentos metodológicos adequados e fidedignos para a análise e caracterização dos distintos parâmetros da realidade educacional;
- iii. Integrar a dimensão analítica de descrição e diagnóstico das situações com a dimensão operativa da intervenção, fazendo prova de capacidades estratégicas de planificação e antecipação dos efeitos prováveis da ação interventiva;
- iv. Deliberar de forma autónoma na avaliação/revisão das atividades prosseguidas com vista aos objetivos postulados;
- v. Promover práticas heurísticas que configuram a identidade profissional do especialista em Ciências da Educação.”

O Estágio Curricular surge no seguimento da formação teórico-prática, por via das unidades curriculares, com base na qual se adquirem diversas competências dirigidas à aplicação no desenvolvimento de tarefas requeridas no âmbito do estágio e da consequente carreira de profissional da educação e da formação. Em conclusão diremos que o estagiário não só desenvolve a compreensão da função prática dos conhecimentos teóricos adquiridos, como tem oportunidade de os aplicar, mediante o contacto com o terreno concreto, deste modo desenvolvendo um perfil profissional, próprio de um Mestre em Ciências da Educação.

1.3. O Turismo de Portugal: Escolas do Turismo de Portugal

O Turismo de Portugal (TdP), instituição pública e parte integrante do Ministério da Economia, é a Autoridade Turística Nacional, “responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, agregando numa única entidade todas as competências institucionais relativas à dinamização do turismo, desde a oferta à procura” (Turismo de Portugal, I.P, 2018).

O TdP assume como sua missão, “Promover Portugal como destino turístico; apoiar o desenvolvimento das infraestruturas turísticas e o investimento no setor; desenvolver a formação de recursos humanos e regular e fiscalizar os jogos de fortuna ou azar” (Turismo de Portugal, I.P, 2018).

Com uma relação notória com outras entidades públicas e com agentes económicos no país e no estrangeiro, o TdP mantém-se empenhado em cumprir “o desígnio de reforçar o turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa” (Turismo de Portugal, I.P, 2018), apresentando assim como sua visão:

“Turismo de Portugal.
Uma estratégia.
Um compromisso.
Uma organização para o desenvolvimento do turismo nacional.”

A organização interna dos serviços do Instituto do Turismo de Portugal, I.P, regulada pela Portaria n.º 384/2015 de 26 de outubro, estabelece como áreas de atuação, o Planeamento, o Negócio e o Suporte que relacionam as unidades orgânicas de 1.º grau, denominadas por direções, a saber (Turismo de Portugal, I.P, 2018):

- i. “Planeamento: Direção de Estratégia; Direção de Gestão do Conhecimento;
- ii. Negócio: Direção de Valorização da Oferta; Direção de Apoio ao Investimento; Direção de Apoio à Venda; Direção de Formação; Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos;
- iii. Suporte: Direção de Recursos Humanos; Direção Financeira e de Tecnologias; Direção Jurídica.”

Dada a incumbência de desenvolver diversas atividades e serviços, o TdP procura dar resposta aos interesses dos agentes económicos do setor, mediante as seguintes atividades (Turismo de Portugal, I.P, 2018):

- a) Apoio à Venda (Promoção Externa de Portugal e Coordenação das Agências Regionais de Promoção Turística);
- b) Apoio ao Investimento (Apoios financeiros ao investimento no Turismo, submissão e acompanhamento de processos de candidatura);
- c) Desenvolvimento e Inovação (Estratégias de desenvolvimento de produtos);
- d) Valorização da Oferta (Contexto normativo que regula o exercício das atividades turísticas);
- e) Inspeção de jogos (Controlo e fiscalização da atividade de jogo)
- f) Qualificação Formativa e Certificação Profissional, considerado um dos eixos estruturais do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT).

Em 2017, o TdP desenvolveu a Estratégia Turismo 2027 (ET27), admitida pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 134/2017 de 27 de setembro, que estabelece o referencial estratégico do Turismo em Portugal para os próximos dez anos. A estruturação da Estratégia para o Turismo 2027, apoiou-se num processo participativo, amplificado, criativo e a longo prazo, que visa (Turismo de Portugal, I.P, 2018):

“Assegurar estabilidade nas grandes prioridades para o Turismo nacional até 2027;
Promover uma integração das políticas setoriais;
Gerar uma contínua articulação entre os vários agentes do Turismo;
Dar sentido estratégico às opções de investimento.”

É de salientar que o TdP procura enquadrar-se nos eixos estruturais do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), que formula os objetivos e linhas de desenvolvimento estratégico para o setor. No caso, definiram-se cinco eixos e onze projetos de implementação, dos quais destacamos, o dirigido à excelência do capital humano, centrado na valorização e dignificação das profissões de Turismo, cujo objetivo é dotar o país de recursos humanos capacitados com níveis de formação, especialização e qualificação propiciadores do desenvolvimento do sector (Turismo de Portugal, I.P, 2018). Neste sentido, o TdP tem vindo a dedicar-se à formação de jovens e profissionais das áreas concernentes, por meio da sua rede de Escolas de Hotelaria e Turismo, distribuídas por todo o território nacional. Nelas se “aprende com os melhores professores e especialistas, num ambiente de inovação e de rigor que caracterizam uma formação de elite em hotelaria e turismo” (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

De acordo com o artigo 9º da Portaria n.º 1441/2008 de 11 de dezembro, as Escolas do Turismo de Portugal (ETP), são concebidas enquanto serviços territorialmente desconcentrados do TdP, sendo por isso, qualificadas como tipo I e tipo II. Nas escolas de tipo I, é estabelecida uma unidade de gestão com capacitação nas áreas administrativas e financeiras à qual compete particularmente, “assegurar o funcionamento da secretaria de alunos; exercer as demais competências, para assegurar o normal funcionamento da escola e cuja execução seja determinada pelo diretor; acompanhar os processos de aquisição de bens e serviços, que devam ser tramitados pela escola; entre outras”. Nas escolas de tipo II, as competências acima mencionadas, “são efetuadas com base no âmbito da delegação ou subdelegação de competências no respetivo diretor, pelo diretor da escola de tipo I, sendo consideradas a capacitação de coordenação focada na gestão de recursos, humanos, materiais e financeiros das escolas de tipo II, introduzidas no agrupamento formativo de zona” (Portaria n.º 1441/2008 de 11 de dezembro). Com base no mesmo artigo, alistam-se as seguintes Escolas, como se pode observar na Figura 1.

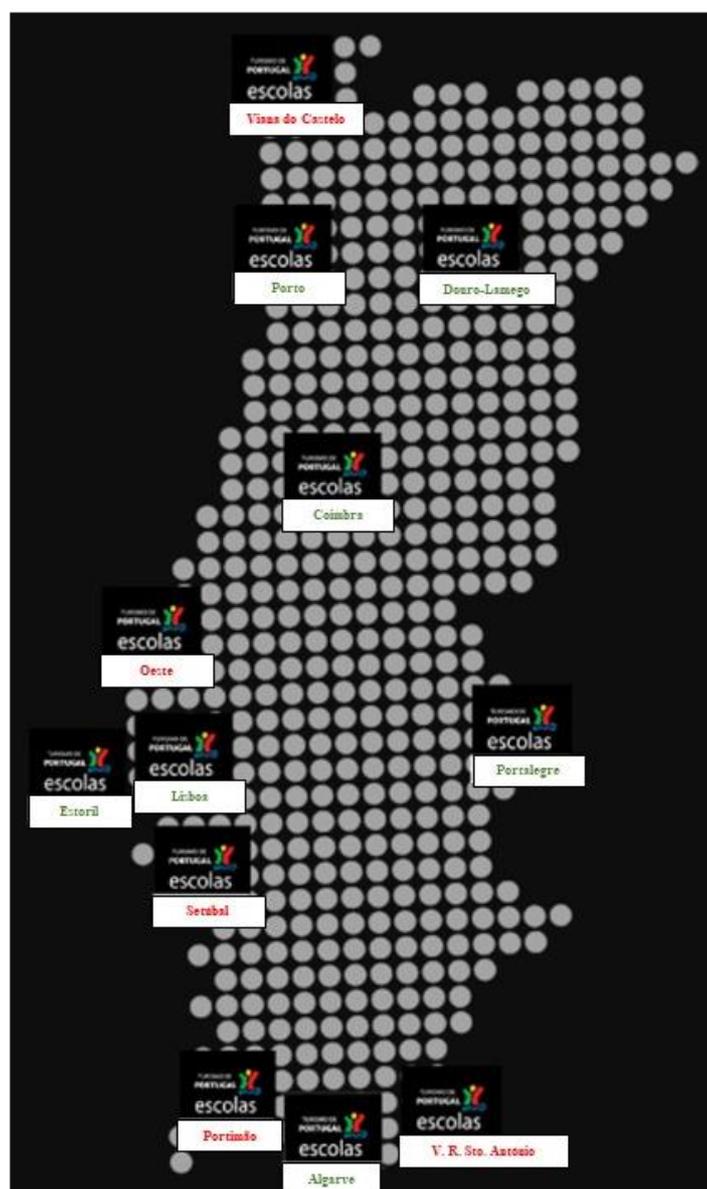


Figura 1 – Distribuição das Escolas do Turismo de Portugal. (Fonte: Turismo de Portugal, I.P, 2018)

Legenda:

Tipo I	Tipo II:
Escola do Algarve	Escola de Portimão e Escola de Vila Real de Santo António, integradas no agrupamento formativo da Escola do Algarve
Escola de Lisboa	Escola de Setúbal, integrada no agrupamento formativo da Escola de Lisboa
Escola de Estoril	Escola de Santarém, integrada no agrupamento formativo da Escola do Estoril
Escola de Coimbra	Escola do Oeste e Escola do Fundão, integradas no agrupamento formativo da Escola de Coimbra
Escola do Porto	Escola de Santa Maria da Feira e Escola de Viana do Castelo, integradas no

	agrupamento formativo da Escola do Porto
Escola do Douro – Lamego	Escola de Mirandela, integrada no agrupamento formativo da Escola do Douro - Lamego
Escola de Portalegre	

As ETP formam anualmente mais de 3.000 alunos, preparando-os para o mercado de trabalho. A par disto, qualificam ainda 3.800 profissionais do setor, com formação *on the job*, fomentando a excelência das profissões turísticas (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

No que concerne à excelência de serviço e da gestão, as ETP consideram como sua missão o “Desenvolvimento da formação de recursos humanos para o sector do turismo e a respetiva investigação técnico-pedagógica, bem como a coordenação, execução e reconhecimento dos cursos e ações de formação profissional para essa área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas” (Escolas do Turismo de Portugal, 2018). Relativamente aos objetivos, podemos destacar a contribuição efetiva na produção de valor na qualificação dos recursos humanos do setor, em congruência com os eixos de atuação da “Estratégia Turismo 2027”, destacando-se (Escolas do Turismo de Portugal, 2018):

- i. “A valorização das profissões do turismo e o desenvolvimento de cursos e programas formativos que respondam às necessidades do mercado;
- ii. A transferência de conhecimento de instituições de ensino e centros de investigação para as empresas.”

As ETP determinam como seus valores, a paixão (gostar de pessoas: ambição, inovação, espírito crítico, sentido de missão); o talento (tratar bem as pessoas: criatividade, ética, assertividade, flexibilidade) e a excelência (ao serviço das pessoas: conhecimento, credibilidade, transparência, orientação para o cliente, empreendedorismo, sustentabilidade, responsabilidade social e ambiental) (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

Criado com base na Estratégia Turismo 2027, o “Tourism Training Talent” (TTT) tomou em consideração as necessidades futuras do sector e definiu o projeto formativo das ETP. O programa apropria a sua formação às novas tendências, visando aumentar as aptidões dos alunos e dos profissionais, estimulando o empreendedorismo e valorizando as carreiras (Turismo de Portugal, I.P, 2018). Em 2018, o projeto “TTT” foi distinguido com o primeiro lugar, na categoria Inovação e Políticas Públicas, da 14ª edição dos prémios da

Organização Mundial do Turismo (OMT), pelo seu “exemplo de capacitação das futuras gerações de recursos humanos do sector” (Turismo de Portugal, I.P, 2018).

As ETP proporcionam programas curriculares ajustados às exigências do mercado, seguindo o objetivo de internacionalização das Escolas, por esse motivo o TdP, celebrou em 2016, um protocolo com o Swiss Educations Group (SEG). O SEG é um dos mais prestigiados grupos de educação em hotelaria e turismo a nível mundial, que permite que os alunos dos Cursos de Especialização Tecnológica (CET), prossigam estudos a nível internacional. Este protocolo de cooperação internacional, garante aos alunos, o acesso direto ao 2º ano das licenciaturas ministradas no SEG e reconhecidas pela Universidade de Derby, no Reino Unido (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

1.4. Constituição e caraterização da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Fundada a 1989, a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra (EHTC), localiza-se na antiga Quinta da Boavista (Figura 2), uma antiga casa da família Barata Alpoim, atual Rua Teófilo Braga, em Coimbra (Vd. Figura 3).



Figura 2- EHTC / Google Maps



Figura 3- Vista aérea da EHTC / Google Maps

Considerada uma referência na região centro e no país, a EHTC (Figura 4) conta com vinte e oito anos de experiência ao serviço da formação e estabelece como sua missão, “A formação e certificação dos recursos humanos do turismo, hotelaria e restauração”, assumindo-se como a escolha mais acertada para todos os que querem desenvolver uma carreira profissional e empresarial nestas áreas (Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, 2018). Podemos dizer que se trata de uma instituição onde o conhecimento, a inovação e a qualidade são postos ao serviço de uma formação prática notável e, deste modo, se preparam jovens e adultos para profissões de excelência (Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, 2018).



Figura 4- Edifícios da EHTC

A equipa da EHTC é estruturada por um conjunto de departamentos, sendo que em todos é inserido um grupo de técnicos e serviços relacionados, são eles: Direção, Assessoria, Coordenação Técnica, Coordenação da Formação e pelo Departamento de Formação Contínua (Figura 5). Assinale-se que, durante o período de estágio, a EHTC viu nomeado um novo Diretor por razão de a Diretora que me recebeu, ter ocupado um cargo na Direção das Escolas do Turismo de Portugal.

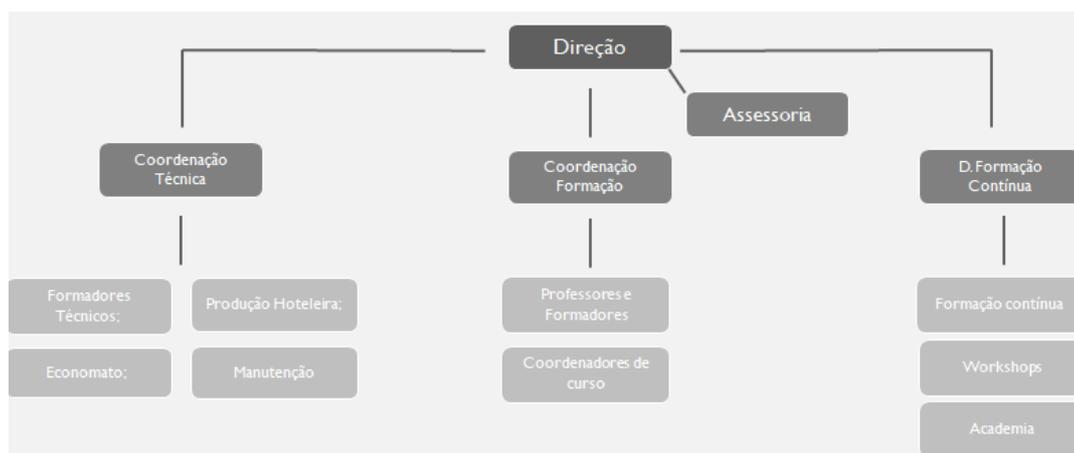


Figura 5- Organograma da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

1.4.1. Organização e valências da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Para desempenhar a sua missão e assumir a diversidade de oferta de serviços disponíveis, a escola emprega instalações práticas e adequadas à sua incumbência, que se tornam vantajosas e pertinentes no desenvolvimento profissional dos alunos. A instituição é composta por dois edifícios, a ala nascente e a ala poente.

No piso 0 da ala nascente, funciona a Direção; os Serviços Administrativos; o Gabinete Multidisciplinar (projetos de responsabilidade social e ambiental); a Lavandaria (local de lavagem de roupa do restaurante, cozinha e fardas dos colaboradores) e o Auditório principal (Vd. Figura 6) que se adequa e adapta a diversas ocasiões e eventos (com capacidade para 100 pessoas, equipado com cadeiras com palmatória, ar condicionado, computador e equipamento de som e vídeo)



Figura 6- Auditório principal

No piso 1 da ala nascente, podemos encontrar a Biblioteca (Figura 7); a Sala dos Professores; Salas de Aula (Figura 8) (equipadas com mobiliário pedagógico, quadro cerâmico, computador e videoprojector); a Sala de Informática (equipada com mobiliário pedagógico, quadro cerâmico, videoprojector) e a Sala de Provas Organoléticas (Vd. Figura 9) (equipada com luz branca, máquina de lavar copos, bancada com cuba de lavagem, computador e videoprojector).



Figura 7- Biblioteca



Figura 8- Sala de Aula



Figura 9- Sala de Provas Organoléticas

No piso -1 da ala poente, funcionam nos dias úteis, o refeitório e a cafetaria (Figura 10), onde a comunidade escolar usufruiu para as suas refeições.



Figura 10- Refeitório

No piso 0 da ala poente, podemos encontrar as áreas técnicas, o Economato (secção de receção de mercadorias e zona de armazenamento dos alimentos a utilizar na produção e formação); a Pastelaria (Vd. Figura 11) e as Cozinhas Individuais (Vd. Figura 12) (locais utilizados para formação inicial, demonstrações temáticas e workshops); o Auditório Técnico (Vd. Figura 13) (destinado a apresentações e/ou demonstrações); a Cozinha Central (Vd. Figura 14) (local onde se confeccionam todas as refeições para a comunidade escolar; o Restaurante Pedagógico - Janelas do Mondego – (Vd. Figura 15) (local destinado à formação inicial, aberto ao público), cujos pratos são confeccionados e servidos pelos alunos da escola, com supervisão dos respetivos formadores; o Bar Pedagógico (Vd. Figura 16) (local destinado à formação inicial); Copa Geral (destinado à lavagem de loiças, e que apoia o restaurante e o bar); Área de frios e por fim, a Garde-Manger (local de preparação de carnes, peixes e legumes, disponíveis a todos os alunos e formadores). No piso 1, podemos encontrar Salas de aula, equipadas com computador e videoprojector.



Figura 11- Pastelaria de Formação



Figura 12- Cozinhas Individuais



Figura 13- Auditório Técnico



Figura 14- Cozinha Central



Figura 15- Restaurante Pedagógico



Figura 16- Bar Pedagógico

A escola ainda possui ao ar livre jardins e espaços verdes e o *Bio Garden* (Figura 17), que consiste numa horta que fornece produtos biológicos às cozinhas da escola.



Figura 17- Bio Garden

1.4.2. EHTC: Escola Solidária e Eco-Escola

A EHTC apresenta como particularidade a sua pertença ao Programa das Escolas Solidárias, que “promove a cidadania ativa e solidária, assente na promoção dos objetivos de desenvolvimento sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU)” (Escolas Solidárias, 2018). O Programa Escolas Solidárias pretende impulsionar os professores e os alunos a cooperar na melhoria das suas comunidades, transformando-se assim, em “agentes de mudança positiva, pois fomentam a partilha de boas práticas e o trabalho em rede, amplificando e celebrando o contributo alcançado” (Escolas Solidárias, 2018).

Fundado como resposta aos objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU, o Programa Escolas Solidárias - Fundação EDP, expõe a cada ano letivo, diversos desafios aos quais tenta dar resposta, nomeadamente, a erradicação da pobreza e da fome, a responsabilização pelas comunidades mais vulneráveis e a promoção da sustentabilidade ambiental (Escolas Solidárias, 2018).

É um projeto de Formação para a Cidadania que vê a escola como o lugar exemplar para “Construir uma matriz pedagógico-solidária de continuidade; estabelecer a ponte com as associações de apoio social já existentes; estimular a cultura de interajuda e intervenção ativa e contaminar positivamente a sociedade, otimizando recursos e impelindo todos a agir” (Escolas Solidárias, 2018).

A EHTC é também considerada desde 2012, uma Eco-Escola. Este designativo decorre do desenvolvimento, em Portugal desde 1996, pela Associação Bandeira Azul da Europa, do Programa Eco-Escolas, promovido pela “Foundation for Environmental Education”. O programa almeja “encorajar ações e reconhecer o trabalho de qualidade desenvolvido pela

escola, no âmbito da Educação Ambiental para a Sustentabilidade” (Eco-Escolas, 2018). A Educação Ambiental para a Sustentabilidade visa a “promoção de valores, na mudança de atitudes e de comportamentos face ao ambiente, de forma a preparar os jovens para o exercício de uma cidadania consciente, dinâmica e informada face às problemáticas ambientais atuais” (Direção Geral da Educação, 2018).

Importa referir aqui que a EHTC já conquistou a 5ª Bandeira Verde, galardão de reconhecimento das boas práticas ambientais, constituindo o resultado do trabalho desenvolvido ao longo dos anos.

O programa Eco-Escolas prevê a formação de equipas dentro das escolas com a finalidade de criarem projetos de apoio ao desenvolvimento humano na comunidade, a missão da EHTC toca principalmente nas temáticas da Pobreza/Fome, Combate ao desperdício alimentar, Sustentabilidade Ambiental, entre outros. Neste sentido, a comunidade escolar, mais propriamente, a equipa *Green Team*, (constituída por alunos e professores que organizam atividades de âmbito ambiental e solidariedade), preparam ao longo de todo o ano letivo, recolhas de alimentos e de bens necessários, para diversas instituições da zona centro, assim como, eventos de cariz solidário e ambientais, apostando assim, na responsabilidade social e na educação ambiental como forma de envolvimento da comunidade escolar.

Durante a realização do estágio, tive a oportunidade de participar em alguns momentos organizados pela *Green Team*, como se pode observar na tabela 1.

Tabela 1- Descrição e datas das atividades da Equipa Green Team

Data	Atividade	Objetivo
03 novembro	Caminhada e Apanha da Castanha – Aldeia do Talasnal (Vd. Figura 18)	Conhecer o território, a sua biodiversidade, as tradições das populações; identificar os problemas graves que afetam estes espaços naturais; entender as ações de preservação e conservação da natureza.
09 novembro	Hastear da V Bandeira Verde e Magusto	Comemorar o dia internacional Eco-Escolas; orientar para atitudes e comportamentos de responsabilidade social e ambiental.
08 março	Almoço Solidário - Debate “A mulher e o	Angariar fundos para a Liga Portuguesa Contra o Cancro; homenagear todas as mulheres, em

	canro da mama”	particular aquelas que foram confrontadas com o desafio de combater o canro da mama.
24 março	Projeto Alimentar + “Alimentação Saudável” – E.B 1 de Arganil	Prevenção do desperdício alimentar nas cantinas escolares, contribuindo para a minimização da carência alimentar das crianças/famílias do concelho, de Arganil.
02 maio	Dia da Terra “Terra Con’vida” – Caminhada no Bussaco e Luso	Sublinhar a importância do respeito pela biodiversidade e preservação do meio ambiente; estimular comportamentos e atitudes ambientalmente sustentáveis.



