



**S I S T E M A  
N A C I O N A L  
D E Q U A L I F I C A Ç Õ E S**

Qualificação Profissional

**SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS**

HRT003\_3

**Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo**

# Índice

<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> .....	3
<b>UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)</b> .....	4
<b>UC1:</b> Servir vinhos e outras bebidas simples e compostas (UC9_3) .....	4
<b>UC2:</b> Preparar refeições simples (UC10_3).....	8
<b>UC3:</b> Executar o serviço de sala (UC11_3) .....	11
<b>UC4:</b> Executar o serviço de eventos em restauração (UC12_3) .....	15
<b>UC5:</b> Comunicar em ingles, com um nível de desempenho independente, no serviço de restauração (UC13_3) .....	18
<b>PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b> .....	21
<b>MÓDULOS FORMATIVOS (MF)</b> .....	22
<b>MF1:</b> Serviço de vinhos e outras bebidas simples e compostas (MF9_3) .....	22
Unidade Formativa 1: UF1- O sector da restauração.....	22
Unidade Formativa 2: UF2 - Segurança e higiene alimentar .....	23
Unidade Formativa 3: UF11 - Vinhos e outras bebidas .....	26
Unidade Formativa 4: UF5 - A qualidade na restauração .....	31
<b>MF2:</b> Refeições simples (MF10_3) .....	33
Unidade Formativa 1: UF1 - O sector da restauração.....	33
Unidade Formativa 2: UF2 - Segurança e higiene alimentar .....	34
Unidade Formativa 3: UF12 - Elaboração de refeições simples .....	36
Unidade Formativa 4: UF5 - A qualidade na restauração .....	39
<b>MF3:</b> Serviços de alimentos e bebidas (MF11_3) .....	41
Unidade Formativa 1: UF1 - O sector da restauração.....	41
Unidade Formativa 2: UF2 - Segurança e higiene alimentar .....	42
Unidade Formativa 3: UF13 - Serviço de alimentos e bebidas em bares, cafés e restaurantes .....	44
Unidade Formativa 4: UF14 - Atendimento ao cliente em bares, cafés e restaurantes.....	48
Unidade Formativa 5: UF5 - A qualidade na restauração .....	50
<b>MF4:</b> Serviços de eventos em restauração (MF12_3) .....	52
Unidade Formativa 1: UF1 - O sector da restauração.....	52
Unidade Formativa 2: UF2 - Segurança e higiene alimentar .....	53
Unidade Formativa 3: UF15 - Serviços especiais e eventos.....	55
Unidade Formativa 4: UF5 - A qualidade na restauração .....	58
<b>MF5:</b> Inglês profissional para os serviços de restauração (MF13_3) .....	60
<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b> .....	63

PERFIL PROFISSIONAL

HRT003\_3

SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

PERFIL PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	HRT003_3	<b>Denominação</b>	SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS
<b>Nível</b>	3	<b>Família profissional</b>	Hotelaria, Restauração e Turismo
<b>Competência Geral</b>	Executar o serviço de bar, sala e eventos em estabelecimentos de restauração e bebidas, atendendo e aconselhando o cliente em inglês se for necessário, com o objectivo de obter a qualidade e objectivos económicos estabelecidos e preparar refeições simples, aplicando com autonomia as técnicas correspondentes e respeitando as normas e práticas de segurança e higiene na manipulação de alimentos.		
<b>Unidades de Competência</b>	<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
	1	Servir vinhos e outras bebidas simples e compostas.	<b>UC9_3</b>
	2	Preparar refeições simples.	<b>UC10_3</b>
	3	Executar o serviço de sala.	<b>UC11_3</b>
	4	Executar serviço de eventos em restauração.	<b>UC12_3</b>
5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, no serviço de restauração.	<b>UC13_3</b>	
<b>Ambiente profissional</b>	<b>Âmbito profissional:</b> Desenvolve sua actividade profissional tanto em grandes como em médios e pequenos restaurantes, bares e cafeterias do sector público ou privado, realizando suas tarefas sob a dependência de um chefe de restaurante ou sala, ou superior hierárquico equivalente.		
	<b>Sectores produtivos:</b> Esta qualificação enquadra-se em sectores e subsectores produtivos e de prestação de serviços nos que se desenvolvem processos de elaboração e serviço de alimentos e bebidas: hotelaria e restauração, tanto a tradicional como a moderna, mas também, em menor medida, em sectores e subsectores tais como o de educação, transportes e comunicações.		
	<b>Ocupações e postos de trabalho relacionados:</b> <b>CNP. 2010</b> 5131 EMPREGADO DE MESA 5132 EMPREGADO DE BAR		

## UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

<b>UC1: SERVIR VINHOS E OUTRAS BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS</b>	
<b>Código: UC9_3</b>	<b>Nível: 3</b>

### Elementos de competência (EC) e critérios de desempenho (CD):

**EC1: Participar na elaboração de cartas de vinhos e de bar, de modo que sejam atractivas para a clientela, se adapte à oferta do estabelecimento e se potencie a sua venda.**

CD 1.1. Participar na definição do grau de qualidade dos vinhos, bebidas e bens, de modo que o produto oferecido tenha o nível de qualidade que espera o cliente e se cumpram os objectivos económicos do estabelecimento.

CD 1.2. A carta de bebidas e de vinhos é definida tendo em conta:

- O mercado local.
- As possibilidades de fornecimento.
- As ofertas dos fornecedores.
- As marcas fundamentais, e de fácil aquisição no mercado.
- Os gostos do público consumidor actual ou potencial: classe, procedência.
- Um bom equilíbrio, entre a variedade dos vinhos oferecidos e o preço competitivo.
- O tipo de estabelecimento e a gastronomia.

CD 1.3. O sistema de rotação da carta de vinhos é estabelecido de forma a permitir mudá-lo segundo as existências, a evolução dos hábitos, gostos da clientela e os objectivos do estabelecimento.

CD 1.4. Os ingredientes de substituição são previstos em caso de rotura de *stock*.

CD 1.5. A apresentação impressa da carta de vinhos é efectuada tendo em conta: categoria do estabelecimento, objectivos económicos e imagem corporativa, e procurando que tenha:

- Um desenho claro e de fácil leitura.
- Um formato de carta prático, porém com arte.
- Imagens de vinhos, com mapa da região produtora.
- Região do vinho, graduação alcoólica.
- A composição do preparo das bebidas compostas.
- Os produtos classificados em grupos.

**EC2: Realizar o abastecimento interno e externo de vinhos, bebidas, bens e utensílios para garantir as necessidades do serviço.**

CD 2.1. Os tipos de bebidas e dos vinhos objecto de compra são determinadas tendo em conta as características da clientela e os objectivos económicos do estabelecimento.

CD 2.2. A ordem de compra é estabelecida ou se colabora nela, segundo sua responsabilidade, determinando as características, tipo, origem, qualidade e preço dos vinhos que se devem controlar na recepção, tendo em conta o *stock* mínimo de existências, o controle das mesmas e a imobilização do capital.

CD 2.3. As requisições ou disposição interna dos vinhos na cave do dia do restaurante é definida ou se colabora nela, segundo sua responsabilidade, tendo em conta os tipos de vinhos, adições, características de conservação, rotação dos vinhos e factores de risco.

CD 2.4. A conservação e repouso dos vinhos na adega são controlados tendo em conta a temperatura, humidade, cheiros, iluminação, vibrações, distribuição e prazos de validade dos produtos.

CD 2.5. As existências mínimas de vinhos na adega são verificadas e comunicadas à pessoa ou departamento adequado.

CD 2.6. As baixas por mau estado ou ruptura são notificadas para que sejam contempladas nos inventários.

CD 2.7. Na avaliação dos fornecedores participa-se fazendo as sugestões oportunas e tendo em conta a

verificação periódica dos rácios.

**CD 2.8.** As condições de limpeza, ambientais e sanitárias da cave são mantidas para impedir o desenvolvimento bacteriológico e assegurar a conservação dos vinhos.

**EC3: Preparar, apresentar e servir bebidas simples e compostas de acordo com a definição do produto o as regras básicas da sua elaboração.**

**CD 3.1.** A *mise en place* do bar é feita seguindo os procedimentos estabelecidos internamente.

**CD 3.2.** As bebidas são preparadas:

- Utilizando os métodos e as técnicas estabelecidas.
- Respeitando as normas básicas de manipulação.
- Ajustando as quantidades à ficha técnica de produção.
- Seleccionando a cristaleira adequada.
- Utilizando o equipamento adequado para racionalizar e manter a qualidade do produto objecto de preparação.
- Consultando o receituário e as fichas técnicas, em caso necessário.

**CD 3.3.** Na preparação é comprovado, utilizando os meios disponíveis, que as bebidas estão à temperatura de serviço e que não sofreram nenhum tipo de alteração ou deterioração.

**CD 3.4.** A bebida preparada é comprovada antes de servir, para verificar que se ajusta ao pedido do cliente, seja um pedido verbal ou escrito.

**CD 3.5.** As operações de acabamento e apresentação da bebida são realizadas respeitando:

- A decoração própria dos produtos.
- O tipo de serviço a ser realizado.
- A forma harmoniosa.

**CD 3.6.** As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizadas no processo são realizadas com a frequência, produtos e métodos estabelecidos.

**EC4: Servir vinhos de acordo com o seu tipo e as normas de protocolo de serviço.**

**CD 4.1.** Os vinhos são verificados antes de servir, comprovando que correspondem à solicitação dos clientes.

**CD 4.2.** O serviço de vinhos é concretizado:

- Procurando em todo momento a sua realização com a máxima rapidez e eficácia.
- Seleccionando os utensílios e frappés necessários.
- Tendo em conta a temperatura de serviço de cada vinho.
- Verificando e mantendo as regras de protocolo no serviço.
- Decantando os vinhos se necessário.
- Comunicando, se necessário, as solicitações dos clientes segundo a ordem estabelecida.
- Assegurando que o vinho servido corresponde à solicitação do cliente.
- Aplicando as técnicas de serviço apropriadas ou estabelecidas.
- Apresentando a garrafa ao cliente.
- Extraíndo a rolha da garrafa com o saca-rolhas adequada na presença do cliente e facilitando sua degustação.
- Garantindo sua conservação no caso do serviço por copos.
- Utilizando os copos adequados ao vinho.
- Retirando o copo quando a bebida for consumida.
- Oferecendo a reposição do consumido.
- Mostrando uma atitude de serviço de acordo com o estabelecido.

**CD 4.3.** A comunicação com os clientes é fluida, utilizando os meios mais eficazes para conseguir uma boa interacção e compreensão.

**EC5: Aconselhar os clientes sobre vinhos e bebidas, em função da ementa, estação ou momento do dia, com a finalidade de satisfazer as expectativas dos clientes e atingir os objectivos económicos do estabelecimento.**

**CD 5.1.** A sugestão de bebidas é feita de acordo com o programa de vendas do estabelecimento e tendo em conta:

- O tipo de clientes e gostos manifestados.
- Os objectivos de vendas.
- O momento do dia.
- Tipo de pratos.
- Estação ou tempo atmosférico.
- Momento do dia.
- Evento.

**CD 5.2.** A aparência pessoal é tida em conta, seguindo as directrizes do estabelecimento, para dar confiança aos clientes e facilitar a venda.

**CD 5.3.** A solicitação da informação de um cliente sobre um vinho é atendida, informando-lhe de suas características, origem ou zona vinícola, marca e idade.

**CD 5.4.** A venda dos vinhos, seja em garrafa ou em copa, é concretizada mediante a tomada do pedido ou de acordo com outro procedimento estabelecido, tentando:

- Valorizando e destacando os vinhos e bebidas nacionais.
- Assegurando-se verbalmente do pedido formulado.
- Comprovando que os clientes têm à sua disposição a lista de preços.
- Mostrando a garrafa para que o cliente comprove as indicações de seu etiquetado antes de seu serviço.
- Guardando as regras de protocolo em sua apresentação.
- Respeitando as normas de protocolo.

**CD 5.5.** A comunicação com os clientes é fluída, utilizando o meio mais eficaz para poder conseguir a interacção e entendimento suficiente no processo de comunicação para prestar o serviço.

**EC6: Realizar provas simples dos vinhos mais significativos, identificando as suas características, sabores básicos e defeitos mais comuns, aplicando as técnicas de degustação, o vocabulário técnico e preenchendo as fichas da prova.**

**CD 6.1.** A recolha dos utensílios necessários para a prova é realizada de acordo com o tipo de prova, cega ou não, e ao número de vinhos que vão provar, dispondo-os para seu uso.

**CD 6.2.** O aspecto visual dos vinhos é analisado utilizando o recipiente e as condições de iluminação estabelecidas e identificando suas características positivas ou defeitos.

**CD 6.3.** A fase olfactiva da prova de vinhos é realizada em lugares isentos de aromas ou cheiros, utilizando o copo adequado, removendo-a e introduzindo o nariz no copo para detectar os cheiros ou os aromas.

**CD 6.4.** Na fase gustativa da prova, o vinho é analisado, ingerindo um sorvo não muito grande e detectando seus sabores no momento de entrada em boca, passo em boca, impressão final e gosto posterior.

