



Ministério das Finanças
e do Fomento Empresarial

Unidade de Coordenação do
Sistema Nacional de Qualificações



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

SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

HRT003.A1_4

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: DESENVOLVER SERVIÇOS DE SALA E BAR (UC11.1_4).....	4
UC2: PREPARAR E SERVIR BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS (UC342_4)	8
UC3: SERVIR E PRESTAR INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE VINHOS (UC343_4)	10
UC4: PREPARAR REFEIÇÕES SIMPLES (UC10.1_4).....	13
UC5: EXECUTAR SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS EM RESTAURAÇÃO (UC344_4)	16
UC6: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO (UC13.1_4).....	19
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	22
UNIDADES FORMATIVAS (UF) TRANSVERSAIS	23
Unidade Formativa 1: O setor da restauração (UF1.1)	23
Unidade Formativa 2: Segurança e Higiene Alimentar (UF2.2)	24
Unidade Formativa 3: A qualidade na restauração (UF5.1)	27
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	29
MF1: SERVIÇOS DE SALA E BAR (MF11.1_4).....	29
MF2: SERVIÇOS DE BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS (MF342_4)	34
MF3: SERVIÇOS DE VINHOS (MF343_4)	42
MF4: PREPARAÇÃO DE REFEIÇÕES SIMPLES (MF10.1_4).....	47
MF5: SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS EM RESTAURAÇÃO (MF344_4).....	52
MF6: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO (MF13.1_4)	56
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO.....	59

PERFIL PROFISSIONAL
HRT003.A1_4
SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT003.A1_4	Denominação	SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT)
Competência Geral	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 objetivo de obter a qualidade e objetivos 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.		
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Desenvolver serviços de sala e bar	UC11.1_4
	2	Preparar e servir bebidas simples e compostas	UC342_4
	3	Servir e prestar informações básicas sobre vinhos	UC343_4
	4	Preparar refeições simples	UC10.1_4
	5	Executar serviços especiais e eventos em restauração	UC344_4
	6	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de restauração	UC13.1_4
Ambiente profissional	Âmbito profissional: Desenvolve sua atividade profissional tanto em grandes como em médios e pequenos restaurantes, bares e cafetarias do sector público ou privado, realizando suas tarefas sob a dependência de um chefe de restaurante ou sala, ou superior hierárquico equivalente.		
	Sectores produtivos: Esta qualificação enquadra-se em sectores e subsectores produtivos e de prestação de serviços nos quais se desenvolvem processos de elaboração e serviço de alimentos e bebidas: hotelaria e restauração, tanto a tradicional como a moderna.		
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP. 2010 Sugestões Chefe de turno Chefe de sala Empregado(a) de bar Empregado(a) de sala ou chefe de patente Garçon ou gerente de posto Barman/Barwoman		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: DESENVOLVER SERVIÇOS DE SALA E BAR

Código: UC11.1_4

Nível: 4

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Efetuar as operações de *mise-en-place* do serviço de sala e bar, 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 ações:

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

CD 1.2. A *mise-en-place* de sala é realizada, a partir das ordens de serviço do dia, desenvolvendo as seguintes fases de operações:

- Limpeza e higienização do local, mobiliário, equipamentos, utensílios e artigos para o local de trabalho próprios do restaurante;
- Alinhado e equilibrado das mesas;
- Requisição, preparação e exposição dos 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 1.3. 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 clientes;
- A oferta de alimentos e bebidas;
- Os meios humanos e técnicos disponíveis;
- As expectativas da clientela.

CD 1.4. As mercadorias necessárias ao serviço diário são solicitadas através de vouchers de abastecimento, conservando-os nos espaços que lhe forem destinados e em condições adequadas.

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

CD 1.6. As informações relativas à oferta de comidas e bebidas servidas no estabelecimento, promoções, sugestões do dia, ingredientes e processo de preparo, entre outras, são obtidas através da participação em reuniões de equipa (briefing) na qual é feita a comunicação necessária ao funcionamento do dia.

CD 1.7. As operações iniciais de controle de caixa (Abastecimento de notas e moedas para troca) e o arranque e configuração do terminal de ponto de venda são efetuadas em função das necessidades, categoria e dimensão do estabelecimento.

EC2: Acolher, atender e aconselhar os clientes, informando-os sobre a oferta gastronômica do estabelecimento de restauração, praticando um atendimento adequado para satisfazer, superar as expectativas e fidelizar os clientes.

