
DEPARTAMENTO DE EXPRESSÕES

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - Cursos Educação e Formação

2.º Ano / Disciplina Serviço de Cafeteria Balcão e Atendimento

EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

O **Empregado de restaurante-bar** é o profissional que no domínio das normas de segurança e higiene alimentar, planifica, dirige e efetua o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão, em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras. Assim, no final, os alunos deverão ter adquirido conhecimentos, procedimentos e atitudes que lhes permitam:

- verificar e preparar as condições de utilização e limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de restaurante e bar;
- efetuar o arranjo da sala de refeições e a preparação dos equipamentos e utensílios do serviço de mesa, de acordo com as características do serviço a executar;
- assegurar a gestão corrente de aprovisionamento e armazenagem do restaurante, bar e cave do dia;
- obter informações relativas ao serviço de mesa a efetuar;
- acolher e atender os clientes, efetuando o serviço de entradas, pratos principais, sobremesas e outros alimentos e o serviço de aperitivos, águas, vinhos, cafés e outras bebidas em colaboração com as outras secções;
- efetuar o serviço de bar, atendendo clientes à mesa e ao balcão e servindo bebidas simples ou compostas e pequenas refeições;
- efetuar a faturação do serviço prestado;
- efetuar o serviço de mesa e bar em situações especiais:
- estabelecer estratégias de atendimento e animação a partir das informações recolhidas sobre as características dos clientes e o tipo de serviço a prestar;
- executar os diferentes serviços de cafeteria, copa, mesa (à inglesa, à francesa, à americana e à russa) e bar (direto, indireto e misto)
- atender grupos em serviços de *buffet*, banquetes, *cocktails*, *farewell parties*, portos de honra, etc.
- preparar e executar o serviço de vinhos;
- preparar e executar o serviço de cozinha de sala (flamejar, trincar, descascar, entre outros);
- colaborar na elaboração de cartas de restaurante, bar e vinhos;
- prestar informações e sugestões de carácter turístico sobre a localidade, a região, a composição e métodos de confeção das diversas iguarias e sobre as bebidas;
- atender e resolver reclamações de clientes, tendo em conta a necessidade de manter um bom clima relacional;
- implementar normas de autocontrolo e HACCP;
- pesquisar novas técnicas e tendências de mesa e bar.

	DOMÍNIO	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/ TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Cognitivo	<p>Serviço de Cafeteria Balcão e Atendimento</p> <p>Módulos:</p> <p>N.º 8259</p> <p>Princípios de nutrição e dietética</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer os princípios da nutrição e alimentação 2. Classificar os constituintes alimentares. 3. Aplicar princípios de nutrição e dietética em ementas. <p>N.º 8262</p> <p>Serviço de restaurante/bar - organização e funcionamento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as características e regras de funcionamento do restaurante/bar. 2. Identificar os equipamentos e utensílios do restaurante/bar, adequados às diferentes técnicas de serviço. 3. Identificar a estrutura e composição das ementas, cartas de restaurante, vinhos e bar. 4. Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. 5. Identificar os procedimentos inerentes à organização do serviço de restaurante/bar. 6. Reconhecer a importância do cumprimento das normas de higiene e segurança. <p>N.º 8268</p> <p>Refeições ligeiras</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar refeições ligeiras. 2. Servir refeições ligeiras. 3. Cumprir as normas de higiene e segurança. 	A, B, C, D, E, F, G e I	<p>Testagem</p> <p>- 1 Teste/trabalho escrito teórico ou - 1 Teste /trabalho teórico-prático e - 1 Teste /trabalho prático</p>	20%	60%
					40%	
DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL		<ul style="list-style-type: none"> • Participação. (10%) • Autonomia. (10%) • Responsabilidade. (10%) • Cooperação. (10%) 	A, B, C, D, E, F, G, H, I	<p>- observação direta</p> <p>- grelhas de observação (1 por módulo)</p> <p>-</p>		40%

Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA):

A Linguagens e textos
B Informação e comunicação
C Raciocínio e resolução de problemas
D Pensamento crítico e pensamento criativo
E Relacionamento interpessoal

F Desenvolvimento pessoal e autonomia;
G Bem-estar, saúde e ambiente
H Sensibilidade estética e artística
I Saber científico, técnico e tecnológico
J Consciência e domínio do corpo

DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO - CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO DESCRITORES DE DESEMPENHO

NÍVEL 5	NÍVEL 4	NÍVEL 3	NÍVEL 2	NÍVEL 1
<ul style="list-style-type: none">• Atingiu plenamente os objetivos• Cumpre inteiramente as normas de segurança e higiene alimentar.• Adquiriu todos os conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão.• Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, quer na transposição para o contexto real• Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos• Sabe estar, ser e fazer.	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none">• Atingiu minimamente os objetivos• Cumpre satisfatoriamente as normas de segurança e higiene alimentar.• Adquiriu alguns dos conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão• Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria e/ou na transposição para o contexto real• Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com pouca facilidade• Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none">• Não atingiu qualquer um dos objetivos• É incapaz de cumprir as normas de segurança e higiene alimentar.• Não adquiriu os conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão.• Revela incapacidade para compreender e transpor a matéria para o contexto real• Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos• Revela grandes lacunas no saber estar, ser e/ou fazer