**CD 6.5.** As fichas para a valoração dos vinhos na prova são formalizadas, aplicando as normas de pontuação estabelecidas.

**CD 6.6.** Os vinhos turvos, com sabor a rolha e oxidados são objecto de reclamação.

### **Contexto profissional:**

#### **Meios de produção:**

Mobiliário e equipamentos específicos para a cave de bebidas. Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas. Termómetros e Higrómetros. Extintores de incêndio e sistemas de segurança. Carrinhos. Garrafas e recipientes. Saca-rolhas e abridor de garrafas.

*Tastevin*. Decantadores. Cata vinhos. Garrafas de vestígios de degustações. Garrafas ou frascos para decantar. Outros cristais. Bandejas. Panos diferentes para serviço.

**Produtos e resultados:**

Gestão e controle da adega. Conservação e manutenção dos vinhos. Vendas e serviço de vinho e serviço ao cliente. Prova de vinhos. Limpeza e manutenção dos equipamentos.

**Informação utilizada ou gerada:**

Manuais e procedimentos operacionais padrão. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. *Standard* documentos, como comprovantes interdepartamentais, facturas e notas de entrega. Menus e letras. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Saúde e regulamentos de higiene. Regulamentares e de segurança e planos de emergência.

**UC2: PREPARAR REFEIÇÕES SIMPLES**

**Código: UC10\_3**

**Nível: 3**

**Elementos de competência e critérios de desempenho:**

**EC1: Elaborar cartas de refeições simples para o estabelecimento, de modo que sejam atractivas, equilibradas nutricionalmente e adequadas para os clientes.**

CD 1.1. O grau de qualidade dos produtos a serem utilizados é definido de acordo com a expectativa do cliente e do cumprimento dos objectivos económicos do estabelecimento.

CD 1.2. As ofertas gastronómicas próprias de bar - cafetaria são definidas tendo em conta:

- As necessidades e os gostos dos potenciais clientes.
- O fornecimento das matérias-primas.
- Os meios físicos, humanos e económicos.
- O tipo de serviço que se vai realizar.
- Um bom equilíbrio, tanto na variedade como nas despesas.
- O valor nutritivo dos alimentos.
- O clima.
- A temporada dos produtos.
- O tipo de estabelecimento e sua localização.
- Parte para crianças.
- Sugestão de molhos e temperos.

CD 1.3. A rotatividade de menus e as sugestões são verificadas, garantindo-se que são realizadas tendo-se em conta a rotação de artigos ou produtos de temporada.

CD 1.4. O sistema de rotação das ofertas gastronómicas é definido de modo a poderem ser alteradas de acordo com a evolução dos hábitos e gostos dos clientes.

CD 1.5. A apresentação impressa das ofertas gastronómicas são formalizadas tendo em conta:

- A categoria do estabelecimento.
- Os objectivos económicos.
- A imagem corporativa.
- A forma da carta seja simples, atraente e de fácil leitura, como os elementos agrupados por ordem sensível e de fácil identificação.
- Introdução de imagens das refeições aumentando o grau de facilidade de selecção por parte do cliente.

**EC2: Preparar e apresentar pequenos-almoços, aperitivos sólidos, canapés, snacks e pratos simples de acordo com a definição do produto e as regras básicas da sua elaboração.**

CD 2.1. O abastecimento interno de géneros e utensílios, para sua utilização posterior na preparação e apresentação de comidas simples é realizado em função das necessidades do serviço.

CD 2.2. Os diferentes tipos de pequeno-almoço, continental, internacional, *buffet* e *room service* são preparados segundo as fichas técnicas das confecções culinárias e os equipamentos de forma adequada.

CD 2.3. Os sumos naturais de frutas são preparados consoante a estação do ano.

CD 2.4. A elaboração de cafés da manhã, aperitivos, canapés, sanduíches, e pratos combinados é realizado aplicando as técnicas básicas e as regras básicas da confecção de alimentos na preparação das refeições, e respondendo a características de apresentação tais como:

- A temperatura, se são quentes ou frios.
- O sabor, se são doces ou salgados.
- A complexidade, se são simples ou múltiplos.
- A natureza do suporte e tipo de pão utilizado, se for o caso.

- CD 2.5. As refeições simples são acabadas e apresentadas tendo em conta a sua tipologia (aperitivo, canapé, *sandwiches*, *snaks* ou pratos simples) segundo critérios de degustação, aspecto visual e frescura de alimentos, e fazendo pequenas decorações, se for o caso.
- CD 2.6. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com os produtos e os métodos estabelecidos.
- CD 2.7. As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

**EC3: Aplicar métodos simples de acondicionamento, conservação e regeneração de géneros e elaborações culinárias próprias do estabelecimento para ou seu posterior consumo ou distribuição.**

- CD 3.1. A regeneração, conservação e acondicionamento dos géneros e as elaborações culinárias são realizadas para sua distribuição seguindo as instruções recebidas e apresentando o produto de acordo com as normas definidas, tendo em conta:
- As características do género ou elaboração culinária em questão.
  - Os procedimentos estabelecidos.
  - Os recipientes e materiais descartáveis adequados.
  - As temperaturas adequadas.
  - A aplicação de técnicas de armazenamento tradicional ou em vácuo.
  - Soluções criativas para o consumo dos alimentos regenerados.
  - O acondicionamento e o reaproveitamento para outras operações.
- CD 3.2. Os métodos e equipamentos estabelecidos são utilizados na regeneração à temperatura de serviço.
- CD 3.3. Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, actuando por meio de operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.
- CD 3.4. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com os produtos e os métodos estabelecidos.
- CD 3.5. Os equipamentos e os meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 3.6. As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

**EC4: Elaborar decorações simples para expor as refeições simples em diferentes tipos de expositores de modo que sejam atractivas e apelativas para os consumidores.**

- CD 4.1. O esquema ou o modelo gráfico que detalha a composição da decoração é desenhado com criatividade e imaginação, no suporte correspondente, tendo em conta o motivo decorativo seleccionado e seguindo, se for o caso, as orientações recebidas do superior hierárquico.
- CD 4.2. As técnicas e elementos decorativos, tais como produtos naturais, que melhor se adequam aos géneros e refeições simples objecto de exposição são seleccionados previamente, tendo em conta o tipo de bar – cafetaria, gastronomia, classe de expositores, estação do ano e programa de vendas.
- CD 4.3. Os géneros, produtos gastronómicos e demais materiais são escolhidos de forma que fiquem aptos para a decoração e a conseqüente realização da composição desenhada antecipadamente.
- CD 4.4. O lugar e ordem de colocação dos géneros, refeições simples e demais materiais são estabelecidos seguindo critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação.
- CD 4.5. O empratamento de bens alimentares simples ou confeccionados é realizado de forma harmoniosa e apelativa.
- CD 4.6. As necessidades das equipas e utensílios para a montagem de todo tipo de expositores é deduzido e definido.

## Contexto profissional:

### Meios de produção:

Equipamentos de refrigeração. Mobiliário de Restaurante, bar e cafeteria. Máquinas e utensílios próprios para restaurante, bar e cafeteria. Mobiliário auxiliar. Móveis, equipamentos e utensílios para preparar e confeccionar refeições na sala. Expositores para refeições simples. Elaboraões culinárias, bebidas e suplementos. Material para decoração. Louças, talheres, toalhas de mesa. Fardas adequados e atalhados diversos. Louça, cristaleira e faqueiro. Produtos de limpeza. Combustíveis. Extintores de incêndio e sistemas de segurança.

### Produtos e resultados:

Elaboração e apresentação de cartas de refeições simples. Conservação, regeneração e acondicionamento de géneros e refeições simples. Montagem e decoração de expositores de bar. Limpeza e manutenção de equipas.

### Informação utilizada ou gerada:

Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Ordens de trabalho. Fichas técnicas de fabricação. Desenhos de montagem de expositores. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiênico - sanitárias e de manipulação de alimentos.

**UC3: EXECUTAR O SERVIÇO DE SALA**

**Código: UC11\_3**

**Nível: 3**

**Elementos de competência e critérios de desempenho:**

**EC1: Aplicar os processos de preparação da sala para abertura ao público, colocando a sala de acordo com as normas estabelecidas, as características do local e o tipo de serviço.**

CD 1.1. O processo de abertura do local é realizado executando, entre outras, as seguintes acções:

- Recolha de chaves do restaurante, se for o caso.
- Supervisão geral do local para detectar possíveis anomalias.
- Notificação das avarias ou defeitos detectados, se for o caso.
- Ventilação do local.

CD 1.2. Os diferentes vales de abastecimento interno são escritos com rigor e entregues aos responsáveis para controlar e confirmar os pedidos.

CD 1.3. A montagem ou *mise-en place* da sala é realizada, a partir das ordens de serviço do dia, desenvolvendo as seguintes fases de operações:

- Limpeza do local, mobiliário, equipamentos, utensílios e artigos para o local lar de trabalho próprios do restaurante.
- Alinhado e equilibrado das mesas.
- Requisitar, acondicionar e expor bens necessários para a prática do serviço de sala.
- Revisão do material para a montagem.
- Montagem das mesas, distribuindo os utensílios, os recipientes de acordo com as normas e o critério de funcionamento do estabelecimento.
- Montagem de mobiliário auxiliar, abastecendo a reposição do *menage* nos aparadores e gueridons.
- Revisão e operação das equipas do restaurante.
- Preparação do pequeno material.
- Revisão das cartas e menus.

CD 1.4. No desenho e montagem da sala é tido em conta:

- A fórmula de restauração ou tipo de serviço.
- A superfície e características do local.
- O número de comensais.
- A oferta de alimentos e bebidas.
- Os meios humanos e técnicos disponíveis.
- As expectativas da clientela.

CD 1.5. A decoração e criação de ambiente musical são realizadas de acordo com o tipo de restaurante, e tipo de clientela habitual.

CD 1.6. Os pratos do menu, sugestões do dia, ingredientes e processo de elaboração são analisados para informar aos clientes da forma adequada.

**EC2: Acolher, atender e aconselhar os clientes, informando-os sobre a oferta gastronómica do estabelecimento de restauração e praticando o atendimento adequado para satisfazer as expectativas dos clientes.**

CD 2.1. Os clientes são recebidos com cortesia e são direccionados nas mesas considerando o seu interesse pessoal e o número de participantes.

CD 2.2. As ementas são entregues aos clientes e a informação sobre a carta de alimentos e bebidas do restaurante é oferecida ao cliente, de acordo com os objectivos de vendas do restaurante e tendo em conta:

- O tipo de clientes.

- O momento do dia.
- A situação em que se encontram os clientes e seus gostos.
- Sugestões de bebidas de acordo com os pedidos.
- Sugestões de pratos e vinhos argumentando o relacionamento entre uns e outros.

**CD 2.3.** A aparência pessoal e o atendimento ao cliente, bem como a realização do serviço, são ajustados às normas estabelecidas, com o fim de transmitir a imagem da empresa transmitir confiança aos clientes e facilitar a venda.

**CD 2.4.** É comprovado que ao prestar a informação aos clientes, estes têm a sua disposição a lista de preços.

**CD 2.5.** Uma ou várias alternativas de pratos e de bebidas são apresentadas aos clientes, em caso de não poder oferecer o serviço solicitado, tentando que se adaptem aos gostos do mesmo.

**CD 2.6.** A venda de pratos e bebidas é efectuada de acordo com os procedimentos estabelecidos e assegurando verbalmente os pedidos dos clientes.

**CD 2.7.** A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz para poder conseguir a interacção e entendimento suficiente no processo de comunicação para prestar o serviço.

**EC3: Servir os alimentos e as bebidas de acordo com os tipos, as regras de serviço de protocolo em coordenação com o departamento de cozinha e a equipa de serviço.**

**CD 3.1.** Os pedidos dos clientes são verificados antes de servir, comprovando a correspondência entre os produtos e a solicitação dos clientes.

**CD 3.2.** O serviço de alimentos, bebidas e complementos é desenvolvido tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- O tipo de gastronomia do restaurante.
- Os meios de trabalho definidos nas normas básicas de serviço.
- O tipo de serviço.
- O desenvolvimento lógico do serviço tendo em conta as incidências.
- As normas de protocolo no serviço.

**CD 3.3.** O serviço de alimentos e bebidas é executado:

- Procurando em todo momento sua realização com a máxima rapidez e eficácia.
- Tramitando as solicitações dos clientes segundo a ordem estabelecida.
- Assegurando que os alimentos e bebidas servidos, correspondem à solicitação do cliente.
- Aplicando as técnicas de serviço apropriadas ou estabelecidas: à inglesa, à francesa e à americana.
- Realizando o empratamento à frente do cliente, caso necessário.
- Preparar e servir confecções de sala em frente ao cliente.
- Limpar, empratar e servir peixes e carnes junto do cliente.
- Preparar, apresentar e servir frutas e sobremesas na sala, junto do cliente.
- Aplicando técnicas de “show of”.
- Transportando os alimentos da cozinha à sala na forma e momento adequados.
- Transportando o material utilizado da sala à cozinha com rapidez e eficiência.
- Gerir reclamações e soluções de acordo com o interesse do cliente e a sua satisfação.