Figura 18- Atividade “Caminhada e Apanha da Castanha – Aldeia do Talasnal”

1.5. Oferta Formativa da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

A EHTC, enquanto escola de tipo I, apresenta segundo o artigo 2º da Portaria n.º 1441/2008 de 11 de dezembro, na sua estruturação interna, um modelo hierarquizado, organizado de acordo com a área de formação e a área técnica (áreas funcionais de atuação), estabelecidas pelo diretor da escola. A área de formação compreende a formação inicial, a formação contínua e a certificação profissional, no domínio do acesso às profissões e nos termos de legislação em vigor. A área técnica constitui a produção hoteleira e a formação nas áreas técnicas (Portaria n.º 1441/2008, de 11 de dezembro).

Como forma de colmatar os baixos níveis de qualificação da população, o Sistema Nacional de Qualificações (SNQ), designado pelo Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro, adotou como objetivo primordial a generalização do nível secundário como

qualificação mínima da população, assim, desenvolveram-se instrumentos estruturantes para a organização das qualificações, nomeadamente, o Quadro Nacional de Qualificações e o Catálogo Nacional de Qualificações, certificando-se a importância da formação e das aprendizagens para o progresso pessoal e para a modernização das empresas e da economia, valorizando, todo o investimento em formação (Decreto-Lei n.º 14/2017, de 26 de janeiro).

A origem do Quadro Nacional de Qualificações (QNQ) teve como base, um conjunto de princípios, tais como, “a necessidade de integrar e articular as qualificações obtidas no âmbito dos diferentes subsistemas de educação e formação (educação, formação profissional, ensino superior), num quadro único; a importância de valorizar e considerar as competências adquiridas em contextos não formais e informais; a melhoria da legibilidade, transparência e a comparabilidade das qualificações e a valorização da dupla certificação associada particularmente às qualificações de nível secundário” (Catálogo Nacional de Qualificações, 2018). A estruturação do QNQ, compreende o ensino básico, secundário e superior, a formação profissional e os processos de reconhecimento, validação e certificação de competências adquiridas por vias não formais e informais desenvolvidos no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações (Artigo 3º da Portaria n.º 782/2009, de 23 de julho).

De acordo com o Artigo 4º da Portaria n.º 782/2009, de 23 de julho, o QNQ estrutura-se em oito níveis de qualificação, definidos por um conjunto de descritores que especificam os resultados de aprendizagem correspondentes às qualificações dos diferentes níveis (Vd. Figura 19)

Níveis	Qualificações
1	2.º ciclo do ensino básico
2	3.º ciclo do ensino básico obtido no ensino regular ou por percursos de dupla certificação.
3	Ensino secundário vocacionado para prosseguimento de estudos de nível superior.
4	Ensino secundário obtido por percursos de dupla certificação ou ensino secundário vocacionado para prosseguimento de estudos de nível superior acrescido de estágio profissional — mínimo de seis meses.
5	Qualificação de nível pós-secundário não superior com créditos para o prosseguimento de estudos de nível superior.
6	Licenciatura
7	Mestrado
8	Doutoramento

Figura 19- Níveis do Quadro Nacional de Qualificações (Fonte: anexo II da Portaria 782/2009, de 23 de julho)

O Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), desenvolvido em concordância com o Quadro Nacional de Qualificações e com o Quadro Europeu de Qualificações, é um instrumento aberto e em permanente atualização, gerido pela Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P (ANQEP, 2018).

“É um instrumento de gestão estratégica das qualificações nacionais de nível não superior; de regulação da oferta formativa de dupla certificação, que integra referenciais de qualificação únicos para a formação de dupla certificação (formação de adultos e formação contínua, numa primeira fase) e para processos de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC)” (Catálogo Nacional de Qualificações, 2018).

O Catálogo Nacional de Qualificações estabelece as qualificações baseadas em competências e resultados de aprendizagem, reconhecendo para cada uma delas, os correspondentes referenciais de competência de formação, assim como o nível de qualificação com base no Quadro Nacional de Qualificações e pontos de crédito (Artigo 6º do Decreto-Lei n.º 14/2017, de 26 de janeiro). Os seus objetivos assentam “na promoção da produção de qualificações; na contribuição para o desenvolvimento de um quadro de qualificações legível e flexível que favoreça a comparabilidade das qualificações a nível nacional e internacional; na promoção da flexibilidade na obtenção da qualificação e na

construção do percurso individual de aprendizagem ao longo da vida; no melhoramento da eficácia do financiamento público à formação e na contribuição para a informação e orientação em matéria de qualificações” (Catálogo Nacional de Qualificações, 2018).

Atualmente, o CNQ complementa 274 qualificações para 39 áreas de educação e formação, das quais 114 certificam o nível 2 de qualificação do QNQ (inclui 9º ano), 125 certificam o nível 4 de qualificação do QNQ (inclui 12º ano) e 35 certificam o nível 5 de qualificação do QNQ (inclui 12º ano). Para cada qualificação, o catálogo designa o Perfil Profissional, o Referencial de Formação e o Referencial de RVCC associados.

Relativamente à formação inicial, a EHTC, dispõe de cursos pertencentes ao Catálogo Nacional de Qualificações, nomeadamente, Cursos de Dupla Certificação (Nível IV); Cursos On The Job (Nível IV) e Cursos de Especialização Tecnológica (Nível V).

Os Cursos de Dupla Certificação (Nível IV) são destinados a jovens que obtêm o 9º ano de escolaridade ou equivalente e jovens até aos 25 anos de idade, que pretendem concluir o 12º ano, e adquirir simultaneamente uma qualificação profissional (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

A Escola disponibiliza o Curso de Técnicas de Cozinha/Pastelaria, cuja sua estrutura são seis semestres (três anos letivos) e dois estágios curriculares no verão (intercalares). Os estágios curriculares deste setor são realizados em empresas e/ou organizações do setor hoteleiro e de restauração, após o contrato/acordo de estágio entre a escola, a empresa e o aluno. Este curso assenta numa formação técnica na área da Produção de Cozinha e Pastelaria e simultaneamente num conjunto de cadeiras de formação sociocultural e científica, articulados de maneira integrada e interdisciplinar (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

A formação técnica pretende a aquisição e o desenvolvimento de um conjunto de saberes e competências base e integra formas específicas de concretização da aprendizagem em contexto de trabalho, mais especificamente, durante a realização do estágio curricular. A formação sociocultural contribui para o desenvolvimento pessoal e de competências sociais, culturais e do uso das novas tecnologias e por fim, a formação científica visa a aquisição de saberes científicos e de competências estruturantes para o respetivo curso (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

Após a conclusão, com aproveitamento, de um Curso de Dupla Certificação, os alunos obtêm uma certificação escolar do 12º ano de escolaridade e uma Qualificação Profissional de nível IV, correspondentes aos respetivos perfis profissionais.

Os Cursos On the Job (Nível IV) são destinados a jovens que obtêm o 11º ano de escolaridade completo; o 12º ano ou habilitação equivalente e ainda, jovens até aos 25 anos de idade, cuja missão, é a sua preparação para a realidade empresarial e para as exigências funcionais e operacionais das profissões que irão desempenhar (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

Os cursos que a escola disponibiliza, são Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas e Técnicas de Cozinha Pastelaria, sendo que as suas estruturas se apresentam em três trimestres e um estágio curricular (correspondente a um ano letivo), facultando a inserção no mercado de trabalho.

Os Cursos On The Job requerem parcerias entre o TdP e estabelecimentos prestigiados nas áreas da hotelaria e da restauração, pois é a partir do terceiro mês, que os alunos iniciam a sua formação em alternância com um estabelecimento do setor e com a escola, sendo que o último trimestre corresponde a um estágio curricular.

Os planos curriculares destes cursos preparam os alunos para o exercício de funções técnicas e de produção em estabelecimentos de restauração, integrados ou não em unidades hoteleiras e compreendem uma formação técnica sólida, desenvolvida em regime de alternância com entidades de referência do sector, nomeadamente, o estágio curricular, e ainda, disciplinas de formação sociocultural e científica, comuns a todos os Cursos On-The-Job (Escolas do Turismo de Portugal, 2018). Os alunos que concluem o curso On The Job, com aproveitamento, obtêm uma certificação escolar do 12º ano de escolaridade e uma Qualificação Profissional de nível IV, correspondentes aos respetivos perfis profissionais.

Os Cursos de Especialização Tecnológica são destinados aos alunos que obtêm o 11º ano de escolaridade; o 12º ano de escolaridade ou equivalente; titulares de uma qualificação profissional de nível 3 ou ainda, titulares de um diploma de especialização tecnológica ou de um grau/diploma de ensino superior que pretendam a sua requalificação profissional. Estes cursos são estruturados em três semestres e um estágio curricular, realizado no final do segundo semestre. Foram desenhados para desenvolver recursos altamente qualificados, dando resposta às atuais exigências do mercado de trabalho, privilegiando as componentes de formação tecnológica e prática em contexto de trabalho e promovendo uma forte articulação com as unidades empresariais do setor do Turismo (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

Após a conclusão de um Curso de Especialização Tecnológica, com aproveitamento, os alunos obtêm um Diploma de Especialização Tecnológica, dando acesso à prática da

profissão respetiva ao curso. Podem igualmente prosseguir estudos no ensino superior em área semelhante e obter unidades de crédito autenticadas no âmbito do processo de Bolonha.

De entre o leque de oferta destes cursos, a EHTC, disponibiliza aos alunos, o curso de Gestão e Produção de Cozinha; Gestão Hoteleira – Alojamento; Gestão de Restauração e Bebidas; Turismo de Ar Livre e ainda, Turismo Cultural e do Património.

O Curso em Gestão e Produção de Cozinha propõe formar técnicos especializados de cozinha para executar diversas funções do setor. Assim, as ETP, pretendem disponibilizar ao mercado de emprego, quadros técnicos qualificados para o exercício de cargos técnicos e de chefia de cozinha, dotados de conhecimentos e competências técnicas diversificadas, que facilitem um desempenho polivalente de qualidade (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

O Curso em Gestão Hoteleira – Alojamento, procura preparar os alunos para a prática de funções técnicas e de chefia em empresas hoteleiras, no âmbito de alojamento. Com este curso, as escolas preparam os alunos, para o exercício de cargos técnicos e de chefia em empresas hoteleiras, no âmbito do alojamento, dotados de conhecimentos e competências técnicas diversificadas e adequadas (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

O Curso em Gestão de Restauração e Bebidas, prepara os alunos para a prática de funções técnicas e de chefia em empresas hoteleiras, de restauração e similares, no setor de alimentos e de bebidas, dotados de conhecimentos e de variadas competências técnicas de elevado nível de complexidade (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

O Curso em Turismo de Ar Livre, visa preparar técnicos especialistas em turismo de ar livre capazes de conceber, planear, organizar e acompanhar programas de atividades de ar livre de natureza turística e participando na gestão e manutenção de instalações e equipamentos. Assim, pretende-se ainda, que esta oferta formativa permita aos alunos, prosseguirem os seus estudos a nível superior numa área semelhante (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

O Curso em Turismo Cultural e do Património, pretende preparar técnicos qualificados, competentes para planear, coordenar, desenvolver programas turísticos e promover, comunicar e comercializar produtos de turismo cultural e patrimonial que contribuam para o conhecimento do destino turístico. Para além de permitir aos alunos, um desempenho polifuncional de qualidade, pretende-se que esta oferta formativa possibilite a progressão dos estudos, para um nível superior numa área idêntica (Escolas do Turismo de Portugal, 2018).

No que concerne, a Formação Especializada, a EHTC disponibiliza uma Pós-Graduação em Gestão Turística e Hoteleira e ainda, uma Licenciatura em Gastronomia.

A Pós-Graduação em Gestão Turística e Hoteleira é resultado da parceria entre a Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC) e a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra (EHTC) e é destinada a alunos que obtêm Pós-Graduação, Mestrado e/ou Doutoramento em Turismo e/ou Gestão Hoteleira, Licenciatura em Turismo e/ou Gestão Hoteleira e Cursos de Especialização Tecnológica em Gestão Hoteleira, nas áreas de Restauração e Bebidas e de Alojamento. Tem duração de um ano letivo em horário pós-laboral e apresenta como objetivo principal, qualificar profissionais do sector Turístico e Hoteleiro que exercem ou pretendem exercer funções de chefia nas diferentes unidades do sector, dotando os alunos de conhecimentos atualizados sobre o mesmo e de competências específicas de gestão (Escola Superior de Educação de Coimbra, 2018).

A Licenciatura em Gastronomia, é a primeira do país nesta área, sendo apenas ministrada pela Escola Superior de Educação de Coimbra (IPC), a Escola Superior Agrária de Coimbra (IPC), a Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (IPC), a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (IPC) e pela EHTC. Este primeiro ciclo de estudos, estrutura-se em seis semestres letivos (3 anos letivos) e é destinado a candidatos titulares de um curso de ensino secundário ou equivalente, candidatos titulares de provas de maiores de 23 anos, ou de um curso superior e/ou um CET.

Este curso pretende formar profissionais capazes de dar resposta às constantes mudanças no comportamento do consumidor, dotando-os de pensamento estratégico ao nível da organização e gestão de produtos gastronómicos, com ênfase na sustentabilidade, criatividade e na tradição (Escola Superior de Educação, 2018).

No que respeita a Formação Contínua e a Formação Executiva, a escola oferece uma vasta gama de ações de formação, nas áreas operacionais, na gestão, no *marketing*, nas línguas, nas atividades de *team building* e na consultoria (EHTC, 2018).

O Turismo de Portugal, I.P. colabora por intermédio das ETP, para a formação e requalificação dos profissionais do setor do turismo e do público em geral, no âmbito das suas competências em matéria de formação, ajustando-se ao Sistema Nacional de Qualificações (Direção de Formação, 2018).

As ETP auxiliam nas diversas fases do processo de formação, nomeadamente, o desenvolvimento de planos de formação contínua, a organização e a execução da formação

e, acompanhamento, avaliação e certificação da formação, através de (Direção de Formação, 2018):

- a) Cursos de Formação por Catálogo;
- b) Formações Modulares Certificadas;
- c) Cursos de Formação à Medida;
- d) *Workshops*;

O Catálogo de Formação Contínua está em constante atualização, e dispõe da oferta de cursos estruturados pelo Turismo de Portugal, I.P, que se apresentam organizados por áreas de formação e por tipologia de curso e de públicos (Direção de Formação, 2018).

A EHTC, realiza ao longo do ano letivo Formações, Cursos e *Workshops*, cabendo à Direção a seleção das mais adequadas às necessidades e aos públicos-alvo, no entanto, há formações que se realizam todos os anos, devido à excessiva procura.

1.6. A Formação e o Ensino Profissional em Portugal

Os anos oitenta do século XX deram origem a grandes debates sobre a educação escolar e o lugar que ocupavam na nova sociedade democrática. Por esta razão, os atores sociais procuram recriar-se em benefício do investimento na qualificação profissional inicial dos jovens e na qualificação dos adultos (Azevedo, 2014).

A diversificação pós ensino básico pretendia um melhor desempenho dos alunos e uma maior democraticidade e equidade de oportunidades, capaz de colaborar “para a formação pessoal, societal e profissional do indivíduo (...) como um valor intrinsecamente educativo e não meramente pela lógica produtiva e económica” (Alves, 1996, citado por Azevedo, 2014, p. 5).

Os cursos profissionais evoluíram e as escolas profissionais puderam “constituir uma janela de esperança, um novo campo de oportunidades de orientação para a vida escolar e profissional (...) e capacidade de exercício de uma cidadania ativa e responsável” (Azevedo, 2014, p. 7). Foi neste âmbito que, em 1989, foram criadas as escolas profissionais em Portugal, que, desde então, continuam a promover a mudança e aperfeiçoamento do sistema público de educação escolar, desde o desenvolvimento e cumprimento das políticas do Estado e das solicitações da sociedade, até à descentralização e à emancipação das escolas, passando pelos procedimentos inovadores de certificação escolar e profissional (Azevedo, 2014).

A formação profissional, de acordo com o Decreto-Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto, é uma das modalidades especiais de educação escolar. O seu “scopus” é preparar para a vida

ativa, ambicionando uma adaptação dinâmica no mundo do trabalho através da obtenção de conhecimentos e de competências profissionais, como resposta às necessidades nacionais de desenvolvimento e à evolução tecnológica.

Nos anos noventa, a formação profissional era apenas centralizada na aquisição de competências profissionais. Só recentemente, Portugal conseguiu corresponder de forma ajustada à melhoria das qualificações escolares e profissionais da sua população, através do Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC). Um processo que, para além de competências profissionais, atende, igualmente, às competências humanas e sociais (Fialho, Silva & Saragoça, 2013). O RVCC é direcionado aos adultos que não concluíram a escolaridade obrigatória, possibilitando validar e certificar as suas aptidões escolares profissionais e outras, que obtiveram no seu percurso de vida e em diversos contextos (pessoais, sociais e profissionais) (Portal da Juventude, 2018). A formação profissional pretende assim, fomentar a igualdade de oportunidades no acesso à formação, à profissão, no emprego e no avanço da carreira; o progresso e o desenvolvimento das organizações e da sociedade, facilitando o aperfeiçoamento da produtividade e da competitividade e ainda, estimular a criatividade, a inovação e o espírito de iniciativa (Decreto-Lei n.º 401/91, de 16 de outubro).

Na ótica de Madeira (2006), o ensino profissional é, hodiernamente, reconhecido como uma alternativa ao sistema formal de ensino. Apresenta como primordial objetivo, facultar ao mercado de trabalho a mão-de-obra especializada em falta. Razão pela qual, se tem esforçado por colaborar com os processos de resolução de diversas problemáticas, tais como, o abandono e o insucesso escolar, a dificuldade de inserção dos jovens no mercado de trabalho e os desajustes entre as habilitações académicas e a atividade profissional. De acordo com o Decreto-Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, são objetivos da formação profissional:

- a) “Proporcionar qualificação inicial ao jovem que ingresse no mercado de trabalho sem essa qualificação;
- b) Assegurar a formação contínua dos trabalhadores da empresa;
- c) Promover a qualificação ou reconversão profissional de trabalhador em risco de desemprego;
- d) Promover a reabilitação profissional de trabalhador com deficiência, em particular daquele cuja incapacidade resulta de acidente de trabalho;
- e) Promover a integração socioprofissional de trabalhador pertencente a grupo com particulares dificuldades de inserção.”

Com uma forte relação ao tecido económico e ao mercado de trabalho, as escolas profissionais com cursos altamente profissionalizantes e conduzidos, preferencialmente, para o mercado de trabalho, possuem uma estrutura curricular muito específica. A título de

exemplo, diga-se que apresentam uma estrutura modular e provas de aptidão, bem como, um regime particular na contratação de docentes e formadores (Azevedo, 2000). A este propósito, Azevedo (2000) indica que é primordial as escolas profissionais desenvolverem culturas profissionais e de trabalho, estabelecendo-se, neste sentido, fortes vínculos com o meio económico abrangente.

Segundo o Decreto-Lei n.º 70/93, de 10 de março, têm acesso às escolas profissionais, os jovens que concluíram o 3.º ciclo do ensino básico e que procuram uma trajetória educativa, maioritariamente, orientada para a inserção no mercado de trabalho. A estes acrescem os trabalhadores que ambicionam elevar o seu nível de qualificação profissional, em regime pós-laboral. A formação profissional surge assim, como um sistema não só de aquisição de novos conhecimentos, mas também como forma de se conseguirem modificar ideias, valores, formas de comunicação, relações sociais e as próprias conceções de trabalho e relações na empresa (Fialho, Silva & Saragoça, 2013). Ambiciona-se converter o sistema educativo, num sistema ainda mais flexível por via da interação com as empresas que visa melhorar a definição dos perfis de saída e dos recursos pedagógicos e promover e dar credibilidade à formação e aos formandos (Cardim, 2000). A formação técnica e profissional une por isso, a escola ao mercado de trabalho, através de estágios nas empresas, considerando-se um elemento positivo para os alunos. “A componente prática pode tornar a vida quotidiana na escola mais atraente para muitos jovens e contribuir para manter o interesse dos alunos” (OCDE, 1989 citado por Madeira, 2006, p. 125).

Pode igualmente mencionar-se que a formação profissional é estruturada segundo um modelo institucional e pedagógico flexível. Esta forma concetiva visa facilitar a integração dos alunos com níveis de formação e características diferenciadas, resultando na atribuição da respetiva certificação (Decreto-Lei n.º 49/2005, de 30 agosto).

A referida formação abrange modalidades distintas, tais como, iniciação, qualificação, aperfeiçoamento e especialização e pode compreender elementos de formação sociocultural, prática, tecnológica e científica, ajustadas aos objetivos que segue e aos níveis de qualificação para que se prepara (Artigo 14º do Decreto-Lei n.º 401/91, de 16 de outubro). Existem por isso, dois tipos de formação profissional: a formação inicial e a formação contínua. A formação inicial determina-se na obtenção de estratégias de aprendizagem, que se estabelece num primeiro momento de formação e que se desenvolve ao longo da vida (Canário, 1999 citado por Fialho, Silva & Saragoça, 2013). Segundo o Artigo 3º do Decreto-Lei n.º 401/91, de 16 de outubro, “a formação inicial destina-se à conceção de uma qualificação profissional certificada, assim como, a preparação para a

vida adulta e profissional”. A formação contínua define-se como o conjunto de atividades que se executam posteriormente à formação inicial e que pretendem desenvolver novas aptidões facilitando assim, a integração no meio profissional (Veiga, 1995 citado por Fialho, Silva & Saragoça, 2013). É uma formação que se introduz na vida profissional do formando e se desenvolve ao longo da mesma.

Conforme o Decreto-Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro refere, o trabalhador tem direito a um número anual de 35 horas de formação contínua ou, no caso de ser contratado a termo por período igual ou superior a três meses, um número mínimo de horas proporcional à duração do contrato nesse ano. A mesma lei afirma que no âmbito da formação contínua, o empregador tem diversos deveres que deve cumprir, designadamente (Artigo 131º do Decreto-Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro):

- “a) Promover o desenvolvimento e a adequação da qualificação do trabalhador, visando melhorar a sua empregabilidade e aumentar a produtividade e a competitividade da empresa;
- b) Assegurar a todos os trabalhadores o direito individual à formação, através de ações desenvolvidas na empresa ou cedendo tempo para frequência de formação por iniciativa do trabalhador, respeitando o número mínimo anual de horas de formação;
- c) Organizar a formação na empresa mediante planos de formação anuais ou plurianuais, assegurando o direito a informação e consulta dos trabalhadores e dos seus representantes;
- d) Reconhecer e valorizar a qualificação adquirida pelos trabalhadores;
- e) Assegurar, em cada ano, formação contínua, pelo menos a 10% dos trabalhadores da empresa.”