- CD 2.1. A receção do cliente é realizada com cortesia, procurando acomodá-lo o mais rápido possível, cuidando da imagem pessoal, e caso não possa ser atendido no momento, é recebido e informado da causa e do tempo aproximado de espera.
- CD 2.2. As ementas são entregues aos clientes e a informação sobre a carta de alimentos e bebidas do restaurante é oferecida, segundo o protocolo do serviço, 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 informação solicitada pelo cliente é atendida informando sobre a origem e o preparo dos produtos a degustar, potenciando os objetivos de venda definidos no briefing e anotando possíveis intolerâncias alimentares ou solicitações especiais
- CD 2.4. 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 2.5. A informação é prestada ao cliente garantido que o mesmo tenha a lista de preço.
- CD 2.6. Uma ou mais alternativas são apresentadas, em caso de não poder oferecer o serviço solicitado pelo cliente, tentando adaptá-las ao seu gosto e atender às suas expectativas.
- CD 2.7. As possíveis objeções levantadas pelo cliente são resolvidas com empatia e cortesia, tentando entender as causas do problema e oferecendo na medida do possível alternativas e formas adequadas de compensação.
- CD 2.8. O pedido é feito relacionando o produto solicitado com a localização da mesa, a fim de evitar interrupções e possíveis mal entendido durante o desenvolvimento do serviço.
- CD 2.9. A venda é efetuada de acordo com os procedimentos estabelecidos e assegurando verbalmente os pedidos dos clientes antes de sair para atendê-los.
- CD 2.10. A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz para poder conseguir a interação 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 são processados de acordo com a ordem de petição, certificando-se de deixá-los no local estabelecido ou entregá-los, se for caso disso, ao serviço correspondente.
- CD 3.2. Os pedidos dos clientes são verificados antes de servir, comprovando a correspondência entre os produtos e a solicitação dos clientes.
- CD 3.3. 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;
 - As normas de protocolo no serviço.
- CD 3.4. 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;
- Preparando e servindo confeitarias de sala em frente ao cliente;
- Limpando, empratando e servindo peixes e carnes junto do cliente;
- Preparando, apresentando e servindo 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, utilizando as ferramentas estabelecidas para este fim como bandejas, travessas, pratos, carrinhos ou outros;
- Aplicando as regras básicas de deontologia profissional para atingir ou superar as expectativas dos clientes;
- Gerindo reclamações e soluções de acordo com o interesse do cliente e a sua satisfação.

CD 3.5. A despedida dos clientes é feita com gentileza, agradecendo a sua presença e manifestando intenção de os voltar a ver em breve.

EC4: Elaborar faturas, 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 fatura é feita quando os clientes a solicitaram, tendo em conta:

- As normas e os procedimentos do restaurante;
- O consumo efetuado por parte dos clientes;
- Os vales de pedidos de alimentos, bebidas, sobremesas, cafés, licores, 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 receção 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 fatura, mediante a assinatura do cliente, é objeto 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:

- da concordância entre a produção do dia e a soma das faturas;
- dos 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 detetadas durante o processo administrativo são refletidos de forma documental.

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

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

CD 6.1. Os excedentes do serviço são armazenados de acordo com suas características de conservação,

repondo aqueles que forem necessários para o próximo serviço.

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 desmontagem ou montagem de mesas, se for o caso;
- A reposição de mobiliário auxiliar, se for o caso;
- A troca de toalhas de mesa.

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

- As normas operativas do estabelecimento;
- O inventário, limpeza e desinfeção de utensílios e equipamentos;
- O transporte 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 armazenamento 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

Bar, móveis, máquinas e utensílios de restaurante-bar-lanchonete. Móveis, máquinas e utensílios específicos para a atividade. Móveis auxiliares. Equipamentos de frio e calor. Terminal de ponto de venda. Equipamentos e aplicações informáticas específicas (*tablets* de atendimento, computador, impressora, aplicações específicas de software para restaurantes). Telefone. Extintores de incêndio e sistemas de segurança. Material para decoração. Louças, talheres, copos e toalhas. Produtos de limpeza. Preparações culinárias, bebidas e outros suplementos gastronómicos.

Produtos e resultados

Operações de *mise-en-place* do serviço de sala e bar efetuada. Clientes acolhidos, atendidos e aconselhados. Clientes servidos de acordo com os tipos e as regras de serviço de protocolo. Recibos e faturas emitidos. Operações de fecho realizado.

Informação utilizada ou gerada

Manuais e procedimentos operacional padrão. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Documentos *standard*, como comprovativos interdepartamentais, faturas e notas de entrega. Menus. Fichas de fabrico. Tabelas de temperaturas. *Check list* de confirmação. Regulamentação sobre manipulação de alimentos, riscos ambientais e ocupacionais.

UC2: PREPARAR E SERVIR BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS	
Código: UC342_4	Nível: 4

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Efetuar o armazenamento interno dos gêneros e utensílios para preparação e apresentação de bebidas simples e compostas, em função da oferta do estabelecimento e das necessidades do serviço.

- CD 1.1. As necessidades de abastecimento são determinadas, em função das bebidas a serem preparadas, seguindo o plano de trabalho estabelecido ou as necessidades do serviço.
- CD 1.2. O *stock* é verificado, confirmando o grau de qualidade, a aparência física e a quantidade dos produtos, para garantir as necessidades do serviço
- CD 1.3. Os utensílios e equipamentos são preparados, verificando se estão limpos, e no caso de equipamentos elétricos, se estão com a temperatura de armazenamento e/ou serviço apropriados.
- CD 1.4. Os *vouchers* ou documentos similares, para abastecimento interno, são formalizados, verificando previamente os *stocks* mínimos e notificar cancelamentos por mau estado ou quebra.
- CD 1.5. As mercadorias e os produtos fornecidos são colocados nos locais designados de acordo com as suas características de manutenção, respeitando as temperaturas de armazenamento e serviço.