**EC4: Elaborar facturas, cobrar e fazer o acompanhamento dos clientes à saída, seguindo as normas internas, de modo a controlar o resultado económico do estabelecimento e atingir a fidelidade dos clientes.**

**CD 4.1.** A factura é feita quando os clientes a solicitaram, tendo em conta:

- As normas e os procedimentos do restaurante.
- O consumo efectuado por parte dos clientes.
- Os vales de pedidos de alimentos, bebidas, sobremesas, cafés, licores e charutos, entre outros.

**CD 4.2.** A informação sobre os cartões de crédito que o restaurante aceita é oferecida ao cliente, e se comprova, no caso de utilizar este meio de pagamento:

- A data de caducidade da mesma.
- A assinatura do cliente com um documento de identificação.
- A recepção do comprovante de pagamento por parte do cliente.

**CD 4.3.** As demasias e câmbios são calculados e oferecidos ao cliente.

**CD 4.4.** A conformidade da factura, mediante a assinatura do cliente, é objecto de verificação.

**CD 4.5.** Os clientes são acompanhados à saída do estabelecimento, agradecendo a sua presença e manifestando intenção de os voltar a ver em breve.

**EC5: Participar no encerramento diário da produção e a liquidação da caixa segundo as normas internas para facilitar o controlo e análise do resultado económico do estabelecimento.**

**CD 5.1.** O diário de produção é calculado ao final do dia, participando na comprovação:

- A concordância entre a produção do dia e a soma das facturas.
- Os rendimentos complementar, como a venda de tabaco.
- Os dados, tais como número de clientes, cartas, menus, serviços especiais e custos regulares da produção.

**CD 5.2.** O fecho de caixa do turno é feito controlando os pagamentos e depósitos realizados e considerando os totais das vendas, os métodos de pagamento e os débitos ao alojamento assim como a conferência dos mesmos.

**CD 5.3.** A caixa e seus valores são entregues de acordo com as normas de procedimento interno do estabelecimento.

**CD 5.4.** A informação sobre os desvios e anomalias detectadas durante o processo administrativo são reflectidos de forma documental.

**CD 5.5.** Os programas informáticos na óptica do utilizador são utilizados para o registo dos pedidos e emissão das contas em programas informáticos adequados.

**EC6: Realizar as operações de pós-serviço na sala de forma a prevenir possíveis riscos e preparar as instalações, equipamentos e géneros para serviços posteriores.**

**CD 6.1.** O armazenamento e reposição de géneros para o serviço seguinte é realizado tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- O tipo de embalado e as características de conservação.
- As necessidades do serviço posterior.
- A rotação de *stock*

**CD 6.2.** A adequação da sala, mobiliário e equipamentos para o serviço seguinte é executada tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- A distribuição da zona segundo previsões e reservas.
- A ventilação do local.
- A limpeza das instalações, especialmente solos e cadeiras.
- A mudança das toalhas de mesa.
- A montagem de mesas, se for o caso.
- A reposição de mobiliário auxiliar, se for o caso.

**CD 6.3.** O fim do serviço do dia é executado tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- O inventário, limpeza e desinfecção de utensílios e equipamentos.
- O traslado de material ao armazém.
- A recolha das toalhas de mesa para sua entrega na lavandaria.
- A ventilação do local.
- A supervisão e desconexão de máquinas e sua manutenção preventiva.

- A economia energética e as normas de segurança e prevenção de calamidades (inundações e incêndios).
- O acondicionamento em locais adequados dos resíduos existentes.
- O encerramento do restaurante.
- A desmontagem de mesas, se for o caso.
- A desmontagem de mobiliário auxiliar, se for o caso.
- Fazer o *check out* antes da saída.

### **Contexto profissional:**

#### **Meios de produção:**

Equipamentos de refrigeração. Mobiliário de Restaurante. Mobiliário auxiliar. Máquinas e utensílios próprios para restaurantes. Terminal POS, computador e impressora. Aplicações específicas de *software* para restaurantes. Telefone e *fax*. Extintores de incêndio e sistemas de segurança. Elaboraões culinárias, bebidas e suplementos. Material para decoração. Louças, copos, talheres, e atoalhados.

#### **Produtos e resultados:**

Criação e desenvolvimento de mobiliário e equipamentos de trabalho para restaurante. Ambiente da sala. Preparação, confecção e serviço de produtos alimentares e bebidas. Atendimento ao cliente. Desempenho na facturação, cobrança e produção do fecho diário de caixa e de liquidação. Executando operações após serviço e encerramento das instalações.

#### **Informação utilizada ou gerada:**

Manuais e procedimentos operacionais padrão. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Documentos standard, como comprovantes interdepartamentais, facturas e notas de entrega. Menus e letras. Fichas de fabrico. Tabelas de temperaturas adequadas.

**UC4: EXECUTAR O SERVIÇO DE EVENTOS EM RESTAURAÇÃO**

**Código: UC12\_3**

**Nível: 3**

**Elementos de competência e critérios de desempenho:**

**EC1: Participar na organização, sob supervisão, dos recursos disponíveis para a montagem de serviços gastronómicos e eventos em restauração.**

- CD 1.1. O levantamento das necessidades de meios humanos, mobiliários, equipamentos, utensílios, produtos e materiais para montagem e decoração dos locais e expositores de alimentos e bebidas são elaborados tendo em conta as características do evento.
- CD 1.2. Os custos derivados dos recursos necessários são calculados para se fazer o orçamento.
- CD 1.3. Os processos de prestação do serviço proposto são aplicados, a partir dos meios disponíveis, para atingir a maior eficiência no serviço do evento.
- CD 1.4. O espaço físico onde irá decorrer o evento é organizado tendo em conta:
- A adaptação aos meios disponíveis.
  - O estabelecimento de um fluxo de trabalho mais rápido.
  - A facilidade no contacto e comunicação pessoal entre os clientes.
  - A optimização das tarefas e circulações dos equipamentos de trabalho.
  - A capacidade do local e o tipo de serviço.
  - O orçamento económico e a relação eficácia - custo de cada elemento.
  - Os princípios básicos de ergonomia, segurança e higiene.
- CD 1.5. A documentação necessária para o bom desenvolvimento da prestação dos eventos é formalizada de maneira que se assegure a coordenação de recursos e tarefas e a transmissão de informação a outros departamentos, pessoas responsáveis ou fornecedores.
- CD 1.6. Os procedimentos de controlo são estabelecidos para determinar a capacidade e eficácia dos processos de prestação dos serviços.

**EC2: Fazer a montagem e a decoração dos locais e expositores com géneros, produtos gastronómicos e demais materiais, de modo que a sua colocação seja equilibrada e atractiva para os clientes.**

- CD 2.1. As técnicas decorativas seleccionadas são aplicadas e os elementos decorativos empregados, procurando adequá-las à composição desenhada previamente e adaptando-as ao tipo de estabelecimento, tipo de oferta gastronómica, tipo de serviço ou evento, tipo de clientela e seus gostos, local dos expositores, estação do ano e programa de vendas do restaurante.
- CD 2.2. Os géneros, produtos gastronómicos e demais materiais são localizados e ordenados conforme o estabelecido, e atendendo a critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação.
- CD 2.3. O mobiliário e utensílios para a montagem são previamente definidos, adequando-se às existências e necessidades do momento.
- CD 2.4. As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

**EC3: Distribuir, fazer a montagem e colocar em funcionamento os equipamentos, mobiliário e acessórios necessários para oferecer os serviços gastronómicos e eventos em restauração.**

- CD 3.1. O abastecimento de equipamentos, mobiliário para posterior desenvolvimento dos eventos especiais, é realizado conforme a ordem de trabalho ou seguindo os procedimentos estabelecidos.
- CD 3.2. A montagem dos eventos é realizada conforme o planificado ou tendo em conta:
- As características do tipo de serviço ou evento em questão.
  - A superfície e características do local.
  - Pessoal, equipamentos, mobiliário, produtos e materiais disponíveis.
  - O número de comensais.

- As expectativas da clientela.
- A natureza, temperatura de conservação, sabor, tamanho e cor das elaborações gastronómicas oferecidas.

CD 3.3. Os procedimentos na preparação dos expositores do evento são cumpridos, verificando:

- Os recipientes e os equipamentos atribuídas.
- As temperaturas necessárias.
- As normas higiénicas - sanitárias.
- A decoração do conjunto.
- O acondicionamento dos bens de forma atraente e apelativa.

CD 3.4. A decoração do local, expositores de alimentos e bebidas e outros equipamentos para eventos é realizada com sentido estético e artístico, no marco dos padrões e limites económicos fixados pela empresa.

CD 3.5. Os serviços de *coffee break*, aperitivos de “Boas Vindas”, os “Portos de Honra”, os *Welcome Drinks*, as “Bodas de casamento”, os “Jantares de Gala” e os *Cocktails*, são preparados e servidos seguindo as regras de serviço.

CD 3.6. As tarefas de limpeza dos utensílios, equipamentos e mobiliários utilizados no serviço são realizados com os produtos e métodos estabelecidos.

CD 3.7. Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, actuando por meio de operações manuais sobre os reguladores.

CD 3.8. As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

CD 3.9. Os equipamentos e meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando custos e desgastes desnecessários.

**EC4: Realizar as operações de após serviço de forma a garantir o controlo do material e a sua manutenção.**

CD 4.1. As operações de desmontagem de equipamentos e materiais são feitas após os serviços, seguindo os procedimentos estabelecidos internamente.

CD 4.2. Os utensílios, recipientes e bens são acondicionados no final dos serviços para que possam ser utilizados posteriormente.

CD 4.3. O listagem dos bens consumidos durante o evento é feito de forma a equacionar correctamente o seu custo e analisar a sua rentabilidade.

CD 4.4. As facturas dos eventos são emitidas tendo em conta os valores pré-estabelecidos e o número de participantes, bem como o serviço de produtos extra não incluídos no contracto.

CD 4.5. O *check list* com material para a rouparia é feito para permitir o controlo do mesmo.

CD 4.6. Os equipamentos extras utilizados no programa são recolhidos e posicionados segundo a ordem estabelecido.

#### Contexto profissional:

#### Meios de produção:

Expositores para elaborações culinárias. Mobiliário e equipamentos específicos para auto-serviço, serviços especiais e eventos culinários. Elaborações culinárias, bebidas e suplementos. Material para decoração. Louças, talheres, toalhas de mesa. Produtos de limpeza. Combustíveis. Fardas adequados e atalhados diversos. Móveis, equipamentos e utensílios para preparar e confeccionar refeições na sala.

#### Produtos e resultados:

Preparação, manipulação e apresentação dos alimentos para o cliente ver. Limpeza e manutenção dos equipamentos. Proposta de organização dos recursos necessários para a montagem de *food service*, *catering* e eventos. Colaboração no projecto de guarnições simples para restaurantes locais e expositores de alimentos e bebidas. Colaboração na decoração do restaurante local e instalação de alimentação e expositores de bebida. Distribuição, instalação e afinação de equipamentos, móveis e utensílios necessários para os serviços

e eventos.

**Informação utilizada ou gerada:**

Manuais operacionais. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Documentos, como comprovantes e facturas. Menus. Fichas de fabrico. Tabelas de temperaturas adequadas.

**UC5: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO**

**Código: UC13\_3**

**Nível: 3**

**Elementos de competência e critérios de desempenho:**

**EC1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressados pelos clientes e fornecedores, numa velocidade normal no âmbito da restauração, com o objectivo de prestar um serviço adequado, satisfazer os requerimentos dos clientes e fornecedores.**

**CD 1.1.** A expressão oral do cliente ou do profissional em inglês, empregando uma linguagem *standard* é interpretada com precisão em situações previsíveis, tais como:

- Saudação e despedida.
- Pedidos de informação sobre a oferta gastronómica.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

**CD 1.2.** A compreensão oral em inglês ocorre e é interpretada no essencial adequando-a aos diferentes condicionamentos que podem afectá-la.

**EC2: Interpretar, sem precisar de um dicionário, documentos de complexidade média escritos em inglês, no âmbito da restauração, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.**

**CD 2.1.** A documentação escrita em inglês relativa a instruções, cartas, *faxes*, correios electrónicos e notas é interpretada com atenção e agilidade em situações previsíveis, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de restauração.
- Consulta de manuais de aplicação informática.
- Consulta de regulamento.
- Leitura de mensagens, *faxes* ou correios electrónicos.
- Interpretação de menus e receitas.

**CD 2.2.** A compreensão escrita em inglês ocorre adequando a interpretação aos condicionamentos que podem afectar a mesma.

**EC3: Expressar a clientes e fornecedores em inglês, mensagens orais fluentes, de complexidade média, no âmbito da restauração, em situações de comunicação presencial ou à distância, com o objectivo de prestar um serviço adequado, conseguir a satisfação do cliente e trocar informação com outros profissionais.**

**CD 3.1.** A expressão oral em inglês realiza-se produzindo mensagens coerentes que utilizem um vocabulário amplo relacionado com a actividade e são emitidos com fluidez e espontaneidade em reuniões, recepções e conversas relativas a situações próprias da restauração, tais como:

- Saudação, acomodo e despedida de clientes.
- Informação da oferta gastronómica.
- Confirmação verbal da oferta gastronómica solicitada.
- Serviço de alimentos e bebidas.
- Facturação e cobrança.
- Resolução de reclamações.