Nas sociedades contemporâneas, a formação é encarada como base fundamental da inserção laboral e do desenvolvimento contínuo da profissionalidade. Sendo vista como um dever de carácter ético, ela é essencial no caminho para a inclusão (Quoniam, Maia, Camelo & Trigo, 2008). Como sublinha Cardim (2000), esta formação oferece muitas particularidades de setor para setor, pois apresentam objetivos, público-alvo e conceções distintas e diferenciadas. Deve-se por isso, solicitar a autonomia ao indivíduo, oferecendo-lhe o papel principal na adaptação de saberes, saberes fazer, saberes ser e saberes transformar-se (Fialho, Silva & Saragoça, 2013).

1.6.1. A importância da Formação dos Recursos Humanos: Formar dinamicamente para a hospitalidade

Através do novo modelo económico e social, que promoveu alterações das tendências organizacionais, comportando também modificações para o paradigma social, é que se originou a sociedade da informação e do conhecimento (Sánchez, 2006). Na perspetiva de Madeira (2002, p. 43), a competência de “gerar, analisar, controlar e distribuir as informações passa a ser para além de um vetor estratégico nas organizações, uma questão de sobrevivência”. Neste contexto, o indivíduo que quer atuar no mercado de trabalho deverá apresentar maiores interesses no seu desenvolvimento pessoal e profissional, sendo o principal responsável pela gestão da própria carreira, pois para entrar e/ou permanecer no ativo, o profissional tem de acompanhar e adaptar-se às constantes alterações (Popp, Silva, Marques, Cardore & Fernandes, 2007).

O desenvolvimento dos mercados originou, assim, o forte crescimento da competitividade empresarial, um desafio que levou as empresas à procura de vantagens competitivas, capazes de gerar lucros melhores que a dos concorrentes (Sánchez, 2006). Por seu lado, o uso frequente das tecnologias da informação fez progredir a eficiência da atividade das empresas. Porém, estas vieram a ter de enfrentar um forte repto, como é o caso da falta de recursos humanos preparados e especializados nas tecnologias estabelecidas (Zorrinho, 1995 citado por Madeira, 2002). Outro desafio, sentido especialmente pelos países pertencentes à União Europeia, foi a integração das imposições do mercado de trabalho. Em resposta, os cursos profissionalizantes foram, então, encarados, no quadro da União Europeia, como guias para promover as habilitações, a aprendizagem e o desenvolvimento técnico, de modo a acomodar a entrada no mercado de trabalho (Quoniam, Maia, Camelo & Trigo, 2008).

A formação profissional é encarada como uma das referências para a sociedade do trabalho e para o seu desenvolvimento contínuo. Para Sánchez (2006), ela é uma das ferramentas capazes de desenvolver e progredir as qualidades humanas; sendo imprescindível a atualização e o aumento dos conhecimentos e aptidões dos trabalhadores, deixando-os suficientemente preparados sob as transformações causadas pela inovação tecnológica, reestruturação organizacional, limitação ocupacional e mudanças demográficas (Sánchez, 2006).

Partindo do princípio de que os recursos humanos são indispensáveis para as organizações, a gestão das competências é reconhecida cada vez com mais notoriedade,

tendo em conta que, o espírito de motivação, abertura e mudança, são princípios necessários para alcançar o êxito nas organizações. Assim, “o capital humano é considerado um dos bens mais preciosos das organizações e deve ser valorizado como tal.” (Fialho, Silva & Saragoça, 2013, p. 25)

De salientar que surge a teoria dos recursos e das capacidades (Barney, 1991 citado por Sánchez, 2006), que compreende a empresa como um conjunto de recursos e competências, afirmando que são os agentes internos da empresa e o seu desenvolvimento e ajustada gestão, que os auxiliam na obtenção de uma maior rentabilidade atual e futura. Nesta lógica de pensamento, a formação deve manifestar um papel eminente dentro da estratégia empresarial, resultando essencialmente para manter a vantagem competitiva e também, pela relação direta entre formação e aumento da produtividade (Sánchez, 2006). De acordo com Popp, *et al.* (2007), a concorrência e as semelhanças entre os produtos e os serviços dão principal destaque ao fator humano, pois é o que faz a diferença, permitindo superar as expectativas dos clientes.

O interesse do desenvolvimento dos recursos humanos está diretamente ligado à oferta competitiva das condições de trabalho e oportunidades de carreira, como forma de certificar um recrutamento apropriado, oportunidades de formação e desenvolvimento de competências (Doswell, 2002 citado por Pimentel, 2016). No que concerne a competitividade e na ótica de Gouveia (2008), é imprescindível diferenciar a competitividade macro e a micro. A macro visa o desenvolvimento das condições de vida dos indivíduos numa certa região, já a competitividade micro pretende aumentar o crescimento das vendas, criar valor à empresa, rentabilidade ajustada, na estruturação dos agentes de sucesso através das competências internas elementares (qualidade, produtividade e inovação) e com a pesquisa constante de fatores ativos de competitividade (tecnologia, recursos humanos, eficiência/eficácia).

Dando destaque ao Turismo e à Hotelaria, que são atividades económicas significativas, a formação profissional é fundamental, pois são setores especialmente prestadores de serviços e dessa forma, necessitam de recursos humanos, “por se tratar de uma atividade feita por pessoas e para pessoas, e pela influência determinante na segurança, qualidade e sustentabilidade dos serviços turísticos” (Silva, 2017). Na ótica de Martins e Machado (2002), apostar no crescimento dos recursos humanos é a chave para o desenvolvimento total da empresa, pois nada se alcança sem existirem trabalhadores devidamente qualificados no desempenho das diversas funções.

O Turismo é um setor que apresenta um conjunto de elementos naturais e atividades humanas, que estimulam os deslocamentos dos indivíduos e que satisfazem as necessidades que advêm dessas deslocamentos. Este setor distingue três áreas cruciais, o alojamento, o transporte e a animação (Martins & Machado, 2002). O setor do turismo é a maior atividade económica de exportação do país, tendo 50,1% das exportações de serviços e ainda, 18% da totalidade das exportações, originando 7,8% de receitas turísticas contribuindo para o PIB português (Turismo de Portugal, 2018). Para Popp, *et al* (2007), a hotelaria faz parte do setor de prestação de serviços e, segundo Martins e Machado (2002) é mundialmente, o subsector com maior relevo dos serviços do turismo, originando mais de metade das receitas totais da indústria, caracterizando-se pela alta divisão das ofertas.

Estes serviços são “intangíveis, inseparáveis, variáveis e perecíveis e cada uma destas características coloca questões e requer estratégias específicas” (Martins & Machado, 2002, p. 2), e por isso, é necessário promover uma qualidade de serviço, e nestes setores o fator humano é a componente chave (Martins & Machado, 2002). Como ramo dependente da qualidade dos recursos humanos, o turismo regista, principalmente, no setor hoteleiro, os maiores desafios no âmbito da gestão da sua qualidade (Horner & Swarbrooke, 2004, citado por Pimentel, 2016).

No setor Hoteleiro é primordial distinguir a formação inicial e a formação contínua (Rojo, 2000 citado por Martins & Machado, 2002). A primeira será da responsabilidade do colaborador, manifestando-se nas competências que o sujeito contém para desempenhar tal função e a segunda da responsabilidade da empresa, resultado das diversas alterações sentidas ao longo dos anos que a empresa/organização sofre continuamente (Martins & Machado, 2002).

As organizações de serviços que ocupam posições de liderança abarcam duas especificidades: realçam a formação nas diversas funções, o que irá permitir ao trabalhador, ser mais flexível e entender a globalidade do serviço; relaciona-se com o facto da formação, no conjunto das suas funções particulares, ser a chave para todos os colaboradores (Martins & Machado, 2002). Os sujeitos são ativos relevantes para as organizações e o seu valor pode ser estimulado de acordo com uma gestão eficaz dos recursos humanos, designadamente a seleção, o desenvolvimento, a retenção e a motivação (Pimentel, 2016).

O Turismo e Hotelaria são serviços que impulsionam a noção de compromisso para com a organização e colaboram para estimular a motivação. A formação permite assim, aumentar a produtividade e obter uma força de trabalho com capacidades em diversos

níveis, e ainda, motivar os colaboradores para a aquisição de melhores competências, mais garantia, um maior compromisso para com a organização e uma maior satisfação no trabalho (Rogers & Slinn, 1993 citado por Martins & Machado, 2002). Mas, as funções exercidas e os níveis de remuneração são igualmente necessários na motivação dos colaboradores e no seu desempenho (Ladkin, 2011 citado por Pimentel, 2016).

O desenvolvimento dos recursos humanos no setor Turístico e Hoteleiro é no ponto de vista de Martins e Machado (2002), uma contribuição essencial para a prestação do serviço e para a obtenção de produtos de qualidade. Através da qualificação dos recursos humanos, impulsiona-se uma cultura de qualidade do serviço, como fonte de investimento a longo prazo, com retorno à produtividade e qualidade e acima de tudo, pretendendo aumentar a satisfação do consumidor final (Cristo, 2015). Os recursos humanos resultam neste sentido, como uma forte contribuição para o sucesso do negócio e um peso significativo na valorização de uma empresa/organização, podendo mesmo afirmar-se que estão diretamente associados ao sucesso da empresa (Baum, 2006 citado por Pimentel, 2016).

As competências a desenvolver determinam o conjunto de qualidades das organizações, especialmente a nível das competências pessoais, tecnologia ou *know-how* (Pimentel, 2016). O termo Hospitalidade vem da origem do Latim *hospitalitate*, que indica “o ato de hospedar; a qualidade de quem é hospitaleiro; a liberalidade que se pratica, e por extensão acolhimento afetuoso” (Dalpiaz, Dagostini, Giacomini & Giustina, 2011). A arte do bem servir e receber, tornou-se uma das peças essenciais na formação destes setores, visto que o tratamento para com o turista/hóspede é “em grande parte o gerador de uma imagem positiva ou negativa da cidade, da região ou do país” (Dalpiaz, *et al.* 2011). Muito concretamente, a hospitalidade distingue-se no turismo pela presença de diversas atividades: facilitação (ingresso, permanência, deslocamentos internos e saída dos visitantes), o desenvolvimento da infraestrutura, os transportes e comunicações, a educação e capacitação (formação de recursos humanos para o setor em níveis distintos) e prestação de serviços (alojamentos hoteleiros, transportadores, restaurantes e similares) (Dalpiaz *et al.* 2011).

Ser hospitaleiro é aplicar-se na excelência dos serviços prestados, instruir a sociedade para receber os turistas, estando diretamente ligada às necessidades e desejos dos sujeitos, mais concretamente ao desejo de “ser bem-recebido” (Dalpiaz *et al.* 2011). O resultado será naturalmente um serviço melhor e mais adequado, pois será uma ferramenta que irá diferenciar a organização/empresa em comparação com a concorrência, mas especialmente para humanizar os seus serviços (Popp, *et al.* 2007).

A forte adesão das pessoas ao turismo conduziu à expansão das empresas hoteleiras, exigindo assim, uma formação especializada dos recursos humanos para todos os setores que constituem a equipa organizacional do hotel. A formação dos recursos humanos é considerada neste sentido, como um elemento integrante e crucial da arte do bem servir e receber, tendo em conta que o processo de acolhimento do cliente (hospitalidade) e a rentabilidade da empresa resultam do trabalho de excelência dos recursos humanos. (Castelli citado por Dalpiaz *et al.* 2011).

A formação dos profissionais do setor é decisiva para que possam corresponder às necessidades do mercado atual. Há urgência em formar profissionais “bem informados, polivalentes, flexíveis às mudanças, espírito empreendedor e mais do que nunca, com uma postura extremamente ética, visto que os clientes farão valer os seus direitos com maior frequência” (Dalpiaz *et al.* 2011, p. 7).

Os principais desafios no setor do Turismo e Hotelaria são neste contexto a avaliação das perspetivas dos clientes, dando principal destaque à qualidade da prestação dos serviços, surgindo neste sentido e segundo Popp, *et al.* (2007, p. 14), “a hotelaria hospitalar que não é dependente apenas da simples introdução de pessoal, mas sim, da adequação dos métodos e pessoas para a melhoria da funcionalidade e da qualidade dos serviços já prestados pela instituição”.

Em jeito de conclusão, parece ser relevante referir que o desenvolvimento dos recursos humanos representa um crucial contributo (Pimentel, 2016), pois o sucesso das empresas/organizações ocorre com base nas pessoas e na maneira como são geridas e acompanhadas (Parnes, 1989 citado por Rodrigues, 2016). A qualidade do serviço é, na perspetiva de Popp, *et al.* (2007), a ferramenta competitiva da atualidade e, por isso, que muito depende dos recursos humanos que estabelecem a interação com o cliente. Mas resulta, igualmente, relevante afirmar que quanto maior o investimento dos recursos humanos, melhores serão os resultados, o desempenho e a produtividade (Pfeffer, 1998 citado por Rodrigues, 2016). Não devendo esquecer-se que o desenvolvimento dos saberes, competências e capacidades adquiridas ou a renovar é um processo interminável (Baron & Armstrong, 2007 citado por Rodrigues, 2016).

2. Desenvolvimento das Atividades no Departamento de Formação Contínua

2.1. As Ciências da Educação na EHTC

O atual capítulo pretende relatar e descrever as funções realizadas durante o período de estágio na EHTC, no Departamento de Formação Contínua (DFC), sob a orientação da Dr.^a Sandra Simões. O estágio do Mestrado em Ciências da Educação compreende 896 horas destinadas ao trabalho de campo e 270 horas ao Seminário de Acompanhamento (FPCE-UC, 2018).

Após o processo de candidatura e inserção no DFC, a Dr.^a Sandra Simões, técnica de formação e orientadora institucional, apresentou-me os locais da escola, bem como, alguns dos elementos pertencentes do quadro organizacional. O DFC é o departamento responsável pela organização e gestão da formação contínua da EHTC, composto por uma equipa técnica, mais especificamente, a Dr.^a Sandra Simões, a Dr.^a Isabel Mesquita; o Dr. Filipe Carvalho e o *Chef* Luís Lavrador.

O estágio curricular deu início a 16 de outubro de 2017 e finalizou no dia 20 de julho de 2018 e decorreu ao longo do ano letivo 2017/2018, das 09h30m às 17h30m, durante quatro dias da semana, sendo a terça-feira destinada ao Seminário de Acompanhamento de estágio, na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, orientado pelo Professor Doutor Carlos Reis. O Seminário de Acompanhamento foi constituído por quatro estagiárias da área de Administração e Gestão da Educação e Formação e consistiu, substancialmente, num trabalho de apoio entre o processo de intervenção, onde expusemos dúvidas, dificuldades e experiências sentidas e vividas ao longo de todo o processo.

2.2. Organização e Gestão da Formação

No DFC, foram-me atribuídas diversas funções referentes à organização e à gestão da formação contínua e executiva da EHTC. É de referir que, acompanhei e intervim em todas as tarefas descritas, muitas das vezes de forma autónoma.

2.2.1. Divulgação da Agenda de Formação da EHTC

Durante o período de estágio, realizaram-se na EHTC diversas formações, cursos, *workshops* e eventos no âmbito do turismo, hotelaria e restauração e uma das funções que me propuseram, foi a sua divulgação. Importa salientar que, a nível interno o meio de

difusão de informação e comunicação mais relevante é a televisão da escola e a intranet, que é partilhada por todos os colaboradores da escola. Na intranet estão integradas inúmeras ferramentas e diversas tarefas do dia-a-dia dos colaboradores (notícias em destaque, base de dados, entre outras). A nível externo, os meios de difusão de informação e comunicação presentes, encontram-se *online* através do grupo da escola no *Facebook*, do *site* das ETP e também através das notas de imprensa.

A divulgação ocorria em todos os canais de informação e comunicação existentes e era realizada após decisão das formações e eventos mensais, da construção da *newsletter* mensal e dos formulários de inscrição, que ficavam ao encargo da Dr.^a Sandra Simões. No entanto, tive oportunidade de colaborar nas suas atualizações. A *newsletter* (Anexo 1), respeita um *layout* específico e consiste na divulgação das formações e eventos da EHTC, com referência aos respetivos *links* dos formulários de inscrição, estruturados previamente, no *Google Drive* (serviço de armazenamento e sincronização de arquivos), sendo, depois, enviada aos potenciais interessados, via *mailing list* (ferramenta que possibilita uma relação permanente com os sujeitos).

A atualização dos diversos canais de divulgação foi uma das tarefas que realizei, continuamente, ao longo do período de estágio. Mais especificamente, devo destacar a construção de imagens e/ou montagens alusivas aos temas, que eram partilhadas no grupo do *Facebook* (Anexo 2), impondo-se também a referência de algumas indicações: dia, local, horas, preço e *link* de inscrição. A atualização do *site* das ETP consistiu na atualização da agenda de formação e na publicação de notícias (Anexo 3).

A redação de notas de imprensa (Anexo 4), foi também um dos meios de divulgação e promoção da EHTC. A sua elaboração requer cuidados e regras de construção, tais como, dar uma ideia por cada parágrafo e responder aos seis elementos essenciais: “Quem”; “O quê?”; “Onde?”; “Quando?” e aos elementos secundários: “Como?” e “Porquê?”. Após a sua composição, competia-me o envio à Dra. Sandra Simões que, posteriormente, remetia o documento à imprensa regional.

Relativamente à atualização da televisão da escola, era da minha responsabilidade a elaboração de um vídeo, transmitido semanalmente (Vd. Figura 20). Este compunha-se pelos elementos da agenda de formação e da rúbrica “[Acontece esta Semana...], com o intuito de promover as novas formações e eventos junto da comunidade escolar, assim como, de todos os grupos e indivíduos que visitassem a escola.

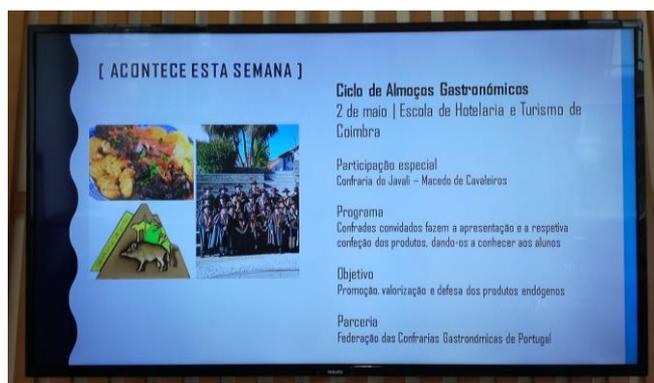


Figura 20- Divulgação na televisão da EHTC

2.2.2. Gestão das Inscrições

A divulgação nos canais de informação e comunicação era seguida de um acompanhamento das inscrições de acordo com as respostas aos formulários no *Google Drive*. A gestão das inscrições era, então, realizada de forma sistemática, cumprindo-se etapas cruciais tanto para o sucesso da formação e eventos, como para garantir uma comunicação adequada com o participante.

Em primeiro lugar, impunha-se na verificação do número limite máximo de inscritos, a par do controlo da falta de dados pessoais essenciais à emissão do seguro, que requeria o contacto via mail ou telefone. Posteriormente era enviado um *email* aos formandos, como forma de confirmação de participação, e dando ênfase a informações adicionais. No momento de aproximação da data, realizavam-se os contactos telefónicos com vista a garantir a presença dos indivíduos.

Outra das fases do acompanhamento das inscrições, implicava a tomada de decisão por parte da Dr.^a Sandra Simões a respeito da realização, cancelamento ou adiamento da formação e *workshop*. Isto porque havia que ter em conta as desistências ou falta de adesão, bem como certos imprevistos da responsabilidade da escola e/ou do formador. Neste caso, todos os inscritos eram contactados e informados quanto às alterações definidas.

2.2.3. Construção e Organização dos Dossiês Técnico-Pedagógicos

Com a concretização de formações, cursos e *workshops*, a construção e organização dos dossiês técnico-pedagógicos, torna-se fundamental. O dossiê técnico-pedagógico é um dos instrumentos cruciais à organização e gestão da formação, pois compreende um conjunto de documentos organizados, que são resultantes do desenvolvimento de uma

ação. Neles foi inserido, o programa, o cronograma, as folhas de presença, os sumários, entre outros, dependendo do tipo de ação.

No caso dos *Workshops*, os documentos a elaborar eram a folha de presença dos participantes (Anexo 5) e dos *chefs* voluntários (Anexo 6). Durante este processo foi, igualmente, importante a construção de outros documentos, como o certificado de participação (Anexo 7) e o programa com as receitas a confeccionar, entregues a cada um dos participantes. No dossiê das formações ou cursos, requeria-se, ainda, a elaboração de um cronograma (Anexo 8), a ficha de inscrição (Anexo 9), o contrato de formação (Anexo 10), as folhas de presenças dos participantes (Anexo 11) e dos *chefs* voluntários, caso se enquadrasse na formação, bem como de outros documentos de apoio à formação.

Após a inserção dos formandos e preenchimento dos documentos necessários, uma das funções que realizei foi a atualização da base de dados das Formações Autofinanciadas. Nestas introduzia os dados pessoais dos formandos, assim como alguns documentos que eram anexados no processo individual, de modo a facilitar o seu acesso.

Outro procedimento relevante, que realizei a par das antes descritas, foi a construção do formulário de avaliação (Apêndice 1), cujo *link* era enviado ao formando após a sua participação. Este formulário visava avaliar o programa, o funcionamento, a intervenção do formador e recolher sugestões de melhoria, no intuito de conseguir o, contínuo, aperfeiçoamento da formação.

2.3. Agenda de Formação da EHTC

Sabendo que se trata de uma escola ligada ao setor do turismo, hotelaria e restauração, compete ao Departamento de Formação Contínua a realização de formações que permitam aos formandos a reciclagem e o aprofundamento dos seus conhecimentos. A EHTC desenvolveu por isso, ao longo do ano, diversos cursos, formações, *workshops* e dos quais pude acompanhar e intervir.

2.3.1. Cursos e Módulos de Formação Contínua

No período de estágio realizaram-se na EHTC, dois cursos de formação por catálogo e duas formações modulares certificadas. A minha intervenção iniciou com a sua divulgação nos canais de informação e comunicação disponíveis, seguindo-se o acompanhamento e gestão de inscrições, o envio de *emails* e contacto telefónico aos formandos, a solicitação

dos documentos necessários à construção dos processos individuais e a organização prévia dos documentos do dossiê técnico-pedagógico e do material e/ou utensílios necessários.

No primeiro dia de formação competia-me o auxílio na receção dos formandos e acompanhamento à secretaria e ao local da formação, bem como a gestão das presenças e entrega de pastas com documentos cruciais, previamente organizadas. Ao longo da formação ficaria responsável por solicitar aos formandos, os documentos em atraso e/ou notificar de algum possível imprevisto que impedisse o normal funcionamento do curso.

Os cursos de formação por catálogo e as formações modulares certificadas são definidos pelo TdP, cujo cronograma é determinado pela EHTC, consoante disponibilidade de salas e/ou formadores. Segue-se uma breve explicação dos cursos e formações realizados na EHTC, e dos quais intervim e acompanhei.

