

---

## DEPARTAMENTO DE EXPRESSÕES

### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - Cursos Educação e Formação

---

#### 2.º Ano / Disciplina - Serviços Especiais Restaurante Bar

#### 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 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><b>Serviços Especiais Restaurante Bar</b></p> <p><b>Módulos:</b></p> <p><b>N.º 7298</b> Turismo inclusivo na restauração</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar as condições de acessibilidade para clientes com necessidades especiais.</li> <li>Acolher adequadamente o cliente com necessidades especiais</li> <li>Efectuar o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente.</li> <li>Apoiar o cliente com necessidades especiais no acesso aos alimentos e às bebidas em serviço de buffet, coffee-break e room-service</li> <li>Relacionar-se com o cliente com necessidades especiais, ao longo de todo o serviço.</li> </ol> <p><b>N.º 3337</b> Serviço de vinhos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar os tipos de vinhos.</li> <li>Reconhecer as regiões vitivinícolas.</li> <li>Preparar e executar o serviço de vinhos.</li> <li>Cumprir normas de higiene e segurança.</li> </ol> <p><b>N.º 8269</b> Confeções elementares de sala</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Preparar confeções elementares em sala à vista do cliente.</li> <li>Realizar e servir confeções elementares em sala à vista do cliente.</li> <li>Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	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%
		<p>40%</p>				
DESNVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL		<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação. (10%)</li> <li>Autonomia. (10%)</li> <li>Responsabilidade. (10%)</li> <li>Cooperação. (10%)</li> </ul>	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"><li>• Atingiu plenamente os objetivos</li><li>• Cumpre inteiramente as normas de segurança e higiene alimentar.</li><li>• Adquiriu todos os conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão.</li><li>• Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, quer na transposição para o contexto real</li><li>• Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos</li><li>• Sabe estar, ser e fazer.</li></ul>	<b>NÍVEL INTERMÉDIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atingiu minimamente os objetivos</li><li>• Cumpre satisfatoriamente as normas de segurança e higiene alimentar.</li><li>• Adquiriu alguns dos conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão</li><li>• Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria e/ou na transposição para o contexto real</li><li>• Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com pouca facilidade</li><li>• Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer</li></ul>	<b>NÍVEL INTERMÉDIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não atingiu qualquer um dos objetivos</li><li>• É incapaz de cumprir as normas de segurança e higiene alimentar.</li><li>• Não adquiriu os conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão.</li><li>• Revela incapacidade para compreender e transpor a matéria para o contexto real</li><li>• Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos</li><li>• Revela grandes lacunas no saber estar, ser e/ou fazer</li></ul>