**CD 3.2.** A expressão oral em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

**EC4: Produzir em inglês, documentos escritos de complexidade média, gramaticalmente e ortograficamente correctos, necessários para o cumprimento eficaz da sua responsabilidade e para garantir os procedimentos próprios do serviço de alimentos e bebidas, utilizando um vocabulário amplo próprio da sua área profissional.**

CD 4.1. A expressão escrita em inglês processa-se preenchendo ou produzindo instruções, cartas, faxes, correios electrónicos, as notas coerentes, inteligíveis e correctos na gramática e na ortografia, referidos a situações próprias da restauração, tais como:

- Listas de distribuição de comensais num evento.
- Informação sobre a oferta gastronómica do estabelecimento e preços da mesma.
- Horários do estabelecimento.
- Informação básica sobre eventos, como data, lugar e preço.

CD 4.2. A expressão escrita em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionalismos que podem afectar a mesma.

**EC5: Comunicar oralmente com espontaneidade, com um ou vários clientes ou fornecedores em inglês, na prestação do serviço de alimentos e bebidas.**

CD 5.1. A interacção em inglês é realizada produzindo e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas com fluidez em situações próprias da restauração, tais como:

- Saudação e despedida.
- Pedidos de informação sobre a oferta gastronómica.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

CD 5.2. A interacção em inglês ocorre, quando se utiliza uma linguagem *standard*, tendo em conta os diferentes condicionalismos que podem afectar a mesma.

### Contexto profissional:

#### Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e *fax*. Aplicações informáticas. Dicionário.

#### Produtos e resultados:

Comunicação interactiva independente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação do serviço de alimentos e bebidas e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade de restauração.

#### Informação utilizada ou gerada:

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês, especializadas do sector da restauração. Manuais de cultura dos anglófonos de diversas procedências.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

HRT003\_3

SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

<b>PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b>			
<b>Código</b>	HRT003_3	<b>Denominação</b>	SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS
<b>Nível</b>	3	<b>Família profissional</b>	Hotelaria, Restauração e Turismo
<b>Duração indicativa</b>	980 Horas		
<b>Unidades de Competência</b>	<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
	1	Servir vinhos e outras bebidas simples e compostas.	<b>UC9_3</b>
	2	Preparar refeições simples.	<b>UC10_3</b>
	3	Executar o serviço de sala.	<b>UC11_3</b>
	4	Executar serviço de eventos em restauração.	<b>UC12_3</b>
	5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, no serviço de restauração.	<b>UC13_3</b>

<b>MÓDULOS FORMATIVOS</b>			<b>UNIDADES FORMATIVAS</b>	
<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
1	Serviço de vinhos e outras bebidas simples e compostas. <b>(150 Horas)</b>	<b>MF9_3</b>	O sector da restauração <b>(10 horas)</b>	<b>UF1</b>
			Segurança e higiene alimentar <b>(40 horas)</b>	<b>UF2</b>
			Vinhos e outras bebidas <b>(80 Horas)</b>	<b>UF11</b>
			A qualidade na restauração <b>(20 horas)</b>	<b>UF5</b>
2	Refeições simples. <b>(130 Horas)</b>	<b>MF10_3</b>	O sector da restauração <b>(10 horas)</b>	<b>UF1</b>
			Segurança e higiene alimentar <b>(40 horas)</b>	<b>UF2</b>
			Elaboração de refeições simples <b>(60 horas)</b>	<b>UF12</b>
			A qualidade na restauração <b>(20 horas)</b>	<b>UF5</b>
3	Serviço de alimentos e bebidas. <b>(250 Horas)</b>	<b>MF11_3</b>	O sector da restauração <b>(10 horas)</b>	<b>UF1</b>
			Segurança e higiene alimentar <b>(40 horas)</b>	<b>UF2</b>
			Serviço de alimentos e bebidas em bares, cafés e restaurantes <b>(100 horas)</b>	<b>UF13</b>
			Atendimento ao cliente em bares, cafés e restaurantes <b>(80 horas)</b>	<b>UF14</b>
			A qualidade na restauração <b>(20 horas)</b>	<b>UF5</b>
4	Serviço de eventos em restauração. <b>(150 Horas)</b>	<b>MF12_3</b>	O sector da restauração <b>(10 horas)</b>	<b>UF1</b>
			Segurança e higiene alimentar <b>(40 horas)</b>	<b>UF2</b>
			Serviços especiais e eventos <b>(80 horas)</b>	<b>UF15</b>
			A qualidade na restauração <b>(20 horas)</b>	<b>UF5</b>
5	Inglês profissional para os serviços de restauração. <b>(150 horas)</b>	<b>MF13_3</b>		
<b>MT_HRT003</b>		<b>Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 horas)</b>		

## MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: SERVIÇO DE VINHOS E OUTRAS BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS		
Código: MF9_3	Nível: 3	Duração: 150 Horas
Associado à UC9_3: Servir vinhos e outras bebidas simples e compostas		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO	UF1
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR	UF2
■ UNIDADE FORMATIVA 3: VINHOS E OUTRAS BEBIDAS	UF11
■ UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO	UF5

### UNIDADE FORMATIVA 1: UF1- O SECTOR DA RESTAURAÇÃO (10 horas)

#### Capacidades e critérios de avaliação

**C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e subdepartamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações interdepartamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

#### Conteúdos

##### 1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

##### 2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

##### 3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF2 - SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR (40 horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária e a limpeza na actividade de restauração.**

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e a segurança dos consumidores provocadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

**C2: Avaliar a problemática ambiental originada pela actividade de restauração e o controle dos resíduos produzidos.**

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

**C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.**

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar as medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

**C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.**

- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.
- CA 4.3. Analisar boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua diminuição.
- CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:
  - Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.

- Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controle.
- Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

## Conteúdos:

### 1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

### 2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

### 3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental.

### 4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

### 5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipam, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiro socorros.

- 6.** Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração.
  - 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
  - 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

**UNIDADE FORMATIVA 3: UF11 - VINHOS E OUTRAS BEBIDAS (80 horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Definir cartas de vinhos simples e outras bebidas adequadas a diferentes tipos de gastronomia, que sejam atractivas e favoreçam a consecução dos objectivos de venda.**

- CA 1.1. Descrever cartas de vinhos e outras bebidas, indicando elementos que as compõem, características e categoria.
- CA 1.2. Relacionar cartas de vinhos e outras bebidas com tipos de estabelecimentos, tipologias de restaurantes e ofertas gastronómicas determinadas.
- CA 1.3. Em situações práticas simuladas, elaborar e apresentar cartas de vinhos e outras bebidas tendo em conta:
- O tipo e categoria do estabelecimento, a tipologia de restaurante, o tipo de serviço, objectivos económicos e imagem corporativa;
  - A oferta gastronómica do estabelecimento;
  - Os meios físicos, humanos e económicos;
  - Os gostos dos potenciais clientes;
  - As possibilidades de fornecimento de vinhos e outras bebidas;
  - As ofertas dos fornecedores;
  - As existências na cave;
  - Um bom equilíbrio, tanto na variedade dos vinhos e outras bebidas oferecidos como em termos de preço;
  - A sazonalidade;
  - Os diversos tipos de vinhos e outras bebidas.
- CA 1.4. Justificar sistemas de rotação da carta de vinhos e outras bebidas em função da evolução previsível dos hábitos e gostos dos clientes, das existências, das possibilidades de fornecimento e dos objectivos do estabelecimento.
- CA 1.5. Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de cartas de vinhos e outras bebidas.

**C2: Calcular necessidades de abastecimento de vinhos e de bebidas de consumo habitual de acordo com as ofertas gastronómicas e expectativas de venda pré-determinadas.**

- CA 2.1. Identificar os meios documentais e os instrumentos de comunicação para efectuar pedidos de abastecimento de vinhos e outras bebidas e descrever os circuitos das operações realizadas no departamento de compras.
- CA 2.2. A partir de determinadas ofertas gastronómicas ou planos de trabalho:
- Determinar as necessidades de fornecimento de vinhos e outras bebidas, indicando quantidades;
  - Preencher pedidos de abastecimento externo de vinhos e outras bebidas de consumo habitual;
  - Assumir a importância da segurança na conservação da documentação e informação, tratando-as com rigor.

**C3: Descrever sistemas de armazenamento de vinhos e outras bebidas da cave, controlar consumos e executar as operações inerentes a sua conservação.**

- CA 3.1. Descrever diversos sistemas de armazenamento de vinhos e outras bebidas na cave, indicando necessidades de equipamento, critérios de organização, vantagens comparativas e documentação associada.
- CA 3.2. Identificar necessidades de armazenamento dos vinhos e outras bebidas em função da sua tipologia, idade, características, critérios de conservação, rotação dos vinhos e factores de risco.
- CA 3.3. Relacionar as necessidades de armazenamento dos vinhos e outras bebidas com os lugares adequados na cave e com a sua temperatura, humidade, cheiros, iluminação, vibrações e distribuição adequadas à sua conservação.

**CA 3.4.** Numa situação prática simulada de armazenamento, organizar os vinhos e outras bebidas na cave de acordo com o lugar, equipamento e sistema estabelecido, aplicando a normativa higiénica e sanitária e os tempos de consumo.

**CA 3.5.** Numa situação prática simulada de armazenamento, detectar possíveis deteriorações ou quebras de garrafas durante o processo, efectuando as operações de extracção e limpeza, indicando os possíveis departamentos ou pessoas a que se deve informar em diferentes tipos de estabelecimento.

**CA 3.6.** Preencher documentos necessários para o controlo da cave.

**C4: Elaborar cartas simples de vinhos, identificando suas características e sabores básicos, empregando o vocabulário adequado.**

**CA 4.1.** Identificar os diferentes tipos e fases das cartas, descrevendo os elementos necessários: copos, locais, condições ambientais e temperaturas adequadas para a sua degustação.

**CA 4.2.** Descrever as diferentes características organolépticas dos vinhos, empregando o vocabulário específico.

**CA 4.3.** Descrever as principais zonas vitivinícolas nacionais e internacionais, identificando as principais denominações de origem.

**CA 4.4.** Em situações práticas simuladas de elaboração de cartas, detectar diferenças de sabores básicos em vinhos, de acordo com os diversos tipos de vinhos:

- Brancos/verdes;
- Rosés;
- Tintos;
- Licorosos;
- Espumantes naturais;
- Espumosos.

**C5: Desenvolver um processo pré-determinado de serviço de vinhos e outras bebidas, utilizando as técnicas mais apropriadas para cada tipo e normas de serviço.**

**CA 5.1.** Identificar as diferentes técnicas de serviço de vinhos e outras bebidas, caracterizando-as, explicando suas vantagens e inconvenientes e justificando sua idoneidade para cada tipo e normas de serviço em concreto.

**CA 5.2.** Realizar as operações prévias ao serviço de vinhos e outras bebidas e sua preparação, tendo em conta as normas específicas de cada vinho e do protocolo.

**CA 5.3.** De acordo com planos de trabalho e fórmulas de serviço determinados:

- Descrever e simular o processo de acolhimento e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores chave para conseguir sua satisfação;
- Descrever e simular o processo de venda de vinhos e outras bebidas, explicando suas fases e os diferentes tipos de execução; descrever as características de uma oferta de vinhos e outras bebidas determinadas, de forma que seja atractiva, sugerindo os vinhos e outras bebidas que melhor adequem ao menu proposto ou solicitado;
- Seleccionar e usar os utensílios e instrumentos necessários para o serviço;
- Realizar o serviço de vinhos e outras bebidas de acordo com as instruções definidas, e aplicando as técnicas de serviço correspondentes com a máxima rapidez, eficácia e elegância que o processo requer na presença do cliente;
- Propor modificações no processo de serviço quando se observa algum desajuste ou reclamação por parte do consumidor real ou simulado;
- Despedir do cliente, ou simular sua despedida, de acordo com procedimentos definidos e aplicando as técnicas de comunicação adequadas.

**C6: Analisar e desenvolver os processos de preparação, apresentação e conservação de outras bebidas alcoólicas e não alcoólicas (diferentes de vinhos) mais significativas.**

**CA 6.1.** Classificar as preparações de bebidas em função de: componentes básicos; técnicas aplicáveis; tipo de serviço e outros critérios de aplicação.

- CA 6.2. Descrever as técnicas de preparação de diferentes tipos de bebidas indicando: fases de aplicação e processos; procedimentos e modos operativos; instrumentos base que se devem utilizar; resultados que se obtêm.
- CA 6.3. Calcular e solicitar as quantidades de bebidas e géneros necessários para o abastecimento interno em função de planos de trabalho determinados.
- CA 6.4. Executar as técnicas de elaboração de bebidas seguindo as fichas técnicas ou procedimentos que as substituem, em ordem e tempo estipulados, utilizando os diferentes utensílios de acordo com a normativa higiénica e sanitária e de segurança.
- CA 6.5. Efectuar as operações de decoração e apresentação de bebidas, mostrando sensibilidade e bom gosto artísticos.
- CA 6.6. Controlar cada uma das fases de elaboração e propor possíveis medidas correctivas, de acordo com os resultados parciais e finais obtidos, para alcançar níveis de qualidade predeterminados.
- CA 6.7. Identificar e descrever, por meio da degustação, as diferentes características básicas das combinações preparadas.
- CA 6.8. Justificar os lugares e métodos de armazenamento e conservação mais apropriados tendo em conta o destino ou consumo atribuído às preparações, às características que se derivam da sua natureza e a normativa higiénica e sanitária e de segurança.

