
DEPARTAMENTO DE EXPRESSÕES

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - Cursos Educação e Formação

1.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>Serviços Especiais Restaurante Bar</p> <p>Módulos:</p> <p>N.º 7297 Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compreender o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, 2. para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência 3. Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os 4. requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um 5. relacionamento pessoal adequado com estes clientes 6. Apoiar/assistir pessoalmente clientes com necessidades especiais, em matéria de 7. mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos 8. diversos setores em que estão organizados os serviços turísticos <p>N.º 3299 Cozinha - organização e funcionamento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a organização e as regras de funcionamento da cozinha. 2. Identificar os equipamentos e utensílios de cozinha adequados às diferentes técnicas 3. de preparação e confeção dos produtos alimentares. 4. Efetuar o aprovisionamento dos produtos alimentares, assegurando o estado de 5. conservação dos mesmos. 6. Identificar os procedimentos inerentes à produção na cozinha. 7. Reconhecer a importância do cumprimento das normas de higiene e segurança. <p>N.º 8265 Serviço de restaurante - preparação e execução</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar e comunicar os pedidos dos clientes. 2. Aplicar as diferentes técnicas de preparação e execução do serviço de restaurante. 3. Aplicar as normas de atendimento de clientes. 4. Cumprir as normas de higiene e segurança. <p>N.º 8270 Técnicas elementares de arte cisória</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as características anatómicas de peixes e carnes. 2. Descascar e cortar frutas à vista do cliente. 3. Trinchar carnes à vista do cliente. 4. Despinhar, dividir e servir peixes à vista do cliente. 5. Cumprir as regras de higiene e segurança | A, B, C, D, E, F, G e I | <p>- 1 Teste/trabalho escrito teórico</p> <p>ou</p> <p>- 1 Teste /trabalho teórico-prático</p> <p>e</p> <p>- 1 Teste /trabalho prático</p> | 20% | 40% | 60% |

| | | | | |
|--|---|----------------------------------|--|------------|
| DESNVOLVIMENTO 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 | <ul style="list-style-type: none"> - observação direta - grelhas de observação (1 por módulo) - | 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 |