
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)

Curso Profissional Técnico Restaurante /Bar

1º e 2º Ano / Gestão, Atendimento e Serviço de Bar

FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

O **técnico 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 cafetaria, 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>Gestão, Atendimento e Serviço de Bar Módulos: 7297 - Turismo inclusivo - oportunidades e desafios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreende o conceito de "turismo inclusivo", o quadronormativo legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência • Identifica as "necessidades especiais" deste segmento daprocura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes • Apoia/assiste pessoalmente clientes com necessidadesespeciais, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos setores em que estão organizados os serviços turísticos <p>7298 Turismo inclusivo na restauração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica as condições de acessibilidade para clientes com necessidades especiais, assim como os produtos deapoio disponíveis • Acolhe adequadamente o cliente com necessidadesespeciais • Efetua o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidadesespeciais do cliente, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente • Apoia o cliente com necessidades especiais no acesso aos alimentos e às bebidas em serviço de <i>buffet, coffee-break e room-service</i> • Relaciona-se com o cliente com necessidades especiais, ao longo de todo o serviço, de modo a que este se sintaceite, compreendido e valorizado como pessoa clientena unidade de restauração. <p>8271 - Serviço de restaurante/bar -serviços especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica os diferentes serviços especiais. • Executa os diferentes serviços especiais. • Cumpre as normas de higiene e segurança. 	A, B, C, D, E, F, G, H, I e J	<p>- 1 Teste/trabalho escritoteórico ou - 1 Teste /trabalho teórico-prático e 1 Teste /trabalho prático</p>	25%	75%
		50%				

	<p>8334 - Teoria de serviço de bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica a classificação das bebidas. • Identifica os processos de fabrico das bebidas. • Identifica as funções das bebidas. • Identifica os utensílios, equipamentos e maquinariaafetos ao serviço de bebidas. • Identifica as características do serviço de cafetaria. <p>8329 - Restauração e informação turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define o conceito de visitante. • Identifica os diferentes tipos de visitantes. • Identifica as tendências e produtos turísticos. <p>Presta informações de caráter turístico.</p> <p>8339 - Serviço casual de restaurante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza a <i>mise-en-place</i> do serviço casual derestaurante. • Executa o serviço casual de restaurante e respetivasbebidas de acompanhamento. • Cumpre as normas de higiene e segurança. <p>8335 - Serviço de bar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica as regras de organização e funcionamento doserviço de bar. • Identifica os equipamentos e utensílios necessários noserviço de bar. • Identifica as regras e técnicas de elaboração de umacarta de bar. • Identifica os procedimentos inerentes à produção nobar. • Caracteriza os diferentes serviços especiais de bar. • Reconhece a importância do cumprimento das normasde higiene e segurança. <p>8286 - Controlo de custos na restauração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica os procedimentos relacionados com o controlo decustos e gestão do inventário. • Fixa os preços de venda na ementa. • Procede ao controlo das vendas. • Calcula os proveitos, custos e resultados das vendas. <p>8342 - Serviço de bebidas simples:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica os diferentes tipos de bebidas simples. • Prepara bebidas simples. • Apresentar e servir bebidas simples. • Cumpre as normas de higiene e segurança. <p>8260 - Comunicação, vendas e reclamações na restauração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atende e acolhe o cliente. • Aplica técnicas de venda. • Articula com os diferentes serviços de modo a satisfazeros pedidos dos clientes. • Gere reclamações. • Presta cuidados de bem-estar. • Cumpre as normas de higiene e segurança. 			
--	--	--	--	--

	<p>8287 - Capitações, fichas técnicas, cartas e ementas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcula capitações adequadas a diferentes serviços. • Realiza o Teste do Cortador. • Elabora e valorizar fichas técnicas. • Elabora cartas e ementas. <p>8343 - Serviço de bebidas compostas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica os diferentes tipos de bebidas compostas. • Prepara e confeciona bebidas compostas. • Apresenta e serve bebidas compostas. • Cumprir as normas de higiene e segurança. <p>8353 - Novas tendências de bar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica as regras e técnicas de uso de material científico. • Executa as novas tendências do bar. • Cumpre as normas de higiene e segurança 				
DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL	<ul style="list-style-type: none"> • Participação. (6%) • Autonomia. (6%) • Responsabilidade. (7%) • Cooperação. (6%) 	A, B, C, D, E, F, G, H, I	- observação direta - grelhas de observação (... por Módulo) -	25%	

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 DE AVALIAÇÃO - CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO
DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO

18 - 20 valores	14 - 17 valores	10 - 13 valores	7 - 9 valores	1 - 6 valores
<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 <p>Sabe estar, ser e fazer.</p>	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