**C7: Praticar possíveis variações na preparação de bebidas, ensaiando técnicas, combinações ou alternativas de ingredientes e formas de apresentação e decoração.**

- CA 7.1. Seleccionar instrumentos e fontes de informação actualizada para obter alternativas e modificações nas preparações de composições (*cocktails*), atendendo às características das bebidas alcoólicas e tendências actuais de consumo.
- CA 7.2. Propor alternativas ou modificações no processo, ingredientes ou formas de apresentação.
- CA 7.3. Transferir os processos e os resultados obtidos à elaboração de novas preparações, deduzindo as variações técnicas que a adaptação implica.
- CA 7.4. Analisar os resultados obtidos em termos de apresentação, cor, sabor e misturas através da degustação e em função de factores pré-determinados, comparando-os, caso necessário, com as elaborações originais.
- CA 7.5. Justificar a possível oferta comercial do novo produto, avaliando sua viabilidade económica e procura potencial.

## Conteúdos

### 1. O vinho na restauração

- 1.1. A história das vinhas e dos vinhos.
- 1.2. A uva e os seus componentes.
- 1.3. Fermentação da uva e composição do vinho.
- 1.4. Tipos de vinhos e características principais.
- 1.5. Processo de vinificação. Zonas Vinícolas de Cabo Verde e internacional.
- 1.6. As denominações de Origem.
- 1.7. Vocabulário técnico específico do vinho.

### 2. O serviço de vinhos

- 2.1. Tipos de serviços.
- 2.2. Normas gerais de serviço.
- 2.3. Abertura de garrafas de vinho.
- 2.4. O processo de *chambriar* vinhos.
- 2.5. A decantação: objectivo e técnica.

### 3. A degustação de vinhos

- 3.1. Definição e metodologia da carta de vinhos.
- 3.2. Equipamentos e utensílios para a degustação.

- 3.3. Técnicas de degustação.
  - 3.4. Fases da degustação.
  - 3.5. O aspecto visual do vinho.
  - 3.6. O olfacto e os cheiros do vinho.
  - 3.7. O gosto e os quatro sabores básicos.
  - 3.8. Equilíbrio entre aromas e sabores.
  - 3.9. A via retro nasal.
  - 3.10. Alterações e defeitos do vinho.
  - 3.11. Vocabulário específico da degustação.
- 4. Abastecimento e conservação de vinhos**
- 4.1. O abastecimento externo. Selecção de fornecedores.
  - 4.2. Controles de qualidade dos produtos. Importância no transporte.
  - 4.3. Defeitos nos produtos e diagnóstico das possíveis causas.
  - 4.4. A recepção dos vinhos.
  - 4.5. Sistema de armazenamento de vinhos.
  - 4.6. A cave.
  - 4.7. Métodos de rotação de vinhos.
  - 4.8. Registos documentais (vales de pedido, fichas de existências).
  - 4.9. Métodos manuais e informatizados para a gestão e controle de inventários e stocks.
- 5. Cartas de vinhos e outras bebidas**
- 5.1. A elaboração de uma carta de vinhos. Normas básicas.
  - 5.2. Composição, características e categorias de cartas de vinhos.
  - 5.3. Desenho gráfico de cartas de vinhos.
  - 5.4. Política de preços.
  - 5.5. A rotação dos vinhos na carta.
  - 5.6. As sugestões de vinhos.
- 6. A ligação entre alimentos e bebidas**
- 6.1. Ligação entre alimentos e bebidas e a sua importância: sugestões. Harmonização dos vinhos e outras bebidas com a ementa (Entradas, Peixes, Carnes, Sobremesas, entre outros).
  - 6.2. As combinações mais frequentes.
  - 6.3. Os inimigos da ligação (iguarias, especiarias e guarnições).
- 7. Processos de serviço em bar e mesa**
- 7.1. Elementos, utensílios e *menage* necessários para o serviço de bebidas em bar e mesa.
  - 7.2. Diferentes tipos de serviço, componentes e função.
  - 7.3. Tipos de copos utilizadas no serviço de bebidas.
  - 7.4. Normas de cortesia no serviço de bar.
  - 7.5. Controle de qualidade no processo de preparação e apresentação de bebidas.
- 8. Géneros necessários para a preparação, apresentação e serviço de bebidas diferentes a vinhos.**
- 8.1. Diferentes variedades de produto.
  - 8.2. Factores que intervêm na qualidade do produto: A sazonalidade e os gostos da clientela.
  - 8.3. Controles de qualidade sobre os géneros utilizados.
- 9. Bebidas simples (diferentes de vinhos)**
- 9.1. Bebidas não alcoólicas gasificadas e não gasificadas:
    - 9.1.1. Classificação.
    - 9.1.2. Características.
    - 9.1.3. Tipos. Elaboração.
    - 9.1.4. Tipo de copos adequados ao seu serviço.

9.2. Cervejas e bebidas alcoólicas espirituosas e destiladas (aguardentes, licores..):

- 9.2.1. Classificação.
- 9.2.2. Características.
- 9.2.3. Tipos.
- 9.2.4. Descrição de sua elaboração.
- 9.2.5. Origem.
- 9.2.6. Conservação, apresentação e serviço de bar e mesa.
- 9.2.7. Tipos de copos adequados ao seu serviço.

9.3. Cafés, chás e infusões, chocolates, batidos naturais e sumos:

- 9.3.1. Classificação.
- 9.3.2. Características.
- 9.3.3. Tipos.
- 9.3.4. Descrição de sua elaboração. Origem. Conservação, apresentação e serviço bar e mesa.

9.4. Abastecimento e conservação destes tipos de bebidas.

9.5. Aplicação das bebidas simples (diferentes de vinhos) na cozinha actual.

9.6. Carta de bebidas (diferentes a vinhos). Fase visual. Fase olfactiva. Fase gustativa.

**10. Bebidas combinadas alcoólicas e não alcoólicas**

10.1. Classificação dos diferentes tipos de elaboração de combinações.

- 10.1.1. Em copo pequeno.
- 10.1.2. Em copo grande.
- 10.1.3. Em taça especial.

10.2. Normas básicas de preparação e serviço.

10.3. Diferentes tipos de aguardentes (de cereais, de vegetais, bagaceira, vínica e de frutos).

**11. Diferentes tipos de composições (Cocktails)**

11.1. Elementos, utensílios e *menage* necessário para a elaboração de composições.

11.2. Tipos de copos utilizadas no serviço de cocktail.

11.3. Assessorar sobre composições. Normas e procedimentos.

11.4. Técnicas para a preparação de composições.

11.5. Tipos de cortes de fruta para complemento e decoração.

11.6. A apresentação da bebida e decoração.

11.7. *Long-drinks, médium-drink e short-drink.*

11.8. As combinações: Densidades e medidas.

11.9. Características e serviço das series de composições.

11.10. Controle de qualidade no processo de preparação e apresentação de composições.

## UNIDADE FORMATIVA 4: UF5 - A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO (20 horas)

### Capacidades e critérios de avaliação

#### **C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como *standards* de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

#### **C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.**

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e *standards* de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

### Conteúdos

#### **1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controle da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.

1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.

1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

#### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### **Professor / Formador:**

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### **Requisitos de acesso ao módulo formativo:**

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF2: REFEIÇÕES SIMPLES		
Código: MF10_3	Nível: 3	Duração: 130 Horas
Associado à UC10_3: Preparar refeições simples		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO	UF1
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR	UF2
■ UNIDADE FORMATIVA 3: ELABORAÇÃO DE REFEIÇÕES SIMPLES	UF12
■ UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO	UF5

### UNIDADE FORMATIVA 1: UF1 - O SECTOR DA RESTAURAÇÃO (10 horas)

#### Capacidades e critérios de avaliação

**C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

#### Conteúdos

##### 1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

##### 2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

##### 3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF2 - SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR (40 horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica sanitária e a limpeza na actividade de restauração.**

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

**C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controle dos resíduos produzidos.**

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

**C3: Adoatar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.**

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

**C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.**

- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.
- CA 4.3. Analisar boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua diminuição.
- CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:
  - Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.
  - Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controlo.
  - Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia

## Conteúdos:

### 1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

### 2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

### 3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental.

### 4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

### 5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipas, a maquinaria e o pequeno material, característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

### 6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

**UNIDADE FORMATIVA 3: UF12 - ELABORAÇÃO DE REFEIÇÕES SIMPLES (60 horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Analisar e definir ofertas gastronómicas características de bares e cafés, identificando as suas características e diferenças.**

- CA 1.1. Analisar os grupos de alimentos, explicando suas características nutritivas.
- CA 1.2. Descrever ofertas gastronómicas próprias de bares e cafés, indicando os elementos que as compõem, as suas características e categoria.
- CA 1.3. Relacionar ofertas gastronómicas de elaborações simples com diferentes tipologias de restaurantes e dos diversos tipos de bares e cafés.
- CA 1.4. Para um tipo de bar e/ou café determinado e oferecidos os dados necessários:
- Identificar e analisar as variáveis derivadas de necessidades tipo, tais como as de índole dietético, económico, de variedade e gosto, que se devem ter em conta para confeccionar suas ofertas gastronómicas;
  - Compor ofertas gastronómicas de elaborações simples que sejam equilibradas do ponto de vista nutricional, variadas e de qualidade, apresentando-as e/ou empratando-as de forma adequada e de acordo com os objectivos económicos estabelecidos;
  - Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de ofertas gastronómicas de bar e cafés.

**C2: Identificar e analisar as matérias-primas de uso comum nas elaborações culinárias simples próprias de bares e cafés, descrevendo variedades e qualidades e identificando os factores culinários ou parâmetros que devem ser conjugados no processo de elaboração ou conservação.**

- CA 2.1. Identificar as matérias-primas alimentares de uso comum nas elaborações culinárias simples próprias da sala, descrevendo suas características físicas como forma, cor e tamanho, suas qualidades gastronómicas nas aplicações culinárias básicas e as suas necessidades de pré-elaboração básica e de conservação.
- CA 2.2. Descrever formas usuais de apresentação e comercialização das matérias-primas, indicando qualidades, características e necessidades de regeneração e conservação.
- CA 2.3. Identificar lugares apropriados para conservação e técnicas de regeneração aplicáveis às matérias-primas.
- CA 2.4. A partir de determinadas ofertas gastronómicas de elaborações simples e com os dados necessários:
- Identificar necessidades quantitativas e qualitativas de matérias-primas;
  - Precisar níveis de qualidade dos géneros a utilizar, tendo em conta, como variáveis básicas, a categoria da oferta, o tipo de serviço, os objectivos económicos e os fornecedores;
  - Preencher fichas de especificação técnica para os géneros a utilizar, justificando possíveis alternativas em função da sazonalidade, das possibilidades de fornecimento ou aspectos económicas, utilizando eficazmente os meios informáticos disponíveis.

**C3: Utilizar equipamentos, máquinas e utensílios que constituem a dotação básica para a preparação de elaborações culinárias simples próprias da oferta de bares, cafés de acordo com suas aplicações em função de um óptimo rendimento.**

- CA 3.1. Identificar os equipamentos, máquinas e utensílios habitualmente utilizados na preparação de elaborações culinárias simples, explicando: funções, normas de utilização, resultados quantitativos e qualitativos, riscos associados à sua manipulação, e manutenção necessário.
- CA 3.2. Justificar a utilização de utensílios, ferramentas, equipamentos e maquinaria em função do tipo e género de elaboração, instruções recebidas e o volume de produção.
- CA 3.3. Efectuar a manutenção de acordo com instruções recebidas.
- CA 3.4. Aplicar normas de utilização de equipamentos, máquinas e utensílios seguindo os procedimentos estabelecidos para evitar riscos e obter resultados pré-determinados.
- CA 3.5. Assumir o compromisso de manter, cuidar dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos meios utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

**C4: Preparar e apresentar elaborações culinárias simples próprias da oferta de bares e cafés de acordo com a definição do produto, aplicando as respectivas normas de elaboração.**

CA 4.1. Realizar as operações de abastecimento interno de géneros, interpretando fichas técnicas ou procedimentos alternativos e preenchendo os vales ou documentos previstos.

CA 4.2. Aplicar as técnicas correspondentes de elaboração e apresentação de pequenos-almoços, aperitivos, canapés, tostas, pratos combinados e outras elaborações simples, a partir da informação disponibilizada, seguindo os procedimentos adequados cumprindo as normas de manipulação de alimentos.

**C5: Aplicar métodos de regeneração, conservação e embalagem de alimentos.**

CA 5.1. Identificar e justificar os lugares e métodos de armazenamento, regeneração, conservação ou embalagem de matérias-primas, pré-elaborações e elaborações culinárias mais apropriadas em função do destino atribuído, características derivadas de sua própria natureza e da normativa higiénica e sanitária.