O curso de Escanção realizou-se de 5 de fevereiro a 31 de julho, compreendendo uma carga total de 300h. É destinado a profissionais do serviço de mesa e de bar, ou de outras áreas semelhantes, tais como, cozinha, promoção de vinhos, garrafeiras, entre outras. Este curso é composto por oito módulos, nomeadamente, Viticultura e Enologia; Provas Organoléticas – Princípios e Práticas; Regiões Vitivinícolas de Portugal; Serviço de Vinhos; Atlas e Vinhos do Mundo; Serviço de Bar; Enogastronomia; *Beverage Cost*, sendo possível aos formandos, a inscrição em módulos individuais. O curso de *Revenue Management* foi realizado nos dias 5, 6, 12 e 13 de abril, dando um total de 28h. Este curso é destinado a quem quer adquirir e/ou atualizar os conhecimentos na área de maximização das receitas aplicadas ao setor da hotelaria e do turismo, pretendendo “proporcionar aos participantes os conhecimentos que permitam o planeamento, desenho e aplicação da metodologia em contexto profissional” (Direção de Formação, 2018).

No que diz respeito às formações modulares certificadas, a EHTC realizou nos dias 27 de janeiro, 3 e 10 de fevereiro, a Formação em Pastelaria e nos dias 24 fevereiro, 3 e 10 de março, a Formação em Carnes Açougue e Aves, intitulando-se de “Sábados Especiais”. Estas formações foram destinadas a qualquer público-alvo, com ou sem experiência, onde foram facultadas as bases culinárias e explicadas diversas técnicas adequadas para a confeção de algumas refeições e sobremesas.

2.3.2. Formações à medida

A EHTC disponibiliza uma modalidade de formação que prevê soluções formativas realizadas à medida, tendo em conta as necessidades das pessoas e das empresas. Trata-se de formações que oferecem respostas distintas, pensadas individualmente ou em grupo e

que possibilitam uma aprendizagem mais ativa e eficaz com base nas exigências dos postos de trabalho.

Ao longo do período de estágio realizaram-se na EHTC, quatro formações à medida, como se pode verificar na tabela 2, das quais fiquei responsável pelo envio de *emails* e pelo contacto telefónico dos formandos, pela solicitação dos documentos necessários à construção dos processos individuais, pela organização prévia dos documentos do dossiê técnico-pedagógico e do material e/ou utensílios fundamentais. A isto acrescia a construção e envio do formulário de avaliação, via *email*. No primeiro dia de formação auxiliei a receção dos formandos e o acompanhamento à secretaria para realizar o pagamento e ao local da formação, assim como prestei ajuda à gestão das presenças.

Tabela 2- Formações à medida da EHTC

Nome	Data
<i>Revenue Management</i>	23 novembro
Cozinha Molecular e Noções de Sous Vide	10 fevereiro
Cozinha Portuguesa e Empratamentos Criativos	19 fevereiro a 26 março (2 ^a feiras)
Serviço de Vinhos e Iniciação à Prova	19 fevereiro a 26 março (2 ^a feiras)

2.3.3. Workshops

Os *Workshops* permitem aos indivíduos, com ou sem experiência, a exploração de interesses e o aperfeiçoamento de técnicas, através da participação nas diversas ações que a escola organizou regularmente, relacionadas com cozinha e pastelaria. Estas formações são realizadas em horário pós-laboral, das 18h30m às 22h30m, nas áreas técnicas da EHTC, mais especificamente, na cozinha central, nas cozinhas individuais ou na pastelaria, dependendo do tema e do número de participantes.

Os *Workshops* (Vd. Figura 21), iniciam com meia hora teórica no auditório de cozinha, realizado pelo formador, que explica os pratos a confeccionar, alguns truques e técnicas. Segue-se a confeção de 5/6 receitas acerca da temática e, de seguida, a degustação no restaurante pedagógico Janelas do Mondego. O processo finda com a entrega do certificado de presença.



Figura 21- Workshop | EHTC

A minha intervenção nos *workshops* seguiu as diversas etapas já referidas anteriormente e que fazem parte do desenvolvimento de todo o processo formativo. Abaixo apresenta-se a lista dos onze *workshops* realizados na EHTC, durante o meu período de estágio (Tabela 3).

Tabela 3- Workshops da EHTC

Nome	Data
<i>Workshop Cozinha de Outono e Frutos Secos</i>	14 novembro
<i>Workshop Segredos do Sushi</i>	28 novembro
<i>Workshop Consoada Bíblica</i>	11 dezembro
<i>Workshop Cozinha em Francês</i>	20 janeiro
<i>Workshop Cozinha de Inverno</i>	24 janeiro
<i>Workshop Cozinha Portuguesa – Região das Beiras</i>	20 fevereiro
<i>Workshop Massas Frescas</i>	21 março
<i>Workshop Teia de Sabores – Fusão do Oriente e Ocidente</i>	24 abril
<i>Workshop Peixes e Cataplanas</i>	30 abril
<i>Workshop Tapas e Petiscos do Chef</i>	15 maio
<i>Workshop Cozinha Tailandesa</i>	30 maio
<i>Workshop Cozinha Madeirense</i>	10 julho

2.3.4. Atividades para público infantil

A EHTC desenvolve atividades para público infantil, mais concretamente as atividades *Mini Chefs* e Escolas de Verão que são destinadas a crianças e jovens e realizadas nos períodos de interrupções letivas. As atividades *Mini Chefs* são destinadas a crianças dos 06 aos 12 anos (Figura 22) e decorrem das 09h30m às 17h30m, durante um dia, previamente estabelecido, ou dois dias, conforme o número de participantes inscritos.



Figura 22- Atividade Mini Chefs

Esta atividade inicia com a receção dos pais e encaminhamento à secretaria para efetuar o pagamento, de seguida as crianças têm um momento inicial de recebimento e apresentação que se realiza no auditório da escola. Posteriormente ao momento de ambientação, as crianças são divididas em três grupos, ficando divididos na pastelaria, na cozinha central e nas cozinhas individuais, sendo distribuídas pulseiras aos três grupos com cores distintas, facilitando assim, a organização dos grupos e da atividade.

Na parte da manhã, as crianças começam por confeccionar o almoço e as sobremesas de todos os participantes, estando em cada uma das áreas técnicas um *chef* responsável, alunos voluntários e um colaborador. Após a preparação do almoço, as crianças têm, igualmente, a missão de levar os produtos confeccionados ao local de realização do almoço, o restaurante pedagógico da escola. Depois do almoço, participam num jogo pedagógico em torno da cozinha e da alimentação saudável, seguindo-se os desafios de confeção do lanche, em que os três grupos serão novamente distribuídos pelos três espaços, de maneira a que cada um, tenha a oportunidade de confeccionar em duas cozinhas diferentes durante o dia.

A sessão de encerramento realiza-se pelas 17h no auditório da escola, onde se juntam todos as crianças e respetivos responsáveis e colaboradores da atividade. Ocorre, então, a entrega de certificados de participação e de prémios para a equipa vencedora do jogo. O processo encerra-se com a visualização de um vídeo com fotografias recolhidas ao longo do dia, sucedendo-se um lanche convívio no restaurante pedagógico, em que um adulto por participante poderá degustar as iguarias confeccionadas pelas crianças ao longo da tarde.

Nestas atividades fiquei responsável pela divulgação, pela gestão das inscrições e contactos telefónicos com os responsáveis. A par disto, assumi a organização de todos os documentos necessários à ação (folha de presenças, folha dos *chefs* assistentes, certificados de participação, etiquetas identificativas com o nome de cada criança e colocada em cada um dos barretes). Auxiliei, ainda, a receção por parte dos responsáveis pelas crianças e o encaminhamento à secretaria para pagamento e o controlo e acompanhamento dos três grupos durante os intervalos e o almoço. Em especial, apliquei-me no controlo e acompanhamento de um dos grupos durante as confeções nas cozinhas, por ser o que mais era requerido no momento.

De salientar que fiquei encarregue, em colaboração com a estagiária de nutrição da EHTC, pela organização dos jogos pedagógicos. Nas sessões de Mini *Chefs* delineámos jogos alternativos, para acolher a participação frequente de algumas crianças nestas atividades e de forma a diversificar o espaço da realização do mesmo. Na atividade Mini *Chefs* de Natal, o jogo realizou-se no auditório da escola e intitulou-se “Quem sabe mais”. Consistiu numa apresentação em *PowerPoint* com vinte questões (Apêndice 2) apresentando para cada uma, três opções de escolha, e de seguida, a observação de alguns legumes/frutos, solicitando a descoberta do nome certo. Começámos por dividir as crianças em seis grupos e distribuímos para cada um deles uma folha de respostas. Na atividade Mini *Chefs* de Páscoa, o jogo decorreu nos jardins da EHTC e consistiu em três postos diferentes com três jogos. Cada responsável por um dos grupos tinha a missão de dividir esse grupo em duas equipas, dando início às quatro perguntas acerca da alimentação saudável. A segunda parte consistia na construção de uma roda dos alimentos (Vd. Figura 23), em que cada uma das crianças ficou responsável de colocar um alimento no local correto, tendo em conta as diferentes divisórias da roda dos alimentos. Por fim, as crianças jogaram ao jogo da memória, cujo objetivo seria encontrar o máximo de pares possíveis por grupo.

Torna-se importante referir que com estes jogos pedagógicos, conseguimos oferecer às crianças uma forma dinâmica e interativa de abordar os assuntos, tornando-os mais interessantes e motivadores.



Figura 23- Jogo Mini Chefs de Páscoa

As Escolas de Verão são destinadas a jovens dos 12 aos 18 anos e decorrem durante uma semana, das 09h30m às 14h00m. As Escolas de Verão diferenciam-se das atividades *Mini Chefs* pela oportunidade de confeção de mais ementas, devido à duração da atividade. Ao longo da semana, as crianças preparam os almoços para todos os participantes e colaboradores e no último dia realiza-se o almoço convívio, em que um adulto por participante é convidado para a respetiva degustação no restaurante pedagógico.

Ambas as atividades (*Mini Chefs* e Escolas de Verão) pretendem fornecer às crianças e jovens algumas bases de cozinha e despertar o gosto pela confeção dos alimentos. Ao longo do período de estágio, foram realizadas diversas atividades *Mini Chefs* e Escolas de Verão como se pode verificar na Tabela 4.

Tabela 4- Atividades *Mini Chefs* e Escolas de Verão da EHTC

Nome	Data
<i>Mini Chefs</i> de Natal	20 dezembro
<i>Mini Chefs</i> de Páscoa	27 março
<i>Mini Chefs</i> de Verão	05 julho
<i>Mini Chefs</i> de Verão	06 julho
Escola de Verão I	25 a 29 junho
Escola de Verão II	09 a 13 julho
Escola de Verão III	16 a 20 julho

2.4. Eventos da EHTC

A EHTC distingue-se pela organização sistemática de diversos eventos ao longo do ano em torno do turismo, da hotelaria e restauração, destinados aos alunos, à comunidade escolar e a pessoas que estejam no ativo ou que se preparam para iniciar a sua vida no mercado de trabalho. Estes eventos pretendem proporcionar aos participantes momentos únicos de aprendizagem, propiciando o desenvolvimento de uma consciência informada e crítica face às diferentes temáticas. Em particular, facultam-se a partilha de experiências e organizam-se debates sustentados. Tudo se encaminhando para a promoção e dinamização da EHTC. Durante a realização do estágio, tive a oportunidade de auxiliar a organização e participar em alguns dos eventos realizados ao longo do ano, que passo a descrever nos seguintes tópicos.

2.4.1. Eventos de informação e formação

- “O Serviço como fator de (in) Sucesso no Turismo”: Realizado a 2 de novembro, este evento consistiu numa mesa redonda que pretendeu promover o debate alargado sobre a importância do serviço nas empresas do turismo. Esta atividade contou com a presença de cinco ex-alunos da EHTC e dois empresários do setor, sendo moderada pelo Dr. Pedro Machado (Presidente da Entidade Regional de Turismo do Centro de Portugal).

A sessão foi desenhada pela escola a pensar nos alunos de restauração e bebidas e pretendeu promover uma discussão dinâmica e motivadora para quem estuda e pretende trabalhar nestes domínios. Através da partilha de carreira e experiências profissionais, os convidados tiveram como desafio, a reflexão e debate sobre a relevância e centralidade do serviço na rentabilidade e sustentabilidade dos negócios do turismo.

A minha intervenção neste evento passou pela construção das fichas biográficas dos cinco ex-alunos, que serviram de suporte à intervenção do moderador durante toda a ação, com todo o seu percurso académico e profissional.

- Ciclo de Debates “Crie o seu Negócio em 5 passos”: Com uma duração de 30h, estas ações foram realizadas em parceria com o CEC/CCIC – Conselho Empresarial do Centro, e pretenderam sensibilizar os potenciais empreendedores para fatores essenciais e passos relevantes subjacentes ao processo empreendedor, da fase da validação da ideia, à definição do *Business Plan*.

Trata-se de sessões essencialmente práticas, preparadas pelo Engenheiro José Vasconcelos e Dr. Carlos Mezes, cujo programa abrangeu dinâmicas de grupo, a preparação de *Pitch* (apresentação que pretende explicar a proposta de valor e como a sua empresa ambiciona ganhar dinheiro) e a abordagem de diversas temáticas da área do empreendedorismo, mais concretamente, “Atitude Empreendedora”; “Da ideia ao negócio”; “Materialização do negócio”; “Investimentos e Fontes de financiamento” e o “Plano de Negócio”.

Ao longo da formação (Anexo 12), foram-me atribuídas tarefas referentes à gestão das participações, bem como à entrega de documentos aos participantes, que se tornaram cruciais à sessão e à avaliação, em cada um dos cinco dias de formação.

2.4.2. Eventos de promoção institucional

- Programa de visitas para divulgação da oferta formativa: A EHTC foi frequentemente convidada a participar em diversas feiras de emprego e/ou ações de divulgação, que pretendiam promover a oferta formativa da escola. Dirigiam-se ao local pretendido, um *chef* e dois alunos com o intuito de demonstrar as suas competências, através da dinamização de *showcooking* com degustação e/ou demonstrações de bar (Figura 24).

Nestes dias, competia-me a preparação do espaço para divulgação da oferta formativa da EHTC, através da entrega de folhetos informativos (Anexo 13) e esclarecimento de dúvidas, assim que estas fossem surgindo.



Figura 24- Visitas para divulgação da oferta formativa

- Visitas à EHTC: A EHTC recebeu frequentemente grupos de escolas e/ou outras entidades para divulgação da sua oferta formativa e para visitas de (re)conhecimento às

instalações da escola, acompanhada por alunos de Gestão Hoteleira – Alojamento, que deram a conhecer os respetivos espaços e instalações.

A minha intervenção consistia no auxílio na receção do grupo e o respetivo acompanhamento ao longo da sessão de divulgação da oferta formativa, e de visita às instalações. De referir que, no dia 20 março auxiliei a estagiária de nutrição com uma breve apresentação em *power point* sobre a influência dos media no consumo alimentar (Apêndice 3), a alunos da área de Turismo da Escola Profissional de Sesimbra.

- *Open Day*: No dia 20 de abril, a EHTC esteve de portas abertas, para receber todos os que pretenderam conhecer melhor a dinâmica formativa da escola. Este evento foi destinado a todos os interessados, particularmente escolas para participar em inúmeras atividades, pensadas especialmente para esse dia. As atividades do *Open Day* decorreram ao longo de todo o dia (Vd. Figura 25), com um programa que abrangeu atividades permanentes, como a apresentação da oferta formativa, visitas guiadas aos espaços de formação, *peddypaper*, atividades outdoor (slide, escalada, jogos tradicionais e zumba), mercado de produtos biológicos e artesanatos, ateliês *french & english challenge*, ateliê de alimentação saudável e outras atividades que decorreram em diversos momentos do dia, tais como, as demonstrações de bar e restaurante, *showcookings*, *workshops* de cozinha e pastelaria.

Fiquei responsável não só pela divulgação do evento, mas também na preparação de um ateliê de alimentação saudável para seis grupos do 5.º ano de escolaridade. O ateliê começou com uma pequena introdução acerca da importância da alimentação saudável e da roda dos alimentos, realizada pela estagiária de nutrição da escola, seguindo-se a divisão dos grupos para concretização dos jogos pedagógicos acerca da temática, e abordando o tema da influência dos *media* no consumo alimentar dos jovens. Iniciámos com o jogo do “Poder das Marcas” que consistia em provar três tipos de coca-cola e descobrir qual a coca-cola verdadeira e as de marca branca e o jogo do “Logo Quis”, que pretendia que as crianças adivinhassem qual a marca do logotipo indicado, sabendo que apenas era apresentado uma parte do mesmo (Apêndice 4). Nesta atividade tive a oportunidade de abordar e refletir sobre a temática da educação para os *media*, o que me permitiu consciencializar e impulsionar os participantes a adquirir competências para uma atitude crítica face à variedade dos *media* e do poder das marcas na sociedade atual.



Figura 25- Atividade Open Day 2018

2.4.3. Eventos de dinamização institucional

- Formação aos Pares: Tratam-se de *workshops* práticos, dinamizados por colaboradores e/ou formadores da escola e destinados aos restantes colegas de trabalho. Estas formações pretendem fomentar a aprendizagem em grupo e desenvolver os conhecimentos, bem como, fortalecer o espírito de equipa e a cooperação.

Durante a realização do estágio, participei em duas formações aos pares, a formação “Geleias e Compotas” (Vd. Figura 26) e a formação “CV Criativo”.



Figura 26- Formação aos Pares / Geleias e compotas

- “Noite de Estrelas – Sabores do Centro”: O evento tratou-se de um Jantar Solidário que se realizou na EHTC (Vd. Figura 27), e que reverteu totalmente a favor dos Bombeiros Voluntários de Coimbra e Brasfemes, com o intuito de aquisição de bens necessários. Esta iniciativa é já tradição da escola, sendo anualmente coordenada pelos

alunos da turma finalista do curso de Gestão e Produção de Cozinha, no âmbito do módulo de Técnicas de Organização de Eventos.

O evento tem a particularidade da participação dos colaboradores da escola na execução de todo o menu e respetivo serviço de restaurante, com o auxílio de *Chefs* e Formadores, bem como dos alunos da turma organizadora. Assim sendo, fiquei integrada numa das equipas de cozinha, acompanhada por alunos e colaboradores da EHTC, para a confeção de algumas das ementas servidas durante o jantar.



Figura 27- Evento Noite de Estrelas | Sabores do Centro

2.4.4. Eventos Gastronómicos

- *Wine Fridays* e *Tasting Table Experience*: Jantares Enogastronómicos do Ciclo de Experiências Gastronómicas 17/18, que decorreram nos meses de novembro a fevereiro e no mês de maio, no restaurante pedagógico - Janelas do Mondego. Confeccionados e servidos pelos alunos da escola, todos os jantares receberam a presença de um produtor diferente que proporcionava uma experiência única, apresentando aos participantes os seus vinhos e evidenciando as suas especificidades, ao mesmo tempo que degustavam da ementa delineada para esse dia. Além do jantar em si, as *Wine Fridays* e *Tasting Table Experience*, foram orientadas para uma aproximação entre os alunos e o mercado de trabalho, originando *links* de influência e desenvolvimento de competências, muito devido ao trabalho colaborativo de todos os agentes envolvidos (cozinha, serviço, produtores, enólogos).

Nestes eventos, competia-me a divulgação e o acompanhamento das reservas, bem como o envio de *emails* e contacto telefónico de confirmação das inscrições efetivas.

Devido à extensa procura, existiam inscrições em lista de espera que só poderiam ser validadas, caso existissem desistências de outros participantes, neste caso, as pessoas eram contactadas previamente. Fiquei também responsável pela construção de vídeos alusivos aos diferentes produtores convidados, que se apresentava no dia do jantar, na TV da escola (Apêndice 5), apresentando uma breve história do produtor e as fichas técnicas dos vinhos que seriam servidos ao longo da degustação.

- II Encontros de Estudos Superiores em Gastronomia: Os II Encontros de Estudos Superiores em Gastronomia realizaram-se nos dias 22 e 23 de maio, na EHTC. A organização do evento foi da responsabilidade da EHTC, da Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra e do Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior de Educação de Coimbra e Escola Superior Agrária de Coimbra e centrou-se na evolução de parcerias entre a academia, os empresários e as instituições de turismo, promovendo uma escolha integrada de aprendizagem e de transmissão de conhecimento para o setor do turismo. O programa dos II Encontros de Estudos Superiores em Gastronomia (Anexo 14) contou com a participação de especialistas de diferentes áreas do saber, no âmbito da Gastronomia, da Comunicação e da Ética, procurando refletir e potenciar oportunidades.

A minha intervenção relacionou-se primeiramente com a divulgação de cada uma das ações e seguidamente na organização das pastas com documentos cruciais ao evento, entregue a cada um dos participantes. Também realizei a gestão de inscrições e receção dos participantes num dos momentos dos II Encontros de Estudos Superiores em Gastronomia, mais concretamente, no almoço Conversas à Mesa | O Receituário de Coimbra.

2.5. Outras funções desempenhadas

- Gestão Bibliotecária: Um dos cargos que representei ao longo do estágio foi a gestão da biblioteca da escola. A organização do calendário coube à direção, sendo-me solicitado o serviço à biblioteca, uma vez por semana (5ª feira).

Durante a minha supervisão, fiquei responsável pela correta utilização dos livros e dos computadores, de acordo com as regras da escola, assim como, na gestão dos livros requisitados pelos alunos, através do preenchimento de documento próprio.

- Bolsa dos voluntários: A participação voluntária dos alunos da EHTC era frequente nas várias atividades realizadas pela escola e nesse sentido, era solicitado aos

mesmos, que assinassem a folha dos *chefs* assistentes já acima mencionada. Ao longo do estágio realizei sistematicamente a atualização da base de dados da Bolsa de Voluntários, onde registava o total de horas nas diversas atividades, que eram posteriormente contabilizadas no Certificado de Voluntariado emitido no final de cada ano letivo.

- Plataforma SIGO: Durante o estágio curricular, utilizei a plataforma SIGO (Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa). Após esclarecimento e enquadramento da sua utilização, procedi à inserção de formandos na plataforma, depois da sua frequência em cursos e/ou módulos, de forma a emitir os respetivos certificados. Posto isto, a plataforma atribui automaticamente um número, que pude anotar na ficha de inscrição do formando.

3. Dois Projetos de Intervenção no âmbito da Administração e Gestão da educação e da Formação

O terceiro tópico trata da descrição de dois projetos de intervenção no âmbito do Estágio Curricular realizado na EHTC, são eles: O livro digital “As Notas do *Chef*” e a Análise de Necessidades de Formação, através de questionário *online*.

O livro digital foi delineado para as crianças que participam nas atividades *Mini Chefs* e Escolas de Verão da EHTC, sendo o questionário de análise de necessidades de formação estruturado para indivíduos que estão no ativo, da área de turismo, hotelaria e restauração da região de Coimbra e que ambicionam ter uma formação mais especializada nestes âmbitos. Ambos os projetos de intervenção foram enquadrados e direcionados de modo a serem úteis e a trazerem à EHTC diferença e a inovação.

3.1. Justificação e enquadramento do Livro Digital “As Notas do *Chef*”

Em termos de tecnologias de informação e comunicação (TIC), a sociedade tem evoluído a um compasso acelerado e, como resultado, é possível desenvolver variados processos de comunicação e de aprendizagem através das tecnologias (Rendeiro & Meirinhos, 2015). Desde logo, o desenvolvimento das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (NTIC), lançou na sociedade contemporânea transformações no processo de criação, tratamento e difusão do conhecimento (Dziekaniak, Moraes, Medeiros & Ramos, 2010).