CA 5.2. Efectuar as operações necessárias para os processos de regeneração, conservação ou embalagem de matérias-primas, pré-elaborações e elaborações culinárias, de acordo com seu estado e métodos e equipamentos seleccionados, seguindo uma ordem lógica, cumprindo as instruções recebidas e a normativa higiénica e sanitária.

**C6: Desenhar decorações com géneros e produtos gastronómicos, aplicando técnicas gráficas e de decoração.**

CA 6.1. A partir de motivos decorativos, seleccionar e idealizar formas e técnicas de decoração.

CA 6.2. Seleccionar técnicas gráficas para a realização de esboços ou modelos gráficos.

CA 6.3. Deduzir variações no desenho realizado seguindo critérios tais como tamanho, matérias-primas a utilizar, forma, cor, entre outras.

CA 6.4. Realizar os esboços ou modelos gráficos aplicando as técnicas necessárias.

CA 6.5. Mostrar sensibilidade e gosto artísticos ao desenhar as decorações.

**C7: Analisar e desenvolver o processo de montagem de expositores e balcões de degustação em bares e cafés, aplicando técnicas decorativas para atingir conjuntos que sejam atractivos, equilibrados e harmónicos.**

CA 7.1. Em situações práticas simuladas de bares e cafés, serviços e produtos:

- Identificar necessidades de equipamentos, utensílios, materiais e elaborações específicas.
- Desenvolver o processo de organização de expositores, indicando a forma de actuar face a anomalias.
- Realizar o abastecimento interno na ordem e tempo estabelecidos.
- Classificar os produtos objecto da exposição em função de variáveis como sabor, cor, tamanho, possibilidades de combinação, temperatura de conservação e época do ano.
- Finalizar a montagem de expositores, balcões de degustação incorporando as elaborações específicas em ordem e lugar determinados por necessidades técnicas, qualificações gastronómicas e caso necessário, instruções pré estabelecidas, para obter os níveis de qualidade pré-determinados, mostrando sensibilidade e gosto artísticos.
- Aplicar as normativas, higiénica, sanitária e de segurança.

**Conteúdos:**

**1. Matérias-primas básicas de uso comum na preparação de refeições simples**

- 1.1. Definição, classificação, tipos, características e valor nutricional das matérias-primas básicas.
- 1.2. Cortes e peças mais usuais: classificação, caracterização e aplicações.
- 1.3. Tipos de cozedura para elaborações básicas.

**2. Preparação e apresentação de elaborações culinárias básicas**

- 2.1. Preparações culinárias básicas:
  - 2.1.1. Pequenos-almoços.
  - 2.1.2. Saladas (simples e compostas).
  - 2.1.3. Tostas e Saladas.

- 2.1.4. Acepipes.
- 2.1.5. Pratos combinados.
- 2.1.6. Pastelarias e sobremesas.

- 2.2. Classificação, descrição e aplicações.
- 2.3. Diferentes tipos de apresentação para estas elaborações.
- 2.4. Terminologia técnica para bares e cafés.
- 2.5. Receitas básicas.

### **3. Regeneração e conservação de alimentos em bares e cafés.**

- 3.1. Sistemas e métodos básicos de regeneração, conservação e apresentação comercial de géneros e produtos culinários.
- 3.2. Técnicas de regeneração e conservação.
  - 3.2.1. Fases dos processos.
  - 3.2.2. Riscos na execução.
  - 3.2.3. Resultados.
  - 3.2.4. Controlos.
- 3.3. Aplicação de técnicas ou métodos apropriados.

### **4. Equipamentos, ferramentas e utensílios de cozinha para bares e cafés.**

- 4.1. Maquinaria e equipamentos básicos de cozinha para elaborações simples:
  - 4.1.1. Fornos.
  - 4.1.2. Pranchas.
  - 4.1.3. Microondas.
  - 4.1.4. Grelhas, tostadeiras e torradeiras.
  - 4.1.5. Exaustores.
  - 4.1.6. Fritadeiras.
- 4.2. Aplicação de técnicas de manuseio das máquinas e equipamentos.
- 4.3. Limpeza e manutenção básica da maquinaria.
- 4.4. Bateria e utensílios de cozinha.

### **5. Montagem de expositores e balcões de degustação.**

- 5.1. Organização, distribuição e manutenção.
- 5.2. Móveis expositores de alimentos e balcões de degustação em bares e cafés.

### **6. Decoração com produtos nas diferentes elaborações gastronómicas simples**

- 6.1. Técnicas de decoração com géneros frescos.
- 6.2. Técnicas de exposição em *buffet* de pratos preparados.

### **7. Ofertas gastronómicas próprias de bares e cafés**

- 7.1. Ofertas gastronómicas de bares e cafés/cafetarias.
- 7.2. Dietas saudáveis em bares e cafés/cafetarias.
- 7.3. Desenho de menus dietéticos para bares e cafés.
- 7.4. Desenho de menus.
  - 7.4.1. Menu.
  - 7.4.2. Sugestões do dia.
  - 7.4.3. Classificação de alimentos. Valor nutricional e benefício dietético.

## UNIDADE FORMATIVA 4: UF5 - A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO (20 horas)

### Capacidades e critérios de avaliação

#### **C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como *standards* de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

#### **C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.**

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e *standards* de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

### Conteúdos

#### **1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. *Standards* de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controle da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.

- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

#### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### **Professor / Formador:**

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### **Requisitos de acesso ao módulo formativo:**

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF3: SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS		
Código: MF11_3	Nível: 3	Duração: 250 Horas
Associado à UC11_3: Executar o serviço de sala		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO	UF1
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR	UF2
■ UNIDADE FORMATIVA 3: SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES	UF13
■ UNIDADE FORMATIVA 4: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES	UF14
■ UNIDADE FORMATIVA 5: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO	UF5

#### UNIDADE FORMATIVA 1: UF1 - O SECTOR DA RESTAURAÇÃO (10 horas)

**C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações interdepartamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

#### Conteúdos

##### 1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

##### 2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

##### 3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF2 - SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR (40 horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária e a limpeza na actividade de restauração.**

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

**C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controle dos resíduos produzidos**

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

**C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.**

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em casos de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

**C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.**

- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.
- CA 4.3. Analisar boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua diminuição.
- CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:
  - Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia;
  - Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controlo;
  - Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

## Conteúdos:

### 1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

### 2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

### 3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental.

### 4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

### 5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipas, a maquinaria e o pequeno material característico da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

### 6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

**UNIDADE FORMATIVA 3: UF13 - SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES (100 Horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Desenvolver o processo de *mise-en-place* de mobiliário, instalações e equipamentos de sala para a realização do serviço.**

- CA 1.1. Distinguir os diferentes modos de organização de um restaurante, de bares e cafés, expressando vantagens e inconvenientes de cada um.
- CA 1.2. Descrever o processo de *mise-en-place* da sala.
- CA 1.3. Identificar as necessidades de mobiliário e equipamentos para desenvolver diferentes tipos de serviço em bar descrevendo as suas características e possíveis aplicações.
- CA 1.4. Identificar as necessidades de mobiliário e equipamentos para desenvolver diferentes tipos de serviço em restaurante, descrevendo as suas características e possíveis aplicações.
- CA 1.5. Numa situação prática, realizar o abastecimento interno de géneros, materiais e determinadas elaborações em ordem e tempo preestabelecidos, preenchendo a documentação necessária e aplicando a normativa higiénica e sanitária.
- CA 1.6. Realizar as operações de montagem de mobiliário, elementos de apoio, utensílios e outros instrumentos necessários, de tal forma que a sala esteja em perfeitas condições para desenvolver o serviço.

**C2: Descrever e desenvolver o processo de serviço de alimentos e bebidas em sala, utilizando as técnicas mais apropriadas para cada tipo de restauração.**

- CA 2.1. Identificar as diferentes técnicas do serviço em sala, caracterizando-as, explicando suas vantagens e inconvenientes e justificando sua idoneidade para cada tipo de restauração em concreto.
- CA 2.2. Descrever os principais pratos da cozinha regional e internacional.
- CA 2.3. Em situações práticas simuladas, explicar a relação que o pessoal de sala mantém com os outros profissionais ou departamentos durante o serviço e preencher as comunicações necessárias.
- CA 2.4. De acordo com planos de trabalho e tipologias de restaurantes determinados:
  - Descrever e simular o processo de venda de alimentos, bebidas e complementos no restaurante, bar e cafés;
  - Descrever a composição de uma oferta gastronómica determinada de forma que seja atractiva;
  - Seleccionar e usar os equipamentos, máquinas e utensílios necessários para o serviço;
  - Realizar o serviço de alimentos, bebidas e complementos em sala de acordo com as instruções definidas, com a máxima eficácia e com o estilo que este processo precisa na presença do cliente;
  - Propor modificações no processo de serviço quando se verifica algum desajuste ou reclamação por parte de um cliente real ou simulado;
  - Numa situação real ou simulada, despedir do cliente, de acordo com procedimentos definidos e aplicando técnicas adequadas de comunicação.

**C3: Desenvolver o processo de serviço de alimentos, bebidas e complementos em bares cafés e restaurantes, de acordo com as normas de serviço e os procedimentos da organização.**

- CA 3.1. Descrever os processos técnicos de serviço de alimentos, bebidas e complementos, em bares cafés e restaurantes assim como as tarefas associadas a cada um destes processos.
- CA 3.2. Propor modificações nas técnicas e processos de serviço, a partir de determinados exemplos de bares cafés e restaurantes, justificando vantagens económicas e de qualidade.
- CA 3.3. Em situações simuladas, seleccionar e usar os utensílios, recipientes e menage necessários para o serviço de alimentos e bebidas.
- CA 3.4. Em situações simuladas, sugerir o consumo de alimentos e bebidas, tendo em conta o tipo, estado e gostos dos clientes, os objectivos de venda e o momento do dia, prestando a assessoria necessária ao produto em questão.
- CA 3.5. Em situações simuladas, realizar o serviço de alimentos, bebidas e complementos com rapidez,

higiene e precisão, de acordo com normas de serviço pré determinadas ou instruções definidas.

**CA 3.6.** Assumir a necessidade de atender aos futuros clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem da entidade a que presta o serviço.

**C4: Aplicar os diferentes tipos de facturação e sistemas de cobrança, analisando suas características e as vantagens e desvantagens de cada um.**

**CA 4.1.** Descrever o processo habitual de controlo e facturação em restauração.

**CA 4.2.** Identificar os diferentes sistemas de cobrança, analisando as características, vantagens e desvantagens.

**CA 4.3.** Explicar o controle administrativo do processo de facturação e cobrança, identificado em cada fase as medidas que se devem tomar em caso de desvios.

**CA 4.4.** Argumentar a necessidade de actuar com responsabilidade e ética profissional, no processo de facturação e cobrança na restauração.

**C5: Descrever e desenvolver processos de fecho de estabelecimentos de restauração, aplicando procedimentos habituais de trabalho.**

**CA 5.1.** Identificar e descrever os processos habituais de trabalho que se realizam no fecho do restaurante, bares e cafés.

**CA 5.2.** Analisar a venda do dia e verificar as facturas com as quantidades económicas da caixa.

**CA 5.3.** Descrever o processo de fecho de caixa, identificando os pontos críticos.

**CA 5.4.** Aplicar os procedimentos e meios de limpeza do local, dos mobiliários e equipamentos no momento do fecho.

**CA 5.5.** Explicar as operações habituais de supervisão e manutenção básica de equipamentos e instalações.

**Conteúdos:**

**1. O Restaurante**

1.1. O restaurante como estabelecimento e como departamento dentro de um hotel:

- Características;
- Localização;
- Dimensões;
- Ambiente;
- Ventilação;
- Limpeza;
- Iluminação.

1.2. Definição, caracterização e modelos de organização dos diferentes tipos de restaurantes.

1.3. Competências básicas dos profissionais.

1.4. Sistemas de organização e distribuição do trabalho.

1.5. *Mise-en-place*.

1.6. Material habitual: copos, pratos, talheres e atalhados.

1.7. Mobiliário habitual.

1.8. Maquinaria utilizada no serviço de restaurante.

**2. Serviço em restaurante**

2.1. Conceito de oferta gastronómica, critérios para sua elaboração.

2.2. Pratos significativos da cozinha nacional e internacional.

2.3. A comanda/Vale comprovante: conceito, tipos, características, função e circuito.

2.4. Procedimento para preenchimento da comanda/vale comprovante (manual e informatizada).

2.5. Tipos de serviço na restauração:

- À inglesa
- À francesa
- Empratado ou americana

- 2.6. *Mise en place* de mesa: talheres apropriados para cada alimento.
- 2.7. Normas gerais, técnicas e processos para o serviço de alimentos e bebidas em mesa.
- 2.8. Normas gerais para o desembaraço de mesas.
- 2.9. Serviço de guarnições e molhos.

### **3. O bar e o café**

- 3.1. O bar e o café como estabelecimento e como departamento:
  - Características.
  - Localização.
  - Dimensões.
  - Ambiente.
  - Ventilação.
  - Limpeza.
  - Iluminação.
- 3.2. Definição, caracterização e modelos de organização dos diferentes tipos de bares e cafés.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais.
- 3.4. Sistemas de organização e distribuição do trabalho.
- 3.5. *Mise-en-place*.
- 3.6. Material habitual de bares e cafés: copos, pratos, talheres e atoalhados.
- 3.7. Mobiliário habitual de bares e cafés.
- 3.8. Maquinaria utilizada no serviço de bares e cafés.

### **4. Serviço em bares e cafés**

- 4.1. Serviço de alimentação em bares e cafés:
  - Pequenos-almoços.
  - Tostas e saladas.
  - Aperitivos frios e quentes.
  - Gelados.
  - Sorvetes.
  - Sobremesas.
  - Bolos.
- 4.2. Tirar pedidos/comanda.
- 4.3. Manuseio da bandeja.
- 4.4. Serviço de cafés, chás e infusões.
- 4.5. Serviço de combinados (alimentos e bebidas).
- 4.6. Serviço de sumos naturais e batidos.

### **5. Facturação em restauração**

- 5.1. Importância da facturação como parte integrante do serviço.
- 5.2. Equipamentos básicos e outros meios para a facturação: suportes manuais e informáticos.
- 5.3. Sistemas de cobrança:
  - Pronto pagamento.
  - Crédito.
- 5.4. Aplicação dos sistemas de cobrança: Vantagens e inconvenientes.
- 5.5. A elaboração da factura e meios de cobrança.

### **6. Fechos de serviços em restauração**

- 6.1. O fecho de caixa.
- 6.2. O diário de vendas:
  - Alimentos.
  - Bebidas.
  - Número de clientes.
  - Número de menus.
  - Número de cartas.

6.3. A cobrança e liquidação de caixa.

## **7. Pós-Serviço**

7.1. Manutenção e adequação das instalações, equipamentos, géneros e matérias-primas para um posterior serviço.

7.2. Armazenamento e reposição de produtos. Rotação de stocks.

7.3. A limpeza do local, dos mobiliários e equipamentos:

- Cafeteira.
- Câmaras.
- Aparadores.
- Recolha de atalhados.
- Ventilação do local.
- Supervisão e desconexão de câmaras.
- Fecho da instalação e desmontagem das mesas.

**UNIDADE FORMATIVA 4: UF14 - ATENDIMENTO AO CLIENTE EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES**  
(80 horas)

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Identificar os diferentes tipos de clientes e técnicas de venda de alimentos e bebidas mais adequadas para o restaurante, bar e café, e diferenciar e aplicar os procedimentos para interpretar e resolver necessidades de informação e reclamações.**

- CA 1.1. Identificar os diferentes tipos de clientes, descrevendo suas atitudes e comportamentos habituais.
- CA 1.2. Identificar os diferentes tipos de venda de alimentos e bebidas em restaurante, bar e cafeteria estimando a sua aplicação a diferentes tipos de clientes, tipologias de restaurantes, bares, cafés e serviços.
- CA 1.3. Propor menus que se ajustem aos gostos e hábitos de um tipo de procura previamente definida.
- CA 1.4. Distinguir os tipos de procura de informação mais usuais nos restaurantes bares e cafés.
- CA 1.5. Prever diferentes situações em que, habitualmente, se formulam reclamações ou podem ocorrer situações de conflito com os clientes.
- CA 1.6. Identificar a legislação vigente aplicável sobre a protecção de consumidores.
- CA 1.7. Identificar as técnicas de comunicação verbal e não-verbal e as habilidades sociais, relacionando-as com as situações previstas anteriormente.
- CA 1.8. Em situações práticas simuladas, procurar informação ou apresentação de reclamações:
- Identificar e seleccionar a informação segundo a situação colocada;
  - Simular a transmissão de informações concretas, adaptando-as segundo tipos de estabelecimentos e clientes;
  - Simular a resolução de conflitos entre as partes por meio de consenso, demonstrando uma atitude segura, correcta e objectiva;
  - Determinar quando se deve efectuar o registo do pedido de informação ou reclamação.
- CA 1.9. Argumentar a necessidade de atender aos futuros clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem da entidade a que presta o serviço.

**Conteúdos:**

**1. Atendimento ao cliente na restauração**

- 1.1. O atendimento no serviço:
- Acolhimento e despedida do cliente.
  - A empatia.
- 1.2. A importância da aparência pessoal.
- 1.3. A importância da percepção do cliente.
- 1.4. A fidelização do cliente.
- 1.5. Perfis psicológicos dos clientes:
- Cliente indeciso.
  - Cliente reservado.
  - Cliente exigente.
  - Cliente vaidoso.
  - Cliente desconfiado.
  - Cliente impulsivo.
- 1.6. Reclamações e resoluções.
- 1.7. Protecção de consumidores.

**2. A comunicação em restauração**

- 2.1. A comunicação verbal: mensagens e facilitadores.
- 2.2. A comunicação não-verbal:
- Gestos.
  - Contacto visual.
  - Valor do sorriso.

- 2.3. A comunicação escrita.
- 2.4. Barreiras da comunicação.
- 2.5. A comunicação no atendimento telefónico.

### **3. A venda na restauração**

- 3.1. Elementos chaves na venda em restauração.
  - Espaço físico.
  - Pessoal.
  - Cliente.
  - Produto.
- 3.2. Técnicas de venda habituais em restauração.
- 3.3. Fases da venda:
  - Pré-venda.
  - Venda.
  - Pós-venda.

## UNIDADE FORMATIVA 5: UF5 - A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO (20 horas)

### Capacidades e critérios de avaliação

#### **C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como *standards* de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

#### **C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.**

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e *standards* de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

### Conteúdos

#### **1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. *Standards* de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controle da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.

1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

### Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

#### Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF4: SERVIÇO DE EVENTOS EM RESTAURAÇÃO		
Código: MF12_3	Nível: 3	Duração: 150 Horas
Associado à UC12_3: Executar serviço de eventos em restauração.		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO	UF1
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR	UF2
■ UNIDADE FORMATIVA 3: SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS	UF15
■ UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO	UF5

#### UNIDADE FORMATIVA 1: UF1 - O SECTOR DA RESTAURAÇÃO (10 horas)

##### Capacidades e critérios de avaliação

**C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

##### Conteúdos

#### 1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

#### 2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

#### 3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF2 - SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR (40 horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária, e a limpeza na actividade de restauração.**

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

**C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controle dos resíduos produzidos**

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

**C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.**

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

**C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.**

- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.
- CA 4.3. Analisar boas práticas do consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua racionalização.
- CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:
  - Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.
  - Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controle.
  - Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

## Conteúdos

### 1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

### 2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

### 3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental

### 4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

### 5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipas, a maquinaria e o pequeno material, característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

### 6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

**UNIDADE FORMATIVA 3: UF15 - SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS (80 horas)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Propor diferentes organizações para a montagem de eventos.**

- CA 1.1. Identificar sistemas organizativos para distintos tipos de eventos.
- CA 1.2. Identificar e explicar a informação e documentação necessárias para o desenvolvimento de eventos.
- CA 1.3. Em situações práticas simuladas, de montagem de eventos especiais em restauração:
  - Identificar necessidades de recursos humanos, de mobiliário, de equipamentos, de utensílios, de produtos e materiais necessários para a montagem e decoração de locais e expositores de alimentos e bebidas.
  - Elaborar orçamentos.
  - Organizar o espaço físico, otimizando os recursos disponíveis.
  - Representar com base em planos/esboços, a distribuição do mobiliário e dos equipamentos, justificando-a devidamente.

**C2: Descrever e utilizar o mobiliário, os equipamentos, as máquinas e os utensílios habituais para a prestação de eventos, otimizando o seu rendimento.**

- CA 2.1. Explicar os tipos, e as formas de manuseio e a manutenção dos diferentes tipos de equipamentos, maquinarias, ferramentas, utensílios e mobiliário habitualmente utilizados nos serviços gastronómicos especiais e eventos em restauração.
- CA 2.2. Identificar os danos e riscos derivados de uma incorrecta utilização dos equipamentos, máquinas e utensílios habitualmente utilizados nestes tipos de serviços.
- CA 2.3. Utilizar os equipamentos, maquinarias, ferramentas, utensílios e mobiliário habitualmente utilizados nestes tipos de serviços, realizando a sua manutenção.

**C3: Desenhar decorações para a exposição de alimentos e bebidas adequando-as a todo tipo de eventos.**

- CA 3.1. Seleccionar técnicas gráficas adequadas para a realização de esboços e modelos gráficos.
- CA 3.2. Prever variações no desenho realizado conforme a critérios tais como tamanho, matérias-primas a utilizar, forma e cor.
- CA 3.3. Adaptar o desenho decorativo às possibilidades dos locais e tipo de serviço especial ou evento em restauração.

**C4: Decorar locais e montar expositores com géneros, produtos gastronómicos e demais materiais, de modo que seja atractivo para os clientes.**

- CA 4.1. Descrever os principais meios utilizados para a decoração e iluminação segundo o tipo de estabelecimento e local.
- CA 4.2. Aplicar técnicas e elementos decorativos adequando-os a composições previamente estabelecidas.
- CA 4.3. Classificar os produtos a expor em função de variáveis como sabor, cor, tamanho, possibilidades de combinação, temperatura adequada ou época do ano.
- CA 4.4. Efectuar a montagem de expositores incorporando as elaborações específicas em ordem e lugar determinados, atendendo a critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura.

**C5: Distribuir, montar e preparar equipamentos, mobiliário e utensílios necessários para o desenvolvimento de serviços gastronómicos especiais e eventos em restauração.**

- CA 5.1. Realizar numa prática simulada, o abastecimento de equipamentos, mobiliário e utensílios necessários para o desenvolvimento de serviços especiais conforme as ordens de trabalho.
- CA 5.2. Numa situação prática, montar eventos atendendo a:
  - Características do tipo de serviço gastronómico ou evento.
  - Dimensão e características do local.
  - Pessoal, equipamentos, mobiliário, utensílios, produtos e materiais disponíveis.
  - Número de clientes.

- Expectativas dos clientes.
  - Natureza, temperatura, sabor, tamanho e cor das elaborações gastronómicas para sua ordem de colocação nos expositores.
- CA 5.3.** Seguir os procedimentos estabelecidos para a montagem e preparação de eventos, tendo em conta:
- A decoração.
  - Os recipientes.
  - As máquinas e equipamentos.
  - As temperaturas.
  - As normas higiénicas e sanitárias.

## Conteúdos:

### 1. Instalações e equipamentos básicos para serviços especiais e eventos em restauração.

- 1.1. Material utilizado na montagem e serviço de eventos e serviços especiais:
  - 1.1.1. Diferentes formas de estruturar as mesas.
  - 1.1.2. Cadeiras.
  - 1.1.3. Elementos decorativos.
  - 1.1.4. Aparadores e gueridons.
  - 1.1.5. Equipamentos de frio e calor.
  - 1.1.6. Espelhos.
  - 1.1.7. Flanelas e atoalhados.
  - 1.1.8. Utensílios para trincar.
- 1.2. A distribuição dos espaços nas salas.
- 1.3. Manuseio e manutenção básica de equipamentos e maquinaria.

### 2. Serviços especiais em restauração.

- 2.1. O *catering*:
  - 2.1.1. Conceito.
  - 2.1.2. Tipos.
  - 2.1.3. Organização.
  - 2.1.4. Planificação.
  - 2.1.5. Serviço.
- 2.2. Montagem de mesas nos serviços especiais em restauração:
  - 2.2.1. À americana
  - 2.2.2. Imperial
  - 2.2.3. Em U, em I, em T, ...
  - 2.2.4. Em quadrado.
  - 2.2.5. Em espinha.
- 2.3. Recursos humanos e materiais para o desenvolvimento dos serviços especiais.
- 2.4. A comercialização dos serviços especiais:
  - 2.4.1. Publicidade.
  - 2.4.2. Venda.
- 2.5. A venda e relações com os clientes:
  - 2.5.1. Contratos.
  - 2.5.2. Depósitos.
  - 2.5.3. Provas.
- 2.6. Ordenação interdepartamental.
- 2.7. A facturação dos serviços especiais.

### 3. Outros eventos em restauração.

- 3.1. O *buffet*:
  - 3.1.1. Conceito
  - 3.1.2. Tipos: sentado, de pé, assistido, não assistido/self-service.

3.1.3. Características: dimensões, distribuição do espaço e número de clientes.

3.1.4. Diferentes estruturas de buffet em função das suas características.

3.1.5. Distribuição de alimentos nos expositores e mesa de buffet.

3.2. Distribuição de utensílios de frio e calor e utensílios de apoio para o serviço.

3.3. Outros eventos:

3.3.1. *Coffee-break e cocktail.*

3.3.2. Encontro de trabalho.

#### **4. Decoração e montagem de expositores para serviços gastronômicos e eventos**

4.1. Tendências na decoração e criação de ambientes em restauração.

4.2. Teoria das cores.

4.3. As plantas e flores na restauração: decoração de espaços e mesas.

4.4. A decoração de *buffets*.

4.5. Os centros de mesas.

4.6. A luz e ambiente musical na restauração: tipos e intensidades.

## UNIDADE FORMATIVA 4: UF5 - A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO (20 horas)

### Capacidades e critérios de avaliação

#### **C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como *standards* de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitem medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado e determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

#### **C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.**

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e *standards* de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

### Conteúdos

#### **1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. *Standards* de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.