Tendo como referência a importância do livro, o inevitável crescimento exponencial das pesquisas necessárias e, por consequência, o aumento do conhecimento humano, que deve estar cada vez mais acessível, impuseram-se inovações no processo de registar, armazenar e consultar as informações (Reis & Rozados, 2016). Um exemplo dessas transformações foi a criação do *e-book* (*eletronic book*) ou, em língua portuguesa, o livro digital, que é, usualmente, utilizado para designar versões eletrónicas de livros físicos. Mais recentemente, estes livros passaram a incorporar produtos multimédia, produzidos para dispositivos móveis (*smartphones* e *tablets*, entre outros), que ajustam o texto digital com animação e interatividade (Pinheiro, 2014). O formato *electronic book* (e-book), é acessível com a utilização de *readers* ou *softwares* próprios para aplicativos móveis habituais para leitura de textos (Rodrigues, Perassi, De Nardi & Fialho, 2015).

Considerando que na sociedade atual, a maioria das crianças se aproxima desde muito cedo com o mundo digital, mais concretamente, com os suportes de informação digital,

quer em momentos de lazer, aprendizagem e/ou interação com os outros, é necessário que a escola seja, também, uma escola digital (Rendeiro & Meirinhos, 2015). Nos países desenvolvidos, os livros digitais são reconhecidos como recursos indispensáveis e eficazes no processo de ensino-aprendizagem, nos ambientes pedagógicos virtuais, considerados por isso, como uma prática recorrente na área da educação (Rodrigues, *et al.* 2015).

De acordo com o Diário da República n.º 65/2017, de 9 de agosto, a necessidade de abraçar uma política de promoção de leitura, fortalece a política do livro, da leitura e das bibliotecas, de forma a auxiliar os hábitos de leitura de toda a comunidade, reforçando-os no contexto educativo e formativo, com a perspetiva de aprendizagem ao longo da vida. Ainda segundo a Resolução do Conselho de Ministros n.º 48-D/2017, a nova etapa do Plano Nacional de Leitura 2017-2027, deve “apoiar e fomentar programas especialmente vocacionados para favorecer a integração social através da leitura, em diferentes suportes (...) e ainda, o acesso ao saber ler e à cultura com recurso às tecnologias de informação e comunicação.”

Segundo Pinheiro (2014), o livro digital apresenta diversas vantagens em relação ao livro tradicional, tais como a acessibilidade (armazenados na rede, são visíveis a partir de qualquer ponto de acesso à mesma); o fácil armazenamento, partilha e atualização (sem necessidade de reedições). As suas características são igualmente vistas como vantajosas, como as propriedades multimédia (áudio, vídeo e interatividade); possibilidade de anotações e sublinhados de forma fácil; adaptabilidade a leitores com necessidades específicas (baixa visão, problemas motores, etc.) e ligação às redes sociais (partilha de comentários e anotações) apresentam assim, um extraordinário impacto social, cultural e educativo.

Já para Reis e Rozados (2016), uma das principais vantagens dos livros digitais é o motor de pesquisa que permite a procura por palavras, sendo que em poucos segundos, se consegue obter o resultado sem ser necessário folhear o livro ou relê-lo. Outro aspeto a considerar é a preservação do meio ambiente em comparação ao livro impresso, através da economia do papel, pois reduz a necessidade e/ou interesse em imprimir o conteúdo.

É de salientar que este recurso transforma a leitura no ecrã mais agradável e acessível, através do URL “Uniform Resource Locator”, que é facultado para consultas *online*. A ferramenta é gratuita e simples, proporcionando (Junior, Lisbôa & Coutinho, 2009, p. 436):

- i. “Facilidades de leitura tais como: a visão de todas as páginas em miniatura e uma lupa para aproximação das palavras e imagens;
- ii. Admite diferentes modos de visualização, ou seja, uma ou duas páginas;
- iii. Permite colecionar e partilhar;

- iv. Admite o *download* dos livros e documentos disponibilizados;
- v. Permite escolher o *layout* do livro a ser publicado;
- vi. Permite fazer a leitura dos documentos a partir da ferramenta sem haver necessidade de ter instalado os aplicativos.”

Em suma, o uso dos livros digitais e/ou de outros recursos digitais é passível de uso recorrente no processo de aprendizagem, o que implica ser “cada vez maior a necessidade de organização e gestão eficientes dos sistemas formais ou informais dos ambientes de aprendizagem em rede, porque é preciso conhecimento e competências para que os benefícios decorrentes da prática educativa *online* atinjam a plena eficiência na formação pessoal e social” (Rodrigues, *et al.* 2015, p. 207).

Foi tendo este novo contexto em emente que julgámos pertinente a recriação do livro geral das receitas das atividades Escolas de Verão e Mini *Chefs* da EHTC. Este documento editava-se, anteriormente, em formato Word, mas entendemos ser muito vantajoso e oportuno transformá-lo num livro digital *online* com ilustrações, desfrutando do poder das NTIC, desde logo, para facilitar o acesso à informação.

3.1.1. Descrição, objetivos e fases de elaboração do Livro Digital “As Notas do *Chef*”

O livro digital “As Notas do *Chef*” consiste numa recriação do livro geral de receitas para as crianças e jovens, com idades compreendidas entre os seis e os dezoito anos, que participaram nas atividades Mini *Chefs* e Escolas de Verão da EHTC.

Atualmente, as crianças e jovens defrontam-se cada vez mais com os suportes de informação digital e, assim, torna-se muito conseqüente que estes sejam usados como suportes de aprendizagem digital (Rendeiro & Meirinhos, 2015). Com este projeto de intervenção pretendi desenvolver um livro digital interativo, constituído por oito capítulos com cerca de oitenta e cinco receitas, que foi enviado via *e-mail*, aos responsáveis pelas crianças/jovens, posteriormente à participação na atividade formativa. O nosso propósito era facilitar a replicação das receitas que, no momento da aprendizagem, constituíram um grande desafio.

Fixaram-se como objetivos deste projeto:

- i. Inovar os canais de divulgação da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra;
- ii. Proporcionar às crianças e jovens a confeção das receitas acedendo a uma base informativa mais dinâmica e motivadora;

Após descrição e identificação dos objetivos do projeto, é necessário descrever as fases fundamentais da sua elaboração, mais especificamente, a exploração de ferramentas e plataformas multimédia; a designação do instrumento do *layout* e a conceção da estrutura

do livro digital, tendo em conta o tipo de letra e a quantidade e disposição do texto utilizado, bem como o uso das cores e dos contrastes, e a seleção de fotografias/imagens ilustrativas.

O desenvolvimento de um meio multimédia requer uma estrutura que seja competente para cumprir as seguintes tarefas (Perassi e Meneghel, 2010 citado por Rodrigues, *et al*, 2015, p. 197):

- i. “Suportar a informação;
- ii. Ajustar e manter a configuração da informação;
- iii. Atuar como canal de comunicação da informação ou conectar-se a um canal capaz de transmitir a informação.”

Posto isto, coube-me analisar cada uma das hipóteses possíveis, capazes de levar a cabo o desenvolvimento de um livro digital interativo. Numa primeira fase, e após seleção das ferramentas e plataformas, o livro digital foi estruturado e construído com recurso ao *Canva* (Figura 28).

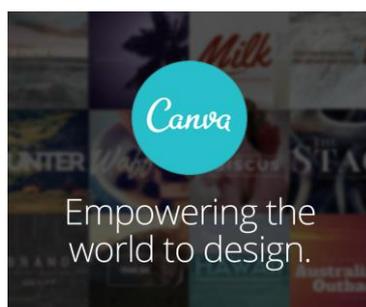


Figura 28- Logotipo Canva

O *Canva* consiste numa ferramenta *online*, de acesso aberto, para produção de conteúdos gráficos por parte de pessoas que, inclusivamente, não dominem os *softwares* profissionais de edição (Canva, 2018). Esta ferramenta permite a montagem de fotos, criação de *e-books*, currículos, *posters*, certificados, capas de livros, *flyers*, folhetos, entre outros, oferecendo diversos exemplos de *layouts*, tipos de letra, ilustrações e imagens com a virtude de facultar a criação e a partilha dos *designs*.

Para a escolha do *layout*, foi essencial ter em conta a imagem gráfica, que deve exprimir os valores da instituição, exprimir a sua identidade. “O grande desafio é manter a identidade funcional, visual e social dos produtos e incrementá-los, com base nos recursos multimédia dinâmicos e interativos” (Bottentuit & Coutinho, 2007 citado por Rodrigues, *et al*, 2015, p. 198). Por isso, uma das preocupações foi que o livro digital fosse ao encontro

da imagem da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra e, por isso, baseei-me no *site* das ETP como referência à definição identidade visual (Figura 29 e 30).



Figura 29- Site das Escolas do Turismo de Portugal



Figura 30- Livro Digital “As Notas do Chef”

A próxima etapa consistiu na seleção de imagens que ilustrassem cada uma das receitas, recorri por isso, aos bancos de imagens, que consistem em serviços *online* gratuitos, onde é possível adquirir imagens e/ou fotografias livres de direitos de autor.

Seguiu-se a elaboração do livro, tendo em conta que algumas fases são imprescindíveis. A estruturação da capa e do título, a colocação do logotipo em todas as páginas de forma a garantir a identidade visual da escola e a elaboração da folha de rosto com indicação de contactos e *link* do site das ETP.

Tal como em todos os livros, foi necessária a elaboração do índice com indicação da estrutura do livro e das páginas, de forma a auxiliar e facilitar o leitor na exploração das

receitas, assim como, os separadores de cada capítulo com o intuito de organizar o livro por assuntos. Por fim, a referência às notas do *chef*, que consistem em anotações dos formadores da escola, como forma de diferenciar as suas receitas.

Após construção do *layout* na ferramenta *Canva*, seguiu-se o download do documento em *pdf* que posteriormente foi transferido para a aplicação *FlipHTML5*. Um *software*, de resposta fácil, que converte ficheiros *pdf* em *e-books* interativos. É destinado tanto a utilizadores comuns, como a profissionais, permitindo difundir e partilhar qualquer conteúdo dinâmico em qualquer *site* ou blogue (FlipHTML5, 2018).

Após descrição do processo de estruturação e elaboração do livro digital, devemos destacar a sua configuração, cujo resultado se pode apreciar no Apêndice 6.

3.1.2. Resultados obtidos

Concluída a fase de elaboração e construção do livro digital, seguiu-se o envio do documento aos responsáveis pelos participantes, via *e-mail*, onde se fornecia o *link*¹ para aceder ao mesmo, de forma livre e gratuita.

Com vista à avaliação do interesse, utilidade e facilidade do livro digital recorri à construção de formulário *online* com aplicação da ferramenta Google Drive (Apêndice 7). Este recurso possibilita uma construção estruturada do formulário, facilitando o seu envio através de um *link*, assim como a receção e o tratamento das respostas.

Na pergunta 1, com recurso à escala de *Likert* e, relativamente, ao interesse do livro digital, podemos afirmar que 22 (75,9%), dos inquiridos, consideraram o livro de “Muito interesse”, sabendo que nenhum selecionou a escala “Pouco interesse”. De acordo com as respostas à segunda pergunta, apenas 2 (7,1%), dos inquiridos considerou a escala 3, tendo em conta a utilidade do livro, e 22 (72,4%), dos inquiridos selecionou a escala 5 (Muito útil). Por fim, na pergunta referente à facilidade da utilização do livro digital, sabemos que 7 (24,1%) consideraram o livro “Extremamente fácil”, 16 (55,2%) selecionaram a opção “Muito fácil” e apenas 2 (6,9%) escolheu “Não muito fácil” como resposta. A partir destes dados, é possível tomar como indicativo que o livro digital foi muito ao encontro do que pretendíamos: em primeiro lugar, trazer algo útil e relevante à EHTC, gerando uma maior motivação das crianças e jovens e contribuindo para inovar o canal de divulgação da EHTC; e em segundo lugar que fosse de facto um livro de fácil acesso.

¹ <http://online.fliphtml5.com/mxii/pnyc/>

3.2. Estudo das necessidades de formação do público-alvo da EHTC

3.2.1. Justificação e enquadramento do Projeto Análise de Necessidades de Formação

As necessidades crescentes do mercado de trabalho e a “urgência de mão-de-obra cada vez mais qualificada, obrigam e legitimam a preparação de uma panóplia de competências, quer sejam elas profissionais ou sociais/ relacionais” (Fialho, Silva & Saragoça, 2013, p. 20). De acordo com o Artigo 130º da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, no âmbito da formação contínua, o empregador deverá:

- a) “Promover o desenvolvimento e a adequação da qualificação do trabalhador, tendo em vista melhorar a sua empregabilidade e aumentar a produtividade e a competitividade da empresa;
- b) Assegurar a cada trabalhador o direito individual à formação, através de um número mínimo anual de horas de formação, mediante ações desenvolvidas na empresa ou a concessão de tempo para frequência de formação por iniciativa do trabalhador;
- c) Reconhecer e valorizar a qualificação adquirida pelo trabalhador.”

Neste contexto, o trabalhador tem direito anualmente a um número mínimo de trinta e cinco horas de formação contínua, que poderá ser desenvolvida pelo empregador, por uma entidade formadora certificada ou por instituição de ensino autenticado pelo ministério competente. O incumprimento do plano de formação resulta na penalização pelas entidades competentes às empresas (Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro). Acresce que, de acordo com Cardim (2009) citado por Dias (2015, p. 20-21), as formações devem-se adaptar à realidade de cada organização e às possibilidades de intervenção formativa. Importa referir que na perspetiva do mesmo autor, no desenvolvimento das formações nas organizações podemos identificar cinco fases, a saber:

- i. “Do pré-diagnóstico à explicação da política de formação;
- ii. O levantamento das necessidades de formação;
- iii. A elaboração da proposta de ação formativa;
- iv. O desenvolvimento da ação formativa;
- v. Controlo da ação formativa: a avaliação.”

O projeto de intervenção realizado neste âmbito, focou o levantamento das necessidades de formação, mais concretamente, a elaboração de uma ferramenta que permita à EHTC a análise de necessidades de formação em indivíduos que estejam no ativo na área do Turismo, Hotelaria e/ou Restauração da região de Coimbra e que pretendem especializar-se e aperfeiçoar-se nestes âmbitos. Isto mais se impunha, tendo em conta que a EHTC realizou o seu último levantamento de necessidades no ano letivo de 2000/2001.

Indo ao encontro do que defende Fialho, Silva e Saragoça (2013), a análise de necessidades de formação aparece no final dos anos 60 e tem vindo a evidenciar a sua inserção no quadro de desenvolvimento de ações de formação, designadamente na formação contínua de adultos, nas mais variadas áreas profissionais. De acordo com os mesmos autores, no âmbito específico das ações de formação, a análise de necessidades pode ser encarada como um instrumento indispensável ao planeamento e decisão, pois é capaz de originar objetivos válidos e proporcionar informação vantajosa para a tomada de decisões sobre os conteúdos e as atividades de formação.

Na ótica de Meignant (1999) citado por Fialho, *et al.* (2013, p. 125), “a necessidade de formação resulta de um processo que associa os diversos atores interessados e traduz um acordo entre eles sobre os efeitos a colmatar por meio de formação”. Assim sendo, as necessidades emergem num determinado contexto e o seu reconhecimento envolve expectativas e juízos no que respeita à resolução dos problemas que levantam (Rodrigues & Esteves, 1993, citado por Fialho, *et al.* 2013). Neste seguimento, e na perspetiva dos mesmos autores, a formação é vista como um plano de melhoria do desempenho dos profissionais.

No que se refere às abordagens de análise de necessidades, Rodrigues e Esteves (1993) referem cinco abordagens, que se distinguem pelo modo como é recolhida a informação (Fialho, *et al.* 2013, p. 127):

- a) “Através da procura de formação;
- b) Através de especialistas em determinada área;
- c) Através de informantes-chave;
- d) Através de assembleias;
- e) Através de sondagens.”

Por consequência, os fatores que se devem ter em conta na análise de necessidades devem considerar as expectativas dos indivíduos, no âmbito dos objetivos pessoais e profissionais e, em paralelo, a oferta de formação, propriamente dita.

No campo de formação de adultos, pareceu adequado a abordagem através de sondagens, que se realizam através de uma amostragem representativa da população, sendo um bom processo sistemático de recolha direta de dados, desde que os instrumentos utilizados para a sua recolha e seleção da amostra sejam rigorosos (Rodrigues & Esteves, 1993 citado por Fialho, Silva & Saragoça, 2013). Aos modelos e abordagens de análise de necessidades existentes, correspondem uma variedade de técnicas e instrumentos. O inquérito por meio de questionário pareceu ser o mais apropriado, sendo também o mais

frequente (Estrela *et al.* 1999 citado por Fialho, Silva & Saragoça, 2013). Embora, a ausência de diálogo impossibilite o aprofundamento das ideias (Fialho, *et al.* 2013).

O questionário é um recurso que possibilita inquirir um certo número de pessoas, estabelecendo quer a íntegra da população que se pretende inquirir, quer uma amostra representativa desta (Meignant, 1999 citado por Fialho, *et al.* 2013). Mais concretamente, trata-se de “um conjunto de questões feito com o fim de gerar os dados necessários para se atingirem os objetivos de um projeto, precisando de ser formulado de modo a atender ao objetivo do trabalho” (Parasuraman, 1991, citado por Melo & Bianchi, 2015, p. 45). A sua aplicação possui as seguintes vantagens: “permite uma quantificação das necessidades expressas; um cruzamento de variáveis (correlação entre as necessidades expressas e o nível de qualificação, a idade, etc.); [e facilita] abranger, de uma forma relativamente económica, um grande número de pessoas” (Meignant, 1999 citado por Fialho, *et al.* 2013, p. 136). As principais desvantagens relacionam-se com a baixa taxa de respostas e com a instabilidade de previsão dos comportamentos efetivos de inscrição, isto é, “é frequente que passem meses entre a resposta ao questionário e uma oferta de formação em resposta à necessidade expressa” (Fialho, *et al.* 2013, p. 136).

Para Idáñez e Ander-Egg (2008, p. 28), um bom diagnóstico de levantamento de necessidades de um determinado contexto só é realmente útil quando:

- a) “Completo: inclui toda a informação relevante e significativa;
- b) Claro: exclui pormenores desnecessários e evita barroquismos e excessos de informação, usando uma linguagem objetiva e simples que seja facilmente compreensível;
- c) Preciso: que estabeleça e distinga cada uma das dimensões e fatores do problema, especifique e forneça informação útil para orientar a ação, de forma concreta e precisa, incluindo todos os aspetos necessários;
- d) Oportuno: que se possa realizar ou atualizar num momento em que possa ser utilizado para tomar decisões que afetem a atuação presente e futura, pois de contrário os dados podem perder a atualidade.”

Na perspetiva dos mesmos autores, o diagnóstico de levantamento de necessidades prevê, na prática, a execução de determinadas funções ou ações-chave, a saber:

1. “Identificação das necessidades, problemas, interesses e oportunidades de melhoria que apresenta uma dada situação;
2. Prognóstico da situação, num futuro mediato e imediato;
3. Identificação dos recursos e meios de ação, existentes e potenciais;
4. Determinação de prioridades, em relação às necessidades e problemas detetados;
5. Análise das contingências para o estabelecimento do grau de viabilidade e eficácia da intervenção” (p. 30).

O levantamento de necessidades de formação deve ser encarado como um meio que reconheça as novas necessidades formativas, conduzindo à necessidade de recolha de

informações face ao contexto (empresa, negócio, objetivos) e do público-alvo (necessidades, expectativas) para a determinação de um plano de formação ajustado à realidade (Idáñez & Ander-Egg, 2008). Posto isto, quando se fala da formação nas organizações, faz-se referência a um procedimento planificado, que pretende a adequação, melhoria dos conhecimentos, habilidades e atitudes dos trabalhadores, a fim de alcançarem a adaptação à mudança, o desenvolvimento da competitividade e a melhoria do trabalho, procurando tanto o benefício da organização, através de um maior rendimento, como o benefício do trabalhador (Sánchez, 2006). Em jeito de conclusão, diríamos que estudar as necessidades constitui a melhor forma de pensar a formação profissional como um agente de obtenção de novas e melhores competências.

3.2.2. Descrição, objetivos e fases de elaboração do Projeto de Análise de Necessidades de formação

O projeto de Análise de Necessidades de Formação teve como intuito recolher informações para se proceder a uma análise de necessidades e de competências técnicas e socioprofissionais dos trabalhadores da região de Coimbra, nas áreas de Turismo, Hotelaria e Restauração (Figura 30).



The image shows a digital questionnaire interface. At the top, there is a horizontal banner with illustrations of various professionals: a waiter, a chef, a woman in a business suit, a woman in a chef's hat, a man in a suit, a man in a chef's hat, and another woman in a business suit. Below this banner, the title 'Formação de Ativos' is displayed. The main content area contains the following text: 'Exmo. Sr/Sra, O presente formulário tem como finalidade recolher informações para se proceder a uma análise de necessidades de formação e de competências técnicas e socioprofissionais dos trabalhadores e/ou formandos da sua região, nas áreas de Hotelaria, Restauração e Turismo. Gostaríamos de solicitar a sua colaboração, de maneira a contribuir para uma gestão eficaz de um processo formativo de qualidade, inovador e realizado à medida, bem como o prognóstico e avaliação futura dos resultados da mesma.' At the bottom of the text area, there is a button labeled 'SEGUINTE'.

Figura 30- Questionário de Análise de Necessidades

O questionário desenvolvido visa inserir-se numa gestão eficaz do processo formativo de qualidade, inovador e realizado à medida, bem como, servir de base à planificação de futuras formações da EHTC, apoiadas nas necessidades e interesses dos trabalhadores/formandos da região de Coimbra.

Para estruturar e construir o questionário foi necessário ter em atenção diversas regras, sabendo que as questões pretendem a recolha de informações, com o fim de atingir os

objetivos. Em primeiro lugar, foi fundamental saber quais as informações a recolher, sendo este o eixo condutor da estruturação do questionário. Posto isto, formulou-se como objetivo geral deste projeto: Produzir uma ferramenta de Análise de Necessidades de Formação à EHTC. E como objetivos específicos:

- i. Identificar as necessidades de formação dos trabalhadores;
- ii. Potenciar as competências técnicas e socioprofissionais dos trabalhadores;
- iii. Divulgar os serviços prestados pela EHTC, nas áreas de hotelaria, restauração e turismo.

Relativamente ao *design* do questionário, foi fundamental ter em conta que a sua visualização deve ser agradável, não devendo, por isso, ser extenso e facilitando a interpretação dos inquiridos com questões simples, apresentando uma linguagem clara e breve, procurando ser acessível a qualquer leitor. Também é necessário ter em atenção que não é adequado abordar mais do que um assunto numa questão (Melo & Bianchi, 2015). Por outro lado, requer-se que a organização das seções de perguntas siga uma lógica de pensamento. As questões devem determinar “um seguimento, uma ligação entre si, evitando mudanças repentinas de temas” (Melo & Bianchi, 2015).