1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

### Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

#### Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

<b>MF5: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO</b>		
<b>Código:</b> MF13_3	<b>Nível:</b> 3	<b>Duração:</b> 150 Horas
<b>Associado à UC13_3:</b> Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de restauração.		

#### **Capacidades e critérios de avaliação:**

**C1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressas pelos clientes e fornecedores a uma velocidade normal, emitidas no âmbito da restauração.**

CA 1.1. Interpretar os aspectos gerais de mensagens orais emitidas em inglês e reconhecer com precisão o propósito da mensagem em situações profissionais, tais como:

- Saudação e despedida.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

CA 1.2. Interpretar de forma geral, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

**C2: Interpretar os aspectos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês, recebidos ou utilizados no âmbito da actividade de restauração, retirando a informação relevante.**

CA 2.1. Interpretar de forma geral as mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o seu propósito com precisão, em situações profissionais, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de restauração;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens ou correios electrónicos;

CA 2.2. Interpretar de forma geral, mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

**C3: Produzir com fluidez mensagens orais em inglês, medianamente complexas, relativas ao contexto profissional da restauração.**

CA 3.1. Expressar oralmente em inglês, pronunciando com fluidez, clareza e correcção, formas de cortesia aprendidas, e frases complexas que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Saudação, acomodo e despedida de clientes.
- Informação da oferta gastronómica.
- Confirmação verbal da oferta gastronómica solicitada.
- Serviço de alimentos e bebidas.
- Cobrança.
- Resolução de reclamações.

CA 3.2. Produzir mensagens orais em inglês com clareza e coerência, adequando o tipo de mensagem e o registo às situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação.

**C4: Produzir, em inglês, documentos escritos, gramatical e ortograficamente correctos, utilizando um vocabulário amplo, próprio do âmbito profissional da restauração.**

CA 4.1. Produzir em inglês, mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Listas de distribuição de comensais num evento.

- Informação sobre a oferta gastronómica do estabelecimento e preços da mesma.
- Horários do estabelecimento.
- Informação básica sobre eventos, como data, lugar e preço.

**CA 4.2.** Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação.

**C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias dos serviços gastronómicos.**

**CA 5.1.** Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Saudação e despedida.
- Solicitação de informação sobre a oferta gastronómica.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

**CA 5.2.** Resolver situações de interacção em inglês, em condições que afectam a comunicação.

## Conteúdos

### 1. Atendimento ao cliente em inglês no serviço de restauração

- 1.1. Saudações, acomodação e despedida do cliente.
- 1.2. Pedidos por parte do cliente.
- 1.3. Confirmação verbal da solicitação.
- 1.4. Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- 1.5. Facturação do serviço.
- 1.6. Tratamento de queixas e reclamações.

### 2. Atendimento ao cliente em inglês relativamente à oferta gastronómica

- 2.1. Atendimento de procuras de informação relativo à oferta gastronómica e preços.
- 2.2. Menus e receitas.
- 2.3. Conselho relativo às bebidas em harmonia com as elaborações culinárias.
- 2.4. Informação de sistemas de cobrança.
- 2.5. Elaboração de listas de distribuição de comensais em eventos.
- 2.6. Elaboração de cartéis com horários do estabelecimento.
- 2.7. Informação básica sobre eventos, como data, lugar e preço.
- 2.8. Atendimento de pedidos de informação e reservas.
- 2.9. Atendimento de informação variada sobre o redor do estabelecimento.
- 2.10. Redacção de documentos e comunicações simples.
- 2.11. Consulta de um manual simples de maquinaria, equipamento ou aplicação informática da actividade de restauração.

## Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

### Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

### Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.

- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

**Requisitos de acesso ao módulo formativo:**

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b>		<b>MT_HRT003</b>
<b>Nível: 3</b>	<b>Duração indicativa: 360 Horas</b>	
<b>Associado a todas as Unidades de Competência</b>		

**Capacidades e critérios de avaliação:**

**C1: Colaborar nos processos de Mise-en-place de mobiliário, instalações e equipamentos dos bares, cafés e restaurantes, adequando-os à posterior realização do serviço.**

- CA 1.1. Ajudar no abastecimento interno de géneros e materiais na ordem e no tempo pré estabelecidos, preenchendo a documentação necessária e cumprindo a normativa higiénica e sanitária.
- CA 1.2. Colaborar na selecção e aplicação dos meios decorativos adequados segundo o tipo de bar, café ou restaurante.
- CA 1.3. Ajudar nas operações da montagem de mobiliário, utensílios e outros instrumentos necessários para que o bar, café ou restaurante seja em condições para desenvolver o serviço.
- CA 1.4. Ajudar a desenvolver o processo de serviço de alimentos, bebidas e complementos na sala, seguindo as normas de serviço e os procedimentos da organização.

**C2: Executar instruções de trabalho relativas à montagem de serviços gastronómicos especiais e eventos.**

- CA 2.1. Identificar necessidades de recursos humanos, mobiliário, equipamentos, utensílios, produtos e materiais, necessários para a montagem e decoração de locais e expositores de alimentos e bebidas.
- CA 2.2. Cooperar no cálculo das despesas derivadas dos recursos necessários para o serviço especial.
- CA 2.3. Preencher a documentação necessária para o desenvolvimento dos serviços gastronómicos especiais.
- CA 2.4. Utilizar o mobiliário, equipamentos e máquinas habituais segundo suas aplicações e em função de seu rendimento.

**C3: Assistir na facturação e fecho do bar, café ou restaurante.**

- CA 3.1. Colaborar na realização de facturas com diferentes sistemas de cobrança.
- CA 3.2. Aplicar os procedimentos de limpeza do local, mobiliário e equipamentos no momento do fecho.

**C4: Colaborar nos processos de criação de cartas simples de vinhos e outras bebidas e abastecimento das mesmas.**

- CA 4.1. Actuar com criatividade na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de cartas de vinhos e outras bebidas.
- CA 4.2. A partir de diferentes ofertas gastronómicas ou planos de trabalho:
  - Determinar as necessidades de abastecimento de vinhos e outras bebidas.
  - Preencher solicitações de abastecimento externo de vinhos e outras bebidas de consumo habitual.
  - Valorizar a importância da segurança na conservação da documentação de abastecimento interno e externo, tratando-as com rigor.
- CA 4.3. Colaborar no controlo da recepção de vinhos e outras bebidas e detectar possíveis desvios entre as quantidades e as qualidades solicitadas e as recebidas, propondo medidas para sua resolução.
- CA 4.4. Ordenar os vinhos e outras bebidas na adega de acordo com o lugar, equipamento e sistema estabelecido, aplicando o regulamento higiénico e sanitário e os tempos de consumo.
- CA 4.5. Preencher documentações para o abastecimento de vinhos e outras bebidas e controlo de adegas.

**CA 4.6.** Aplicar normas de utilização de equipamentos e máquinas para a conservação dos vinhos, seguindo os procedimentos estabelecidos.

**CA 4.7.** De acordo com planos de trabalho e fórmulas de serviço determinados:

- Seleccionar e usar os utensílios e instrumentos necessários para o serviço.
- Realizar o serviço de vinhos e outras bebidas de acordo com as instruções definidas, e aplicando as técnicas de serviço correspondentes com a máxima rapidez e eficácia, estilo e elegância que este processo requer.
- Propor modificações no processo de serviço quando se observa algum desajuste ou reclamação por parte do consumidor real.

**C5: Colaborar na definição e serviço de ofertas gastronómicas simples características de bares e cafés.**

**CA 5.1.** Propor ofertas de elaborações simples, equilibradas do ponto de vista nutricional, variadas e de qualidade e de acordo com os objectivos económicos estabelecidos.

**CA 5.2.** Utilizar equipamentos, máquinas e utensílios na preparação de elaborações culinárias simples, próprias de bares e cafés, efectuando a manutenção básica segundo instruções.

**CA 5.3.** Ajudar na preparação e apresentação de elaborações culinárias simples próprias da oferta de bares e cafés, aplicando as respectivas normas de elaboração.

**CA 5.4.** Realizar as operações de abastecimento interno de géneros interpretando fichas técnicas e cumprindo os vales ou documentos previstos.

**CA 5.5.** Aplicar as técnicas de elaboração de pequenos-almoços, refeições simples, tostas e outras elaborações simples, seguindo os procedimentos estabelecidos.

**C6: Aplicar as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica sanitária no serviço de alimentos e bebidas em bares, cafés e restaurantes.**

**CA 6.1.** Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que devem cumprir as instalações e equipamentos próprios de bares, cafés e restaurantes.

**CA 6.2.** Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos aqueles comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir uma contaminação em qualquer tipo de alimentos.

**CA 6.3.** Identificar e aplicar as pautas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como o manuseio de equipamentos contra incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e planos de emergência e evacuação.

**C7: Aplicar as técnicas de atendimento ao cliente, analisando suas características.**

**CA 7.1.** Colaborar no processo de venda de alimentos, bebidas e complementos no bar, café ou restaurante.

**CA 7.2.** Diferenciar e aplicar os procedimentos para interpretar e resolver necessidades de informação, reclamações e queixas no âmbito dos bares, cafés e restaurantes.

**CA 7.3.** Atender aos clientes com cortesia, respeito e educação.

**C8: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando mensagens de complexidade média, em diferentes situações, formais e informais, próprias do serviço de restauração.**

**CA 8.1.** Atender ao cliente em inglês com fluidez e espontaneidade.

**CA 8.2.** Aplicar a terminologia específica e expressões mais frequentes em inglês do âmbito da restauração.

**C9: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas no centro de trabalho.**

**CA 9.1.** Comportar-se de forma responsável, tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

**CA 9.2.** Respeitar os procedimentos e as normas do centro de trabalho.

**CA 9.3.** Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.

**CA 9.4.** Integrar-se nos processos de produção do centro de trabalho.

CA 9.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA 9.6. Respeitar em todo o momento as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

## Conteúdos

### 1. Desenvolvimento dos processos de serviço de alimentos e bebidas.

- 1.1. *Mise-en-place* do material do bar, café ou restaurante.
- 1.2. Colaboração na decoração do estabelecimento.
- 1.3. Serviço de bebidas e refeições simples.
- 1.4. Colaboração na gestão de reclamações.
- 1.5. Manutenção básica da maquinaria do bar, café ou restaurante.

### 2. Serviço de bebidas

- 2.1. Colaboração na elaboração de ementas de bebidas.
- 2.2. Controlo de *stocks* de bebidas.
- 2.3. Utilização da maquinaria do bar, café ou restaurante.
- 2.4. Realização do serviço de bebidas.

### 3. Serviço de vinhos

- 3.1. Colaboração na elaboração de ementas de vinhos.
- 3.2. Abastecimento e conservação de vinhos.
- 3.3. Controlo de *stocks* de vinhos.
- 3.4. Participação nas degustações de vinhos.
- 3.5. Realização do serviço de vinhos.

### 4. Desenvolvimento dos processos de serviços especiais e eventos

- 4.1. Identificação de necessidades de meios humanos.
- 4.2. Identificação de necessidades de mobiliário, equipas, utensílios, produtos e materiais para a montagem e serviço de eventos especiais.
- 4.3. Cálculo de gastos e proveitos.
- 4.4. Realização de planos para organizar espaços, mobiliários, equipas e distribuição dos clientes nas mesas.
- 4.5. Preenchimento da documentação necessária.

### 5. Elaboração e serviço de refeições simples

- 5.1. Desenho de ofertas simples próprias do bar e café.
- 5.2. Manuseio da maquinaria e equipamentos básicos de cozinha para elaborações simples próprias de bar e café.
- 5.3. Realização do abastecimento interno.
- 5.4. Aplicação dos processos de elaboração, regeneração, conservação e apresentação de alimentos no bar e café.

### 6. Facturação e fecho do restaurante, bar e café

- 6.1. Realização da facturação.
- 6.2. Colaboração no fecho diário e no fecho da caixa.
- 6.3. Colaboração nas tarefas de limpeza do local, mobiliário e equipamentos.

### 7. Cumprimento das normas de segurança, higiene e protecção ambiental.

- 7.1. Cumprimento da normativa higiénica e sanitária, de segurança e de manipulação de alimentos.
- 7.2. Respeito das medidas de poupança de energia e conservação ambiental.
- 7.3. Identificação de situações de emergência e medidas a adoptar.

**8. Atendimento ao cliente no bar, café ou restaurante**

- 8.1. Aplicação de técnicas de venda de alimentos e bebidas.
- 8.2. Atendimento de reclamações e queixas.
- 8.3. Aplicação de normas de cortesia com os clientes

**9. Comunicação e expressão em língua inglesa em situações próprias dos serviços de restauração.**

- 9.1. Atendimento directo em inglês, do cliente de restaurante.
- 9.2. Resolução de reclamações em inglês.
- 9.3. Informação e conselho em inglês, sobre bebidas e pratos.

**10. Integração e comunicação na instituição**

- 10.1. Comportamento responsável no local de trabalho.
- 10.2. Respeito aos procedimentos e normas do local de trabalho.
- 10.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.
- 10.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.
- 10.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos no local de trabalho.
- 10.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.
- 10.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.