De acordo com Fialho, Silva e Saragoça (2013), as questões a colocar devem ser reflexo de hipóteses, isto é, devem criar-se hipóteses para que os respondentes exponham as suas necessidades de formação em determinados setores. Outro aspeto a ter em consideração é a seleção do público-alvo, o que exigiu ter em conta que os elementos devem ter características que acompanhem os objetivos do projeto, nomeadamente residir no distrito/concelho de Coimbra e ter ou ambicionar ter ligação às áreas de Hotelaria, Restauração e Turismo.

A seção 1 do questionário destinou-se às informações gerais, como forma de caracterização do público-alvo, como se pode verificar na Figura 31.

The image shows a digital survey form titled "Formação de Ativos". At the top, there is a decorative banner with icons of various professionals. Below the banner, the form is divided into sections. The first section is "Informações gerais" (General Information), which includes three fields: "Género *" (Gender) with radio button options for "Masculino" and "Feminino"; "Idade *" (Age) with a text input field and the placeholder "A sua resposta"; and "Contacto telefónico *" (Telephone contact) with a text input field and the placeholder "A sua resposta".

E-mail *

A sua resposta

Habilitações Literárias *

2º Ciclo Ensino Básico

3º Ciclo Ensino Básico

12º Ano

Curso Técnico-Profissional

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

Distrito / Concelho de residência *

A sua resposta

Situação face ao emprego *

Empregado por conta de outrem

Empregado por conta própria

Desempregado

Outra:

Figura 31 – Seção 1 | Questionário de Análise de Necessidades de Formação

Ainda na seção 1, considerou-se adequada a questão acerca dos serviços prestados pela EHTC (Figura 32), no sentido de compreender se o inquirido tem ou não conhecimento desse tipo de serviços e de onde retirou essa informação, o que também poderá facilitar numa fase seguinte.

Já conhece o tipo de serviços da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra? *

Sim

Não

Se sim, como teve acesso a essa informação?

Newsletter

Site das Escolas de Portugal

Redes Sociais / Grupo do facebook

Outra:

ANTERIOR SEGUINTE

Nunca em conformidade através dos Formúlios de Google

Figura 32 – Seção 1 | Questionário de Análise de Necessidades de Formação

Segue-se a análise de necessidades propriamente dita, que deve ter em consideração a identificação das necessidades do sujeito (Vd. Figura 33). Para as seguintes questões, utilizou-se a Escala de *Likert*, que apresenta uma série de cinco propostas, das quais o inquirido deverá selecionar uma. Dalmoro e Vieira (2013) evidenciam que não se pode considerar uma questão sem opções de resposta como um elemento fundamental na preparação de um questionário.

Formação de Ativos

Objetivo

Análise de Necessidades de Formação

Numa escala de 1 a 5 (onde 1 significa pouca necessidade e 5 muita necessidade), seleccione o nível de necessidade em relação à formação das seguintes áreas na sua empresa

Cozinha *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Pastelaria *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Restaurante *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Bar *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Serviço de mesas *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Gestão Hoteleira - Alojamento

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Recepção Hoteleira / Portaria *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Limpeza e manutenção de quartos *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Gestão do turismo *

	1	2	3	4	5	
Pouca necessidade	<input type="radio"/>	Muita necessidade				

Selecione qual ou quais os seminários temáticos que considera necessários para um serviço de qualidade de sua empresa?

* Animação Hoteleira

Confeções de Sala

Controlo de Alimentos e Bebidas

Docaria Regional

Gastronomia Regional

Engenharia de Ementas

Gestão de Alimentos e Bebidas

Gestão Orçamental

Gestão de Recursos Humanos

HACCP - Implementação de um Sistema

Higiene e Qualidade Alimentar

Organização e Serviço de Andares

Serviço e Provas de Vinhos

Técnicas de Mistura (Cocktails before e after dinner)

Introdução às Técnicas de Bar

Qualidade no Atendimento / Protocolo

Figura 33 – Seção 2 / Questionário de Análise de Necessidades de Formação

Para finalizar o questionário, recorri igualmente à Escala de *Likert*, que permite ao inquirido especificar o seu nível de concordância de acordo com a afirmação. Com a seção 3, pretende-se que o sujeito tenha uma atitude reflexiva face ao local onde trabalha, tendo em conta as competências técnicas e socioprofissionais, bem como, as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional de todos os colaboradores (Vd. Figura 34). No universo do Turismo e da Hotelaria, destacam-se como competências dos recursos humanos, a resolução de problemas, a comunicação interpessoal, autogestão, relações interpessoais, liderança e pensamento crítico (Roy, 2009 citado por Wilks & Hemsworth,

2011). Através desta perspetiva, pode escolher algumas das competências socioprofissionais, de forma a solicitar aos sujeitos as que encaram como prioritárias.

Para se proceder a uma correta orientação e planificação do sistema formativo, solicitamos ainda que nos informe acerca das competências socioprofissionais que deverão ser consideradas prioritárias pela Formação de Ativos

- Iniciativa / Autonomia
- Criatividade
- Responsabilidade
- Resolução de Problemas
- Liderança
- Pensamento Crítico
- Comunicação Interpessoal
- Relações Interpessoais
- Outro:

Numa escala de 1 a 5 (onde 1 significa pouca concordância e 5 muita concordância) indique a opção que melhor traduz a sua situação, tendo em conta a empresa onde trabalha

A capacidade de iniciativa e de tomada de decisão de todos os colaboradores são valorizadas *

1 2 3 4 5

Pouca concordância Muita concordância

As condições para adquirir novas experiências e aprendizagens de todos os colaboradores são disponibilizadas *

1 2 3 4 5

Pouca concordância Muita concordância

O desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores é incentivado *

1 2 3 4 5

Pouca concordância Muita concordância

As oportunidades de desenvolvimento de competências de todos os colaboradores são proporcionadas *

1 2 3 4 5

Pouca concordância Muita concordância

Obrigado pela sua colaboração!

Figura 34 – Seção 3 | Questionário de Análise de Necessidades de Formação

3.2.3. Perspetivas de desenvolvimento

A divulgação do projeto foi realizada tardiamente, o que viria dificultar a sua execução, bem como a adesão dos indivíduos para a obtenção de resultados necessários. No entanto, o questionário descrito estará disponível na conta *Google Drive* da EHTC, o que irá possibilitar o seu acesso e utilização em momentos futuros, sabendo-se que a escola já apresenta uma vantajosa base de dados que lhe permitirá alcançar a população alvo pretendida. A realização desta análise será relevante para compreender melhor as necessidades sentidas no setor do Turismo, Hotelaria e Restauração da região de Coimbra, bem como, oferecer uma resposta fundamentada, tendo com conta que a EHTC, sendo

considerada uma referência na região centro e no país, pode, admiravelmente, atender às necessidades e interesses dos ativos nestes setores.

De uma forma geral, é importante encarar a formação como uma estratégia empresarial e como um bom investimento (Fahy, 2000 citado por Sánchez, 2006), que procura tanto o benefício da organização e um maior rendimento, como o benefício do trabalhador (Sánchez, 2006). Construído no âmbito do estágio curricular, o questionário de Análise de Necessidades de Formação, consiste numa ferramenta que pretende ser vantajosa e capaz de trazer significativos contributos à EHTC.

Conclusão

A composição do presente relatório, que teve como base a realização do Estágio Curricular, para obtenção de grau de Mestre em Ciências da Educação, pela FPCEUC, permitiu refletir acerca do trabalho e das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo, na área de Administração e Gestão da Educação e Formação. Com o estágio curricular realizado na EHTC, mais especificamente, no Departamento de Formação Contínua, pude observar e intervir em diversas atividades que foram impulsionadoras e uma mais-valia para o meu crescimento tanto a nível profissional, como pessoal. As atividades desenvolvidas auxiliaram-me, significativamente, na compreensão de todo o procedimento próprio ao desenvolvimento da formação contínua, pois tive a possibilidade de seguir e auxiliar diferentes processos formativos e também, de relacionar com diferentes intervenientes, nas diversas fases do processo, sejam os formandos, como os formadores.

É possível afirmar que foram variadas as atividades por mim realizadas, que a instituição necessitava, e isso, tornou-se em muitos dos casos, um grande impulsionador da motivação. Para além das oportunidades de aquisição e desenvolvimento de competências e conhecimentos no campo das Ciências da Educação, que me irão ser bastante úteis no futuro, devo salientar o facto de ter convivido e colaborado com outros profissionais que em muito contribuíram para o percurso de enriquecimento técnico e humano.

Para finalizar, importa realçar que a EHTC, se revelou ser um ótimo local de estágio, que me facultou oportunidades bastante positivas e todas as condições necessárias à realização e participação nas funções propostas. É uma escola com um admirável ambiente profissional e com excelentes profissionais, alunos e formandos, com quem tive o privilégio de conviver e colaborar ao longo dos nove meses de estágio.

Referências Bibliográficas

- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (2018). *Catálogo Nacional de Qualificações - pesquisa de qualificações*. Consultado em <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Qualificacoes?Page=&CurrentPerPage=10&Designacao=&AreasFormacaoId=&CodigoArea=&Nivel=2&NivelQEQ=&RVCC=false&Parciais=false>
- Azevedo, J. (2014). *Ensino profissional em Portugal, 1989-2014: os primeiros vinte e cinco anos de uma viagem que trouxe o ensino profissional da periferia para o centro das políticas educativas*. Porto: Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, 1-48. Consultado em http://www.joaquimazevedo.com/Images/BibTex/Escolas_profissionais_Livro_VFInal.pdf
- Azevedo, J. (2000). Ensino tecnológico e profissional, uma evolução rápida. *Cadernos de Consulta Psicológica*, nº 15/16, 89-101. Consultado em http://www.joaquimazevedo.com/Images/BibTex/JA_ENSINO_TECNOLOGICO_E_PROFISSIONAL.pdf
- Canva (2018). Consultado em <https://www.canva.com/>
- Cardim, J.C. (2000). *O Sistema de Formação Profissional em Portugal*. (2ªEd.). Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias. Consultado em http://www.cedefop.europa.eu/files/7009_pt.pdf
- Cristo, A. (2015). A Importância da formação no setor do turismo. In *RH Online*, de 25 de março de 2015. Consultado em http://www.rhonline.pt/artigos/formacao_e_desenvolvimento/2015/03/25/a-importancia-da-formacao-no-setor-do-turismo/
- Dalmoro, M. & Vieira, K.M. (2013). Dilemas na construção de Escalas tipo Likert: O número de itens e a disposição influenciam nos resultados? *Revista Gestão Organizacional*, 6, 161-174. Consultado em <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/viewFile/1386/1184>
- Decreto-Lei n.º 70/1993, de 10 de março. *Diário da República*, n.º 58 – Série I-A. Lisboa: Ministério da Educação. Consultado em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/628044/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 401/91, de 16 de outubro. *Diário da República*, n.º 238 – Série I-A. Lisboa: Ministério do Emprego e da Segurança Social. Consultado em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/289058/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho. *Diário da República*, n.º 120 – Série I. Lisboa: Ministério da Economia e do Emprego. Consultado em <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/178510/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 14/2017, de 26 de janeiro. *Diário da República*, n.º 19 – Série I. Lisboa: Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Consultado em <https://dre.pt/home/-/dre/105808927/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 4/1998, de 8 de janeiro. *Diário da República*, n.º 6 – Série I-A. Lisboa: Ministério da Educação. Consultado em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/224851/details/maximized>
- Direção de Formação (2017). *Catálogo de Formação Contínua: Formação para pessoas & empresas do turismo 2018*. Consultado em https://assets.bondlayer.com/nsjqnmvun/_assets/nbjcwz6bk7nbyeavgadyq.pdf
- Dias, C. A. (2015). *Diagnóstico de Necessidades de Formação em Contexto Organizacional*. (Dissertação de Mestrado em Sociologia) Colégio Espírito Santo,

- Universidade de Évora. Consultado em <https://core.ac.uk/download/pdf/62472493.pdf>
- Dziekaniak, G. V., Moraes, R. P. T., Medeiros, J. S. & Ramos, C. R. (2010). Considerações sobre o E-book: Do Hipertexto à preservação digital. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, 24(2), 83-99. Consultado em <http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/549/CONSIDERACOES%20SOBRE%20O%20E%20BOOK%20DO%20HIPERTEXTO%20A%20PRESERVACAO%20DIGITAL.pdf?sequence=3>
- Dalpiaz, R. C. C., Dagostini, A., Giacomini D. M., & Giustina, M. G. S. D. (2010). A hospitalidade no turismo: o bem receber. Caxias do Sul. Disponível em http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf
- Eco-Escolas (2018). Consultado em <https://ecoescolas.abae.pt/>
- EHTC (2018). Consultado em <https://escolas.turismodeportugal.pt/escola/coimbra/>
- Escolas do Turismo de Portugal (2018). Consultado em <https://escolas.turismodeportugal.pt/>
- Escolas Solidárias (2018). Consultado em <https://escolassolidarias.pt/>
- Escola Superior de Educação de Coimbra (2018). *Licenciatura em Gastronomia*. Coimbra: Escola Superior de Educação de Coimbra. Consultado em <https://www.esec.pt/estudar/cursos/gastronomia-0>
- Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (2017). Consultado em <http://www.uc.pt/fpce>
- Fialho, N. N. (2008). Os Jogos Pedagógicos como ferramentas de ensino. *Congresso Nacional de Educação*, 12298-12306. Consultado em <http://www.quimimoreira.net/Jogos%20Pedagogicos.pdf>
- Fialho, J., Silva, C. & Saragoça, J. (2013). *Formação Profissional: Práticas Organizacionais, Políticas Públicas e Estratégias de Ação* (1ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo
- FlipHTML5 (2018). Consultado em <http://fliphtml5.com/>
- Gouveia, J. B. (2008). As Estratégias de Sucesso em Empresas Tradicionais. *Gestão*, 27, 53-59. Consultado em https://www.occ.pt/fotos/downloads/files/1221844581_53a59_gestao.pdf -
- Idáñez, M.J.A. & Ander-Egg, E. (2008). *Diagnóstico Social: conceitos e metodologias* (3ª Ed.). Porto: Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Consultado em <http://www.eas.pt/wp-content/uploads/2014/01/diagnostico-social-Diagn%C3%B3stico-Social-conceitos-e-metodologias-Maria-Jos%C3%A9-Aguilar-Id%C3%A1nez-e-Ezequiel-Ander-Egg-.pdf>
- Junior, J., Lisboa, E., Coutinho, C. (2009). Livros Digitais: Nova Oportunidades para os Educadores na era web 2.0, *VI Conferência Internacional da TIC na Educação*, 433-445. Consultado em <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9233/1/livrosdigitais.pdf> -
- Lei nº 49/2005, de 30 de agosto. *Diário da República*, n.º 166 – Série I-A. Lisboa: Assembleia da República. Consultado em https://www.fenprof.pt/Download/FENPROF/SM_Doc/Mid_132/Doc_1172/Anexo_s/LBSE%20Lei%2049%202005.pdf
- Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro. *Diário da República*, n.º 30 – I Série. Lisboa: Assembleia da República. Consultado em https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/602073/details/normal?p_p_auth=72Ez5oVb -
- Madeira, M. H. (2006). Ensino Profissional de Jovens: Um Percorso Escolar Diferente para a (Re)construção de Projectos de Vida. *Revista Lusófona de Educação*, 7, 121-141. Consultado em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rle/n7/n7a08.pdf>

- Madeira, P.J. (2002). A importância dos sistemas de informação no sucesso empresarial das pequenas e médias empresas. *Jornal de Técnico de Contas e da Empresa*, n.º 437, 43-48. Consultado em <https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/721/1/Importancia.pdf> -
- Martins, C.A. & Machado, C.F (2002). A importância dos recursos humanos no sector hoteleiro. *XII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica*. Consultado em <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/2240/3/cmartins%20rh-08.pdf>
- Melo, W.V. & Bianchi, C.S. (2015). Discutindo estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa. *Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia*, 8(3), 43-59. Consultado em <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbect/article/viewFile/1946/2179>
- Popp, E.V., Silva, V.C., Marques, J.A., Cardone, R. & Fernandes, R. (2007). *Hotelaria e Hospitalidade*. Ministério do Turismo, Brasil: Caminhos do Futuro 8-68. Consultado em http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Hotelaria_e_Hospitalidade.pdf
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 48-D/2017. *Diário da República*, n.º 65 – 1.º Suplemento, Série I. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros. Consultado em <https://dre.pt/home/-/dre/106816250/details/maximized>
- Rodrigues, C., Perassi, R., De Nardi, B. Z. & Fialho, F.A.P. (2015). E-books Didáticos nos Ambientes de Aprendizagem em Rede. *Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da EFRGS*, 21(1), 193-209. Consultado em http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/repositorio/2015/12/pdf_75cddc7bba_0000017153.pdf
- Pinheiro, C. (2014). *Ebooks e Bibliotecas*. Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares. Consultado em <http://www.rbe.min-edu.pt/np4/file/1173/bibliotecarbe5.pdf>
- Pimentel, H. (2016). O papel da Gestão de Pessoas no Turismo. *R-LEGO - Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações*, 4, 81-111. Consultado em <http://recil.ulusofona.pt/bitstream/handle/10437/7690/5650-265-17895-1-10-20161123.pdf?sequence=1>
- Portal da Juventude (2018). RVCC - Reconhecimento, validação e certificação de competências. Consultado em https://www.juventude.gov.pt/faq/rvcc/Paginas/resposta_1.aspx
- Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro. *Diário da República*, n.º 209 – 1.º série. Lisboa: Ministério das Finanças e da Economia. Consultado em <https://dre.pt/application/conteudo/70804092>
- Portaria n.º 1441/2008, de 11 de dezembro. *Diário da República*, n.º 239 – Série I. Lisboa: Ministérios das Finanças e da Administração Pública e da Economia e da Inovação. Consultado em <https://dre.pt/pesquisa-avancada/-/asearch/440825/details/maximized?perPage=100&anoDR=2008&types=SERIEI&search=Pesquisar>
- Quoniam, L., Maia, R. L., Camelo, C. & Trigo, M. (2008). Educação e Formação ao Longo da Vida: Progressão na Carreira e Certificação de Competências. *Atas do 1.º Encontro de Educação Corporativa Brasil/Europa*, 153-164. Consultado em <http://homepage.ufp.pt/biblioteca/EDUCOR/PDFs/016.pdf>
- Rendeiro, S. & Meirinhos, M. (2015). E-book interativo multimédia para aprendizagem do estudo do meio no 3.º ano de escolaridade. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 13. Consultado em <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/12673/1/e-book.pdf>

- Reis, J. M., & Rozados, H. B. F. (2016). O Livro Digital: Histórico, Definições, Vantagens e Desvantagens, *XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, 1-13. Consultado em <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/151235/001009111.pdf?sequence=1>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 48-D/2017. *Diário da República*, n.º 65 – Série I. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros. Consultado em <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/106816250/details/maximized>
- Rodrigues, M. (2016). *Desenvolvimento e atualização de competências: a formação como ferramenta de gestão estratégica de recursos humanos - Estudo de Caso* (Dissertação de Mestrado em Marketing e Comunicação) Escola Superior de Educação de Coimbra, Universidade de Coimbra. Consultado em <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17699/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Magda%20Rodrigues.pdf>
- Sánchez, N. (2006). La formación en las organizaciones: una revisión de sus funciones. *Revista interuniversitaria*, 12-13, 249-264. Consultado em <file:///C:/Users/G-/Downloads/Dialnet-LaFormacionEnLasOrganizaciones-2262209.pdf>
- Silva, M. (2017). A Importância da Formação para a Segurança, Qualidade e Sustentabilidade do Turismo. In *Publituris*, de 22 de dezembro de 2017. Consultado em <https://www.publituris.pt/2017/12/22/OPINIAO-IMPORTANCIA-DA-FORMACAO-SEGURANCA-QUALIDADE-SUSTENTABILIDADE-DO-TURISMO/>
- Turismo de Portugal (2017). Consultado em <http://www.turismodeportugal.pt/pt/Paginas/homepage.aspx>
- Wilks, D & Hemsworth, K. (2011). Soft Skills as key competencies in Hospitality higher educations: Matching demand and supply. *Tourism & Management Studies*, 7, 131-139. Consultado em <http://tmstudies.net/index.php/ectms/article/view/342/1028>

Anexos

DESTAQUE

Consultoria | Formação à Medida | Atividades de Team Building

Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas On The Job

Tens o 11º ano e continuas à procura de uma carreira de sucesso? Esta é a LAST CALL. Contacta-nos e constrói o teu futuro!

Com 1 ano de duração, o curso confere equivalência ao 12º Ano + NQP IV | Formação em alternância, numa unidade de restauração | Informações:

ana.c.dias@turismodeportugal.pt

FORMAÇÃO EXECUTIVA

CURSO DE FRANCÊS | 25 horas – [Inscreva-se Aqui!](#)

Horário: 2ª e 4ª, das 18h30m às 21h30m – 50€ | **05 a 28 Nov. 2017** – Elisabete Faria (nível a definir de acordo com o grupo)

NOTA À COMUNICAÇÃO SOCIAL Nº 28 /2018

**Alunos da EHTC ganham 1.º prémio no concurso “Empreendedorismo nas
Escolas da Região de Coimbra”**

Carlos Costa, Diana Almeida e Diogo Ferreira, alunos do 3º ano do Curso de Técnicas de Cozinha Pastelaria da EHTC foram os vencedores do Concurso “Empreendedorismo nas Escolas da Região de Coimbra”, promovido pela Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra (CIM-RC), que decorreu na passada sexta-feira no Exploratório - Centro Ciência Viva de Coimbra, e cujo 1º prémio consistiu num vale tecnológico no valor de 75€.

Com o intuito de sensibilizar e motivar os jovens para as práticas empreendedoras, o concurso recebeu 10 grupos que apresentaram as suas ideias de negócio a um painel de jurados composto pelo vereador da Educação da Câmara Municipal de Coimbra – Jorge Alves, por um representante do Instituto Pedro Nunes – Luís Andrade e por um representante da Universidade de Coimbra – Deolinda Estevinho.

“Easy and Healthy” foi o projeto vencedor da Região de Coimbra e o objetivo é passa por desenvolver uma linha de produtos saudáveis e agradáveis para máquinas de *vending*, mais concretamente, a CROCA - barra de arroz carolino do baixo Mondego estufado com Mel da Lousã; fruta laminada, embalada em vácuo; e um sumo natural.

No próximo fim de semana, decorrerá a fase final do concurso, que consistirá num Boot Camp de dois dias, em Oliveira do Hospital, em que vencedores apurados em cada um dos 19 municípios ir colocar à prova os seus projetos.

Turismo de Portugal, I.P.

EHTC

Quinta da Boavista 3030-076 Coimbra

T. 239 007 002

Anexo 3- Divulgação no grupo no Facebook da EHTC



PASTELARIA

Vanessa Godinho ▸ **Escola Turismo de Portugal // Coimbra**
Administrador · 18 de Janeiro

Módulo de Formação em Pastelaria - 18h
Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

27 jan. 3 e 10. fev. 18
SÁBADOS | 09h30m às 16h30m... Ver Mais

Identificar F... Adicionar lo... Editar

14 6 partilhas

Gosto Comentar Partilhar

Escreve um comentário...

Pedidos de amizade Ver tudo

Anexo 4- Divulgação das notícias | Site das Escolas do Turismo de Portugal (EHTC)

The screenshot shows the website interface for 'Escolas do Turismo de Portugal'. At the top, there is a logo for 'TURISMO DE PORTUGAL escolas' and a dropdown menu for 'Rede Escolar' with the text 'Escolha uma escola'. Below the logo is a navigation bar with tabs: 'Escolas do Turismo de Portugal', 'Escolas e Cursos', 'Destaque', 'Notícias' (highlighted in red), 'Bolsa de emprego', 'Bolsa de formadores', and 'Contactos'. The main content area is titled 'NOTÍCIAS' and features three news items, each with a thumbnail image, a date, and a title. To the right of the news items is a search bar labeled 'Pesquisa' and a dropdown menu labeled 'Escolas' with the text 'Escola do Turismo de Portu'.

TURISMO DE PORTUGAL escolas

Rede Escolar Escolha uma escola

Escolas do Turismo de Portugal Escolas e Cursos Destaque **Notícias** Bolsa de emprego Bolsa de formadores Contactos

NOTÍCIAS

14 Feb | Escola do Turismo de Portugal // Coimbra
Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra associa-se a Campanha Solidária – VAMOS AQUECER COIMBRA
Até ao próximo dia 28 de fevereiro, a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra associa-se à Campanha Solidária VAMOS AQUECER COIMBRA, que pretende efetuar a Recolha de Cobertores, Agasalhos, ...

08 Feb | Escola do Turismo de Portugal // Coimbra
Formação do Projeto e-Twinning na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
Dia 8 de fevereiro, das 10h00m às 13h00m irá decorrer na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, uma Formação do Projeto eTwinning, que contará com a presença da Embaixadora da Região Centro, Di...

01 Feb | Escola do Turismo de Portugal // Coimbra
Tasting Table Experience apresenta Vinhos Pedra Cancela Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
Esta 5ª feira – 1 de fevereiro, pelas 20h00m, a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra irá realizar o último jantar do ciclo Tasting Table Experience, no Restaurante Janelas do ...

Pesquisa

Escolas

Escola do Turismo de Portu



FOLHA Nº 1 - DIA Nº 1

DATA: xx/xx/2018 - HORÁRIO: 18:30h às 22:30h

Nome do Workshop

Nº	NOME FORMANDOS	RUBRICA (Formandos)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

Sumário

--

O Formador, _____

Anexo 6- Folha de identificação dos *Chefs* Voluntários



FOLHA Nº 1 - DIA Nº 1

DATA: xx/xx/xx - HORÁRIO: 18:30h às 22:30h

Nome do Workshop

IDENTIFICAÇÃO DOS CHEFS ASSISTENTES*	CURSO / TURMA	ASSINATURA

**Esta informação servirá de suporte à emissão final de declaração/certificado das atividades extracurriculares – apoio à realização de workshops – desenvolvidas ao longo do ano letivo 2017-2018*

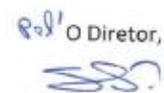
O Formador, _____

Certificado de Participação

Para os devidos efeitos se declara que **Vanessa Godinho** participou no *workshop* **Tapas e Petiscos do Chef**, realizado na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, no dia 15 de maio de 2018, das 18h30m às 22h30m, sob a orientação do *Chef* Flávio Silva.

Coimbra, 15 de maio 2018

O Formador,


O Diretor,




Anexo 8- Cronograma do Curso de Escanção

CRONOGRAMA																																		
ESCOLA/NÚCLEO:	ESCOLA DE HOTELARIA E TURISMO DE COIMBRA																																	
CURSO N.º:		ACÇÃO N.º:		 																														
LOCAL:	Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra																				FORMAÇÃO DIÁRIA (horas):	3,514	2ª a 5ª das 15h00 às 18h30m											
DURAÇÃO:	5/fev/18	a	31/jul/18	HORÁRIO DA FORMAÇÃO:	LABORAL		PÓS-LABORAL																											
N.º FORMANDOS:	18	REGIÃO		NRT	<input checked="" type="checkbox"/>	CTR		LYT		ALT		ALG		MAD		AÇORES																		
DESIGNAÇÃO DO CURSO:	ESCANÇÃO																																	
2018	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Dias Formação	Horas Formação	Volume Formação
FEV					4	3,5							C	3,5	3,5				3,5	3,5	3,5	3,5				3,5	3,5	3,5				11	39	0
MAR	3,5			3,5	3,5	3,5	3,5						3,5	3,5	3,5				3,5	3,5	3,5	3,5				3,5	3,5			F		14	49	0
ABR	F	P	3,5	3,5	3,5							3,5	3,5				3,5	3,5	3,5					3,5	3,5	F	3,5				3,5	12	42	0
MAI	F	3,5	3,5					3,5	4	4					3,5	4	3,5	3,5			3,5	4	3,5	3,5				7,5	3,5		F	15	59	0
JUN				3,5	3,5	3,5	3,5				3,5	3,5	3,5	3,5					3,5	3,5	3,5	3,5				3,5	3,5	3,5	3,5			16	56	0
JUL		3,5	3,5	F	4					3,5	4	3,5	3,5								4	3,5	3,5								7,5	11	44	0
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	79	289	0

LEGENDA:

- Ferriados
- Fim de semana
- Provas Organoléticas - Princípios e Prática | Oivaldo Amado | 50h
- Regiões Vitivinícolas de Portugal | José Miguel Menezes | 50h
- Viticultura e Enologia | Pedro Soares | 50h
- Atlas e Vinhos do Mundo | Filipe Neto | 50h
- Serviço de Vinhos | Paulo Pechorro | 25h
- Serviço de Bar | Eduardo Vicente | 25h
- Beverage Cost | Alberto Gradim | 25h
- Enogastronomia | Paulo Pechorro + José Luis Lavrador | 25h

DESIGNAÇÃO DO CURSO**Curso de Escanção****DADOS PESSOAIS:**

NOME	<input type="text"/>				FOTO	
NATURALIDADE	<input type="text"/>	NACIONALIDADE	<input type="text"/>			
DATA NASCIMENTO	<input type="text"/>	IDADE	<input type="text"/>			
CONTRIBUINTE N.º	<input type="text"/>					
DOC. IDENTIF.	<input type="checkbox"/> BI	<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> OUTRO	Nº <input type="text"/>		VALIDADE <input type="text"/>
MORADA	<input type="text"/>					
CÓDIGO POSTAL	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	LOCALIDADE		<input type="text"/>
CONCELHO	<input type="text"/>					
TELEFONE	<input type="text"/>	TELEMÓVEL	<input type="text"/>	E-MAIL	<input type="text"/>	
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS	<input type="text"/>			ÚLTIMO ANO DE ESCOLARIDADE OBTIDO	<input type="text"/>	

SITUAÇÃO PROFISSIONAL:

DESEMPREGADO	<input type="checkbox"/>	Procura de 1º Emprego	<input type="checkbox"/>	< 12 MESES	<input type="checkbox"/>	>12 MESES	<input type="checkbox"/>	OUTRA	<input type="text"/>
EMPREGADO POR CONTA PRÓPRIA	<input type="checkbox"/>		EMPREGADO POR CONTA DE OUTRÉM	<input type="checkbox"/>					
NOME DA EMPRESA ONDE TRABALHA	<input type="text"/>								
SETOR DE ATIVIDADE	<input type="text"/>								
FUNÇÃO QUE DESEMPENHA	<input type="text"/>								

ASSINATURA: _____ DATA DE
 INSCRIÇÃO: ____/____/2018
 (Declaro que me responsabilizo por todas as declarações prestadas)

CONTRATO DE FORMAÇÃO
(FORMAÇÃO AUTOFINANCIADA)

PRIMEIRO OUTORGANTE: Turismo de Portugal, I.P., pessoa coletiva pública n.º 508 666 236, com sede na Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050 – 124 Lisboa, aqui representado por Ana Paula Baptista Pais na qualidade de Diretora da EHTC, e com poderes para o presente ato, adiante apenas designado por PRIMEIRO OUTORGANTE.

SEGUNDO OUTORGANTE: **Rafael Silva de Araújo**, portador(a) do CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO/ N.º FJ424119, Contribuinte N.º 293314497, residente em _____, adiante apenas designado por SEGUNDO OUTORGANTE.

Entre os ora outorgantes acima identificados é celebrado o presente contrato de formação, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 242/88, de 7 de Julho, que se regulará pelos termos e condições constantes das cláusulas seguintes:

1ª

(Objecto do Contrato)

1. O primeiro outorgante obriga-se a ministrar a formação relativa ao Curso de Escanção.
2. O segundo outorgante compromete-se a frequentar a referida Formação e aceita as condições previstas no presente contrato.

2ª

(Local, Duração e Horário)

1. A formação referida na cláusula anterior terá lugar nas instalações da EHTC, Quinta da Boavista 3030-076, Coimbra
2. O curso decorrerá de 05 de fevereiro a 31 de julho de 2018, conforme horário estabelecido, tendo uma carga horária total de 300 horas.

3ª

(Direitos do Formando)

1. Durante a frequência do curso, o Formando tem direito a:
 - a) Participar na ação de formação profissional e receber uma formação de qualidade em harmonia com os programas de formação, metodologias e processos de trabalho estabelecidos;
 - b) Ser informado na ocasião própria sobre todos os assuntos que lhe digam respeito na sua qualidade de Formando;
 - c) Aceder ao seu processo individual, o qual inclui todos os factos relevantes ocorridos durante a formação, nomeadamente, faltas;
 - d) Beneficiar de seguro de acidentes pessoais, o qual ficará a cargo do primeiro outorgante;
 - e) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual;
 - f) Ser tratado com respeito e correção pela Entidade Formadora;
 - g) Ver reconhecidos e valorizados o mérito, a dedicação e esforço no seu comportamento pessoal e desempenho na formação;
 - h) Obter, no final da formação, um Certificado de Formação Profissional.
2. A obtenção do Certificado de Formação Profissional a que alude a alínea h) do número anterior depende da participação do Formando em, pelo menos, 90% das horas de formação.

4ª

(Deveres do Formando)

São Deveres do Formando:

- a) Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados, durante o horário estabelecido, sujeitando-se, para tanto, a um controlo de presenças;
- b) Participar empenhadamente nas sessões teóricas e/ou práticas do curso;
- c) Prestar provas de avaliação de conhecimentos a que venha ser submetido;

- d) Comportar-se com civismo e dignidade, tratando com urbanidade os representantes e colaboradores da Entidade Formadora e colegas de formação;
- e) Cumprir as normas e regulamentos internos em vigor da Entidade Formadora;
- f) Utilizar com cuidado e zelar pela conservação das instalações, equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados durante a formação;
- g) Efetuar o pagamento de propinas e demais encargos inerentes à formação, nas condições e nos prazos estabelecidos;
- h) Suportar os custos de substituição e/ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação prática, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- i) Cumprir as disposições de segurança, higiene e saúde, determinadas pelas condições de desenvolvimento da formação;
- j) Entregar todos os documentos eventualmente necessários à frequência do curso de formação sendo responsável pelas declarações que para o efeito prestar;
- k) Informar a Entidade Formadora sempre que houver alteração dos dados inicialmente fornecidos, nomeadamente o da residência;
- l) Abster-se da prática de todo e qualquer acto de que possa resultar prejuízo ou descrédito para a Entidade Formadora;
- m) Desligar o telemóvel durante as sessões de formação.

5ª

(Violação dos Deveres do Formando)

1. A violação grave ou reiterada dos deveres do Formando, confere à entidade formadora o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes;
2. A rescisão deve ser fundamentada e efectuada por escrito;
3. A faculdade prevista no n.º 1 deve ser precedida de uma advertência ao Formando por escrito, nos casos em que a entidade formadora considere que esta poderá obstar a nova violação e que a permanência do contrato é ainda viável;
4. O disposto na presente cláusula não prejudica a eventual responsabilidade civil ou criminal do Formando.

6ª

(Alterações Supervenientes)

1. Quando o primeiro outorgante, por causa que lhe não seja imputável, não puder cumprir integralmente o plano previsto, poderá proceder aos necessários ajustamentos, devendo contudo comunicá-lo previamente aos Formandos.
2. As eventuais alterações ao plano previsto no âmbito da alínea anterior não conferem ao Formando o direito a qualquer indemnização.

7ª

(Duração do Contrato)

O presente contrato vigorará pelo período de duração da ação de formação profissional, objecto do presente contrato.

8ª

(Foro Competente)

Para as questões emergentes do presente contrato, estipula-se o foro da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

O presente contrato consta de duas páginas assinadas e/ou rubricadas pelas partes, sendo feito em duplicado, ficando cada um dos outorgantes com um exemplar.

E por assim terem acordado, vão assinar em:

Coimbra, __ de ____ de ____

O PRIMEIRO OUTORGANTE

O FORMANDO (SEGUNDO OUTORGANTE)

DESIGNAÇÃO DA AÇÃO

Nome do Curso

LOCAL DE REALIZAÇÃO

EHTC

DATA REALIZAÇÃO

xx/xx/2018

A

xx/xx/2018

DATA: xx/xx/2018

	NOME FORMANDOS	RUBRICA (a rubricar pelos formandos)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

SUMÁRIO:

O Formador/a (Assinatura)

Anexo 12- Certificado de Participação Ciclo de Debates | “Crie o seu Negócio em 5 Passos”

CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO



Certifica-se que **Vanessa Santos Godinho** esteve presente nos Workshops “*Crie o Seu Negócio em 5 Passos*” com as temáticas e datas de realização de acordo com infra:



- *Atitude Empreendedora - 24 de janeiro 2018*
- *Da Ideia ao Negócio - 25 de janeiro 2018*
- *Materialização do Negócio - 26 de janeiro de 2018*
- *Investimento e Fontes de Financiamento - 29 de janeiro 2018*
- *O Plano de Negócio - 30 de janeiro de 2018*

APREENDER

Desenvolver
Atitudes
Empreendedoras

Estes Workshops, no âmbito do **Projeto APREENDER 3.0 - Desenvolver Atitudes Empreendedoras**, decorreram na **Escola de Hotelaria e de Turismo de Coimbra**, nos dias supra mencionados, com a duração total de **30 horas**, sob a orientação de:

José Vasconcelos – Partner BTEN – 24 de janeiro 2018
Carlos Mezes – 25, 26, 29 e 30 de janeiro de 2018

Assinatura:

Matos Rodrigues
Director-geral do CEC—Câmara de Comércio e Indústria do Centro

Co-financiado por:



Anexo 13- Folheto Informativo da EHTC

Formação

3 anos letivos e 2 estágio intercalares

Curso nível IV
Técnicas de Cozinha / Pastelaria

REQUISITOS | 9º ano ou equivalente

12 meses
3 meses na escola
5 meses escola/empresa
3 meses empresa

Curso On the Job nível IV
Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas

REQUISITOS | 11º ano ou equivalente

3 semestres e 2 estágio intercalares

Curso nível V
Gestão Hotelaria - Alojamento
Gestão de Restauração e Bebidas
Turismo de Ar Livre
Gestão e Produção de Cozinhos
Turismo Cultural e do Património
Hospitality Operations Management

REQUISITOS | 12º ano ou equivalente

Candidaturas
1 junho e 16 julho 2018
Em www.escolas.turismodeportugal.pt

Formação

Pós-Graduação
Gestão Turística e Hotelaria
(Pórceria Escola Superior de Educação de Coimbra)

REQUISITOS | CET's ou licenciatura

Licenciatura
Gastronomia
(Pórceria Instituto Politécnico de Coimbra)

REQUISITOS | Exames Nacionais de Acesso ao Ensino Superior



Formação Executiva

Curso
Direção Técnica de Restauração
300 Horas
Público-Alvo | Empresários, gestores ou chefes de empresas de Restauração, futuros gestores de unidades hoteleiras.

Escação
300 Horas
Público-Alvo | Pessoas com formação e/ou experiência profissional na área de Restauração e Bebidas.

Workshops Diversos
Cozinha | Pastelaria | Vinhos
Horeno Pós laboral

Sábados Especiais
Formação Modular de Cozinha
Formação Modular de Pastelaria

Aktividades Team Building

Consultoria

Formação à Medida

Escolas de Verão

Julho 2018
Horário | 9:30 às 14:30
Participantes | 12 aos 18 anos

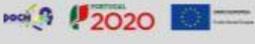
Informações |
sandra.aimoes@turismodeportugal.pt
239 007 002

Mini Chef's
Junho 2018 (última semana)
Horário | 9:30 às 17:00
Participantes | 6 aos 12 anos

Informações |
sandra.aimoes@turismodeportugal.pt
239 007 002

TURISMO DE PORTUGAL  escola de Coimbra

Colaborado por:



Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, uma das escolas do Turismo de Portugal, inaugurada em 1989, localiza-se na antiga Quinta da Boavista, uma casa solariega da família Barata Alpoim, adquirida pela Câmara Municipal de Coimbra na década de 80.

Tendo por missão a formação e certificação dos recursos humanos do turismo, hotelaria e restauração, é uma referência na região centro e no país, assumindo-se como a escolha certa para todos os que querem desenhar uma carreira profissional e empresarial nestes setores.

Na formação inicial, disponibiliza Cursos de Dupla Certificação, Cursos de Formação On the Job e Cursos de Especialização Tecnológica nas áreas de Gestão Hotelaria, Alojamento, Restaurante, Bar, Cozinha, Pastelaria, Turismo de Ar Livre, Turismo Cultural e Património.

Na formação contínua e executiva, disponibiliza uma vasta gama de ações de formação, nomeadamente de áreas operacionais, gestão, marketing, idiomas, vinhos, atividades de team building, consultoria e formação à medida, garantindo uma preparação de elevada qualidade, adequada às exigências do setor.

www.facebook.com/groups/eeoolaturismodeportugalcoimbra/
ana.c.dias@turismodeportugal.pt

GPS:
Latitude: 40.189968 | Longitude: -8.419200

Rua Teófilo Braga
3030-076 Coimbra
+351 239007000



Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Para cumprir a sua missão, a escola dispõe de funcionais instalações, desde cozinhas e pastelarias de formação e produção, restaurante e bar de aplicação, auditório de cozinha, sala de enologia, lavandaria, economato, auditório, salas de informática e multimédia, salas comuns, um Bio Garden e outros espaços de ar livre para atividades de animação no exterior.

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra é um local onde o conhecimento, a inovação e a qualidade são postos ao serviço de uma formação prática de excelência, em que todos os dias se criam novos pratos, se realizam novos serviços, se atendem novos clientes, se preparam jovens e adultos para profissões e...








TURISMO DE PORTUGAL  escola de Coimbra

Anexo 14- Programa “II Encontro de Estudos Superiores em Gastronomia”

II Encontro de Estudos Superiores em Gastronomia PROGRAMA



22 e 23 de maio de 2018

Local – Universidade de Coimbra e Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

1º dia | 22 de Maio de 2018

Horários	Atividade
16h30	Acolhimento dos participantes UC – Sala de S. Pedro (Biblioteca Geral)
17h00 – 18h00	Sessão de boas-vindas Sala de São Pedro da Biblioteca Geral da UC Amílcar Falcão Vice-reitor da UC José Pedro Paiva Diretor da FLUC Adília Cabral Apresentação do Evento Apresentação pública do Biscoito Académico , um produto-marca UC, seguida de degustação
18h00 – 18h30	Sabores da Academia e de Coimbra
19h30 – 23h00	Jantar dos Gastrónomos Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

2º dia | 23 de maio de 2018

9h30 10h00	Sessão de Abertura Luís Filipe Menezes Vice-Reitor da Universidade de Coimbra Jorge Conde Presidente do Instituto Politécnico de Coimbra Ana Paula Pais Diretora Coordenadora Direção de Formação do Turismo de Portugal, I.P.
10h00 11h30	Painel 1 O Ensino Superior em Gastronomia (Escolas e Cursos) Moderador: Maria Helena Coelho Maria José Azevedo Mestrado em Alimentação – Fontes, Cultura e Sociedade FLUC Cláudia Viegas Mestrado Inovação Artes Culinárias ESHTe Adília Cabral Licenciatura em Gastronomia ESEC ESAC ESTES EHTC Catarina Prista Mestrado em Ciências Gastronómicas UL ISA Carmen Soares Doutoramento – Patrimónios Alimentares, Culturas e Identidades

II Encontro de Estudos Superiores em Gastronomia

PROGRAMA



11h30	Coffee break
11h45	Painel 2 - MESA REDONDA Gastronomia: Comunicação e Ética Moderador: António Catarino Jornalista TSF
13h30	Fortunato da Câmara Gastrónomo Virgílio Nogueiro Gomes Gastrónomo José Augusto Moreira Jornalista Público Fernando Brandão Jornalista Boa Cama, Boa Mesa
13h30	Almoço Sabores de Coimbra
15h00	Painel 3 Gastronomia, Cultura e Identidades Moderador: Aida Moreira ESAC
16h00	Carmen Soares Bilhete de Identidade da Gastronomia Portuguesa José Manuel Sobral Memória, identidade e nostalgia no revivalismo alimentar contemporâneo: algumas reflexões
16h00	Painel 4 Gastronomia – Oportunidades e Desafios Moderador: Catarina Amado Jornalista ETaste
17h30	João Wengorovius We, Chefs Jorge Loureiro Restaurantes Portugueses no Mundo
17h30	Sessão de Encerramento
18h00	Beirão & Companhia Jardins da EHTC

APÊNDICES

Workshop - Cozinha Tailandesa

No seguimento da v. participação no workshop realizado no dia 30 de maio 2018, e no sentido de melhorar a qualidade da Formação, solicitamos o preenchimento deste formulário, assinalando na escala de 1 a 5 a resposta que melhor traduz a sua opinião.

Grau de satisfação: 1- Muito Insuficiente; 2- Insuficiente; 3- Suficiente; 4- Bom; 5- Excelente

*Obrigatório



Programa

Utilidade dos Temas Tratado *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Duração *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Funcionamento

Motivação e Participação dos Participantes *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Envolvimento nas Atividades Propostas *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Relacionamento Entre os Participantes *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Instalações / Equipamentos *

1 2 3 4 5

Intervenção do Formador

Domínio do Assunto *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Métodos e Técnicas Utilizadas *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Linguagem Utilizada *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Empenho e Apoio aos Participantes *

1 2 3 4 5

Relacionamento Com os Participantes *

	1	2	3	4	5	
Muito Insuficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Sugestões de Melhoria

Registe Aspetos Que Considerou Positivos e/ou Negativos e Deixe-nos as Suas Sugestões

Sua resposta

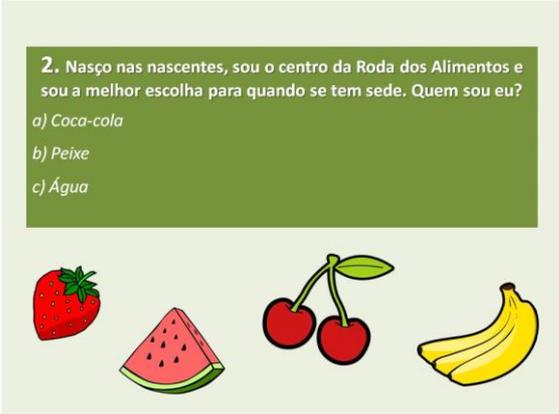
Identificação (opcional)

Sua resposta

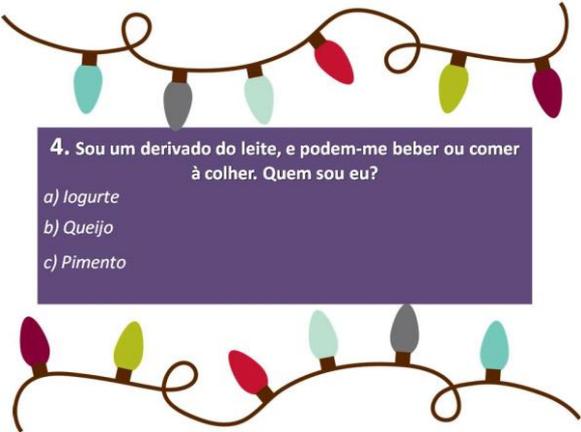
Apêndice 2- Jogo “Quem Sabe Mais” – Mini *Chefs* de Natal



1. Qual é o nome desta escola?
a) Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
b) Escola de Cozinha
c) Escola de Saúde



3. Qual o meio de transporte do Pai Natal?
a) Carro
b) Bicicleta
c) Trenó





6. A minha cor é cor-de-laranja, faço deliciosas sopas e sou a carruagem da Cinderela. Quem sou eu?

- a) Abóbora
- b) Cenoura
- c) Pimento



8. Tenho capa sobre capa, mas quem as quiser tirar, não se escapa sem chorar. Quem sou eu?

- a) Banana
- b) Laranja
- c) Cebola

7. Qual o bolo tradicional do Natal?

- a) Pastel de nata
- b) Bolo Rei
- c) Torta



9. Como se chama este utensílio de cozinha?

- a) Panela
- b) Frigideira
- c) Tacho



10. Qual é o principal acompanhamento que todas as refeições devem ter?

- a) Arroz
- b) Massas
- c) Saladas e legumes



11. Qual o nome desta peça?

- a) Colher de pau
- b) Ralador
- c) Concha



12. Caio das árvores no Outono e a minha roupa pica. Sou famosa no dia de S. Martinho. Quem sou eu?

- a) Folha
- b) Castanha
- c) Laranja



13. Qual o país de origem deste prato?

- a) Portugal
- b) Japão
- c) Brasil



14. Por dia, quantas refeições devemos tomar?

- a) 2
- b) 3
- c) 5 a 6



15. Quais os animais que produzem o mel?

- a) Formigas
- b) Borboletas
- c) Abelhas



16. Qual destas bebidas contém mais quantidade de açúcar?

- a) Sumo de laranja natural
- b) Refrigerante
- c) Leite

17. Qual o nome do produto feito a partir da uva?

- a) Água
- b) Azeite
- c) Vinho





18. O tomate é um...

- a) Fruto
- b) Legume
- c) Hortícola



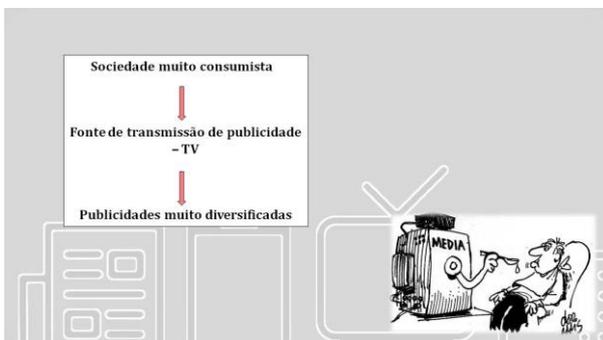
19. O que é, o que é?
Que não se come,
Mas é bom para ajudar a
comer?

- a) Guardanapo
- b) Talheres
- c) Telemóvel



20. Observa os produtos
e identifica-os

Apêndice 3- Apresentação “Publicidade & Marketing Alimentar”



Institucional

- Recursos estilísticos ou expressivos
- Induz à leitura do texto
- Organização do anúncio para aumentar a atenção sobre a mensagem

Comercial

- Conteúdo e estilo de escrita adaptado ao contexto, situação e tipo de público
- Estruturação do anúncio atraente ao público
- Organização do anúncio para dar destaque ao produto ou marca



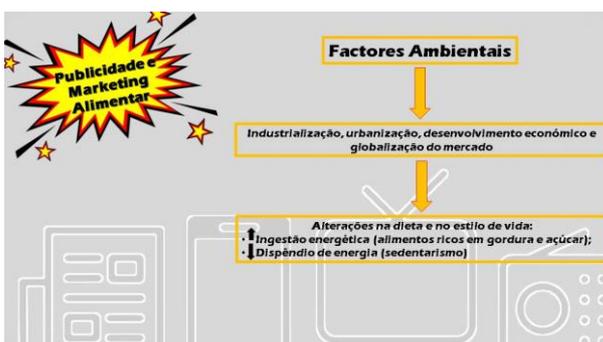
Publicidade e Marketing Alimentar

OBEESIDADE = epidemia a nível mundial

- ↑ Prevalência do excesso de peso infantil
- ↑ Probabilidade de crianças obesas se tornarem adultos obesos

“Em Portugal, 31% dos rapazes e 18% das raparigas têm excesso de peso. Aos 15 anos a obesidade atinge os 24% e os 17%, para cada sexo.”

OMS



Publicidade e Marketing Alimentar

Televisão e Internet

Factores preditivos para o aumento de peso devido ao aumento da ingestão energética total relacionada com a elevada exposição à **PUBLICIDADE ALIMENTAR**

Em Portugal, em 2005, cerca de 45% dos anúncios publicitados durante a programação eram referentes a alimentação e bebidas

"BIG FIVE"

- ☐ Cereais de pequeno-almoço açucarados,
- ☐ Refrigerantes,
- ☐ Bolos e doces,
- ☐ Snacks salgados,
- ☐ Restaurantes de fast-food

Publicidade e Marketing Alimentar

ANTES



AGORA



27,1% de todos os anúncios transmitidos em Portugal, das 7h às 23h30 durante o fim de semana eram referentes a géneros alimentícios.

Destes, 48% eram dirigidos a um público infantil/adolescente, sendo que a subcategoria de alimentos predominante destinada a esta população era a dos produtos açucarados.

De todos os anúncios, cerca de 55% eram referentes a alimentos não incluídos na "Nova Roda dos Alimentos".

Publicidade e Marketing Alimentar

Coca-Cola

1977

"**JOVEM**, tal como os adolescentes;
PARA TODOS, tal como a praia;
REFRESCANTE, tal como a água do mar;
VIVA, tal como a velocidade de um carro;
DELICIOSA, tal como os sorrisos partilhados entre um casal;
DIVERTIDA, tal como um jovem a surfar uma onda."



Coca-Cola... a tal!

Publicidade e Marketing Alimentar

Coca-Cola

1988

Enjoy *diet* Coca-Cola

"Em 1988 a Coca-Cola lançou, em Portugal, a **DIET COCA-COLA**, com apenas uma caloria e sem açúcar, capaz de satisfazer os desejos de quem se preocupa com a ingestão calórica, mas que não dispensa o sabor único da bebida."

Publicidade e Marketing Alimentar

Coca-Cola

2007

Mais feliz, positiva e refrescante, a Coca-Cola lançou um filme "Fábrica da Felicidade" que conta as aventuras dos trabalhadores do mundo mágico em busca da fonte da Coca-Cola. O filme ilustra o **"ESPÍRITO DAQUILO QUE É VIVER NO LADO COCA-COLA DA VIDA"** - um espírito **ALEGRE E OTIMISTA**.



Publicidade e Marketing Alimentar

Coca-Cola

2017



<https://www.youtube.com/watch?v=upk1Njvvdik>

Publicidade e Marketing Alimentar

Coca-Cola

TASTE THE FEELING!

123 CALORIAS DE ~~ENERGIA~~ CALORIAS VARIAS



Publicidade e Marketing Alimentar

McDonald's

HAPPY MEAL

Parceria da McDonald's com a Nutri Ventures para aumentar o consumo de frutas e vegetais entre as crianças

NA COMPRA DE TRÊS HAPPY MEAL COM FRUTA E/OU VEGETAIS, JUNTE OS CÓDIGOS DO TALÃO NA APP MYGUGA E GANHE GUGAS DE PELUCHE.



Publicidade e Marketing Alimentar

nutella

Nutella (15g)	
Kcal	80
H. Carb. (g)	8,6
Açúcar (g)	8,4
Prot. (g)	0,9
Gord. (g)	4,6
Gord. Sat (g)	1,6
Fibre (g)	0



Publicidade Marketing Alimentar

Nestlé

	Nesfit (30g)	Chocapic (30g)
Kcal	99	115,8
H.Carb. (g)	20	22,4
Açucar (g)	4,7	8,6
Prot. (g)	3,1	2,2
Gord. (g)	0,6	1,35
Gord.Sat. (g)	0	0,4
Fibre (g)	4	2,4

Publicidade Marketing Alimentar

	Pão de mistura	Fambre de aves
Energia	135kcal	15kcal
Proteínas	4,5g	2,9g
Lípidos -dos quais saturados	0,7g(0,2g)	0,2g(0,1g)
Hidratos de Carbono -dos quais açúcar	26,9g(1,0g)	0,3g(0,1g)
TOTAL DE CALORIAS:		

Por dose:	Iogurte sólido magro (125g)+Avela (40g)+Mirtelos (15g)			
Energia (kcal)	204	52	144	7,8
Lípidos (g)	2,6	0,3	2,3	0
Dos quais saturados (g):	0,52	0	0,52	0
Hidratos de Carbono (g):	42,8	6,5	24,7	1,65
Dos quais açúcar (g):	9,2	6,5	1,2	1,5
Proteína (g)	11,3	5,8	5,4	0,1
Sódio (mg)	91,6	90	1,6	0

SOCIAL MEDIA

EDUCAÇÃO PARA OS MÉDIA

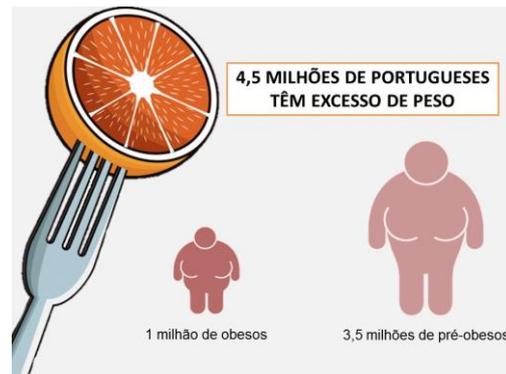
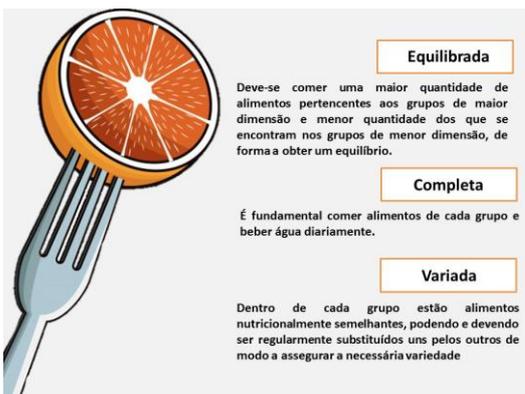
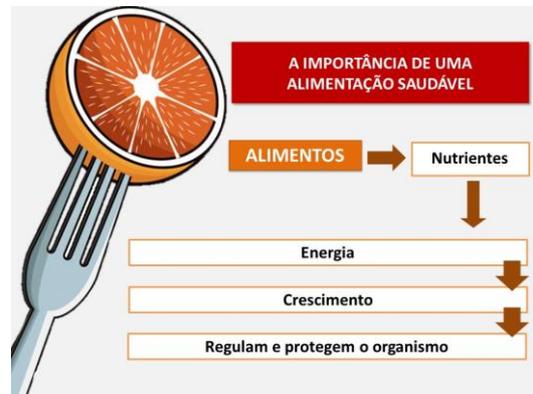
Utilizar e decifrar os meios de comunicação e adoção de comportamentos e atitudes adequados a uma utilização crítica e segura (Direção-Geral da Educação)

As pessoas educadas para os media

Escolhas informadas e compreendem a natureza dos conteúdos e serviços, tirando partido de toda a gama de oportunidades oferecidas pelas novas tecnologias das comunicações

“Já que o mundo é de consumo, consome com mais atenção” (Luís Araújo)

Apêndice 4- Apresentação “Open Day”



A OBESIDADE PODE CAUSAR:

DORES NO CORPO



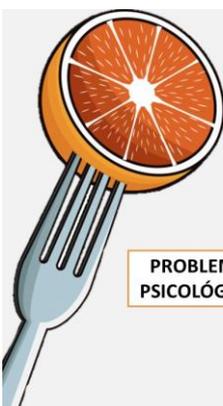
A OBESIDADE PODE CAUSAR:

DOENÇAS NO CORAÇÃO



A OBESIDADE PODE CAUSAR:

PROBLEMAS PSICOLÓGICOS



A OBESIDADE PODE CAUSAR:

DIABETES



A OBESIDADE PODE CAUSAR:

CANCRO

INFERTILIDADE

COLESTEROL ELEVADO



E VOCÊS?







Na semana passada quem comeu...



3p



Quem sabe mais??



6p



2- Quantas peças de fruta devemos comer por dia?

- a) 1 a 3
- b) 2 a 5
- c) 3 a 5



3p



1- Dá um exemplo de um bom Pequeno-Almoço



6p



3- Quantos litros de água devemos beber por dia?

- a) 1 L
- b) Pelo menos 1,5L
- c) 5L



3p



4- Qual a melhor gordura para cozinhar?

- a) Azeite
- b) Manteiga
- c) Óleo alimentar

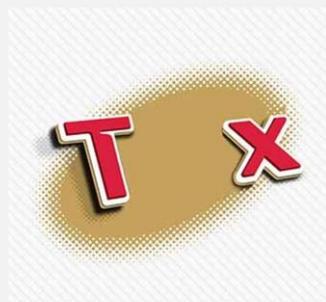


3p

Logo Qui ⚡



6 - Descubra qual a marca do logotipo indicado



3p



3p



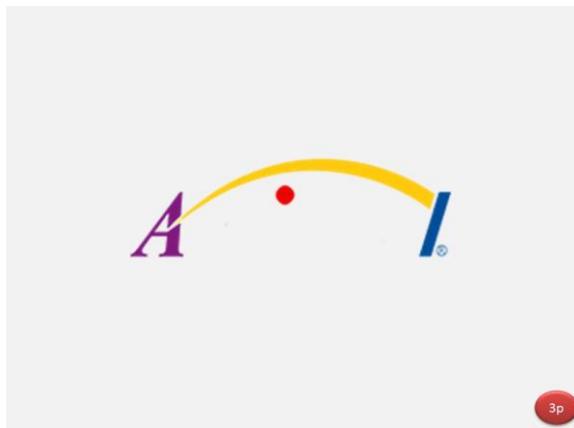
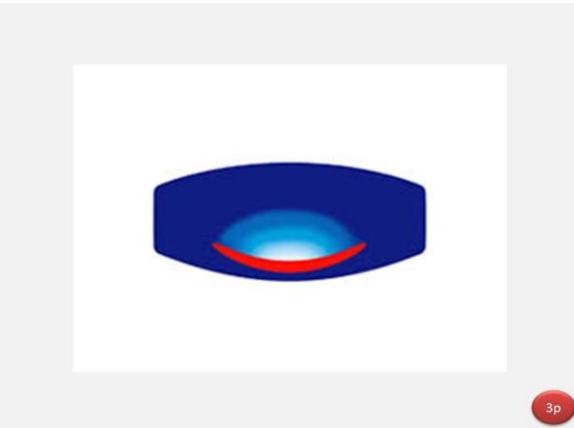
3p



3p



3p



Apêndice 5- Divulgação Wine Fridays e Tasting Table Experience

TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra



Restaurante **JANELAS DO MONDEGO (EHTC)**

TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra Tasting Table Experiences

Data **23 NOVEMBRO 2017**

Jantar de **DEGUSTAÇÃO**

Produtor **BAFARELA (DOURO)**



TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra Vinhos a servir

Tinto Bafarela - Reserva 2014

Brites Aguiar

BAFARELA GRANDE RESERVA 2014

Bafarela Grande Reserva é um vinho que exprime, no seu melhor, a elegância de uma das especialidades da Casa Brites Aguiar. Uma edição limitada apresentada somente em anos de excepção.

Notas de Prova:

Cor intensa e carregada. Aroma distinto de grande intensidade e complexidade com notas florais.

Na boca tem boa amplitude e precisão, sedutor, com fruta evidente muito focado no floral, apresenta uma boa estrutura com taninos densos mas finos. Impõe-se na prova mais pela sua frescura do que pela sua concentração, o final é longo, sedutor e persistente.



TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra Vinhos a servir

Tinto Bafarela - Reserva 2015

Brites Aguiar

BAFARELA RESERVA VINHO TINTO DOC DOURO 2015

É um vinho tinto do Douro com carácter bem marcado, que reflecte toda a riqueza e qualidade da região na criação dos melhores vinhos de lote com castas portuguesas. Bafarela Reserva tinto integra a gama de vinhos da Casa Agrícola Brites Aguiar.

Notas de prova:

Apresenta-se com uma bela cor vermelha ligeiramente violeta. Os aromas, intensos, são dominados por frutos vermelhos, notas florais (violeta) e especiarias. Intenso e de perfil bem característico, é um vinho persistente, com um final fresco e longo.



TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra Vinhos a servir

Tinto Brites Aguiar 2015

BRITES AGUIAR TINTO 2015

A exigência qualitativa a que o vinho Brites Aguiar obedece origina que só algumas colheitas podem chegar ao estado de nome de família. O Brites Aguiar 2015 é o mais recente e não é mais disponível para o consumidor. É um vinho de extrema concentração e elegância, com taninos presentes mas delicados. Tem um longo final de boca. Todo o processo de produção, da vinha à garrafa, é baseado por parâmetros de rigor extremo em que todos os detalhes são importantes para que o resultado seja este grande vinho.

Notas de prova:

Cor intensa e carregada, aroma distinto de grande intensidade e complexidade, com fruta preta, notas florais intensas, aromas minerais e especiarias que termina com ligeiro tostado de café e moka, com tudo muito bem integrado.

Na boca tem grande amplitude e precisão, com fruta evidente e focado na mineralidade, apresenta uma grande estrutura com taninos de veludo e uma frescura sedutora. Tudo conjugado no final longo e muito persistente, para uma vida longa em garrafa.



TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra Azeite Brites Aguiar

Origem:

Lugar do Covelo, freguesia de Várzea de Trevões, Douro.

Apanha e extração:

A apanha da azeitona é feita de forma tradicional, manual com varas a partir de meados de Novembro. As árvores que contenham frutos com anomalias na maturação ou no estado sanitário são rejeitadas na colheita. A extração é efectuada a frio por processos mecânicos.



Chef Vitor Adão

Natural de Chaves, conta-nos que cedo descobriu a vontade de ser cozinheiro. Hoje é o chefe executivo do restaurante 100 maneiras.
Eleito o melhor do mundo este ano!



Chef Telmo Moutinho

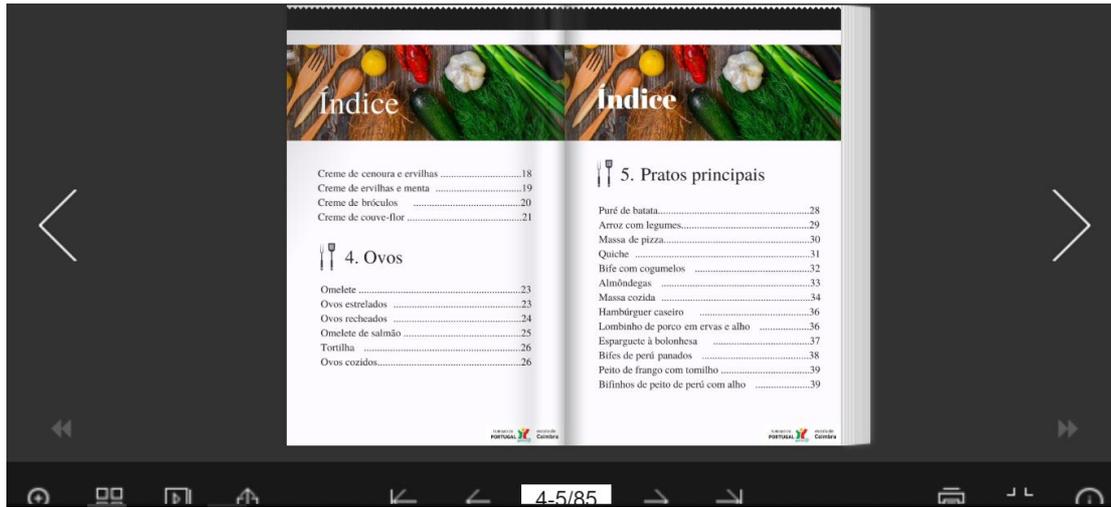
Admirador da pastelaria portuguesa, iniciou o percurso na Escola de Hotelaria e Turismo de Mirandela primeiro e depois em Óbidos.
Atualmente uma referência na pastelaria mundial!



Apêndice 6- Configuração do Livro Digital “As Notas do Chef”



Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra	
<i>Notas do Chef</i>	
	
EMAIL chtcoimbra@turismodeportugal.pt	Índice
SITE http://escolas.turismodeportugal.pt	1. Entradas
TELEFONE 230 007 000 239 007 002	Pasta de atum (opção 1 e 2)11
	Pãezinhos de queijo12
	Pão de alho12
	2. Saladas
	Salada com fruta14
	Salada mista14
	3. Sopas
	Sopa de feijão verde16
	Creme de cenoura17
	Creme de ervilhas.....18





5 **Sobremesas**
batidos

Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Sumo de melão e hortelã

Ingredientes

- 400 g melão
- 100 g açúcar
- 2 l água
- 1 ramo de hortelã
- Gelo q.b.

Modo de preparação

- Colocar numa panela o melão e o açúcar a macerar durante meia hora, depois adicionar 1/2 de água e o hortelã e triturar
- Adicionar o resto da água, deixar o gelo, servir bem gelado

Batido de morango

Ingredientes

- 500 g morangos maduros
- 100 g açúcar
- 1 l água
- Gelo q.b.

Modo de preparação

- Triturar todos os ingredientes com a ajuda de uma varinha mágica, servir bem gelado



Até à próxima atividade!

84

Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra



Apêndice 7- Avaliação do Livro Digital “As Notas do Chef”



Numa escala de 1 a 5 (onde 1 significa pouco interesse e 5 muito interesse), selecione o nível de interesse em relação ao livro digital

	1	2	3	4	5	
Pouco interesse	<input type="radio"/>	Muito interesse				

Numa escala de 1 a 5 (onde 1 significa pouco útil e 5 muito útil), selecione o nível de utilidade em relação ao livro digital

	1	2	3	4	5	
Pouco útil	<input type="radio"/>	Muito útil				

Classifique a facilidade que encontra no uso do livro digital

- Extremamente fácil
- Muito fácil
- Moderadamente fácil
- Não muito fácil
- Nada fácil