EC2: Aconselhar, a pedido do cliente, sobre bebidas simples e compostas (refrigerantes, infusões, cafés, coquetéis, bebidas mistas, *shake* e sucos naturais, entre outros), de modo que o produto oferecido se adapte às expectativas do cliente e aos interesses económicos do estabelecimento.

- CD 2.1. As informações sobre as bebidas a serem servidas são obtidas, a partir do programa de vendas do estabelecimento, tomando nota daquelas em que a venda é priorizada com base no facturamento ou diferentes critérios da empresa.
- CD 2.2. A lista de ofertas de bebidas do estabelecimento é colocada à disposição do cliente, verificando o estado físico e a correta localização da tabela de preços.
- CD 2.3. O aconselhamento sobre a bebida a preparar é prestado a pedido do consumidor, em função do tipo e gostos manifestados pelo consumidor e dos objetivos de venda, detalhando as características e peculiaridades da bebida oferecida.
- CD 2.4. A venda é finalizada mediante registo da encomenda ou de acordo com o procedimento estabelecido, confirmando o pedido do cliente.
- CD 2.5. A comunicação com os clientes é realizada de forma fluída, potencializando a interação e compreensão suficientes para melhorar o serviço e o nível de satisfação.

EC3: Preparar e apresentar bebidas simples e compostas, aplicando o protocolo de serviço para otimizar e dar a conhecer ao público-alvo a carta de bebidas do estabelecimento.

- 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;
 - Selecionando a cristaleira adequada;
 - Utilizando o equipamento adequado para racionalizar e manter a qualidade do produto objeto de preparação;
 - Consultando 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 atende ao pedido do cliente.
- 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.** A área de trabalho e os utensílios e equipamentos utilizados no processo são limpos com a frequência, produtos e métodos estabelecidos.
- CD 3.7.** O recibo é preparado e conferido, verificando sua correspondência com as bebidas servidas, e cobrado quando apropriado.
- CD 3.8.** A despedida dos clientes é feita de forma amável, demonstrando interesse pelo seu nível de satisfação para potencializar futuras vendas.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos de refrigeração, móveis, máquinas e utensílios específicos para a área do estabelecimento destinada ao consumo de bebidas. Bebidas, matérias-primas e outros produtos. Material para decoração de bebidas. Cristaleiras. Produtos de limpeza.

Produtos e resultados

Preparação, apresentação e serviço de bebidas (refrigerantes, infusões, cafés, coquetéis, drinks mistos, batidos, sucos naturais, entre outros) no bar e mesa. Suporte ao cliente. Limpeza e manutenção de utensílios, equipamentos e área de trabalho.

Informação utilizada ou gerada

Manuais de processos operacionais padrão. Manuais de operação de equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de serviço. Documentos padronizados como *relevés*, notas de entrega, pedidos ou outros. Cardápio de bebidas do estabelecimento. Fichas técnicas de produção de bebidas. Normas aplicáveis à manipulação de alimentos, riscos ambientais e ocupacionais.

UC3: SERVIR E PRESTAR INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE VINHOS

Código: UC343_4

Nível: 4

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Participar na elaboração de cartas de vinhos e de bar, de modo que sejam atrativas para a clientela, se adaptem 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 esperado pelo cliente e se cumpram os objetivos econômicos 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 atual 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 objetivos 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 efetuada tendo em conta: categoria do estabelecimento, objetivos econômicos 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: Efetuar o abastecimento da adega ou cave do dia, para garantir as necessidades do serviço

CD 2.1. Os tipos de bebidas e dos vinhos objeto de compra são determinadas tendo em conta as características da clientela e os objetivos econômicos 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 receção, tendo em conta o stock mínimo existente, 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 o tipo, a safra, características de conservação, rotação e fatores de risco, respeitando as temperaturas de armazenamento e serviço.

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 quantidades mínimas de vinhos na adega são verificadas e comunicadas à pessoa ou departamento adequado, caso necessário.

CD 2.6. As baixas por mau estado ou rutura 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

CD 2.8. verificação periódica dos rácios.

CD 2.9. As condições de limpeza, ambientais e sanitárias da cave são mantidas para impedir o desenvolvimento bacteriológico e assegurar a conservação dos vinhos.

EC3: Aconselhar os clientes sobre vinhos, em função da ementa, estação ou momento do dia, com a finalidade de satisfazer as expectativas dos clientes e atingir os objetivos económicos do estabelecimento.

CD 3.1. A informação sobre os vinhos a oferecer ao cliente é obtida a partir do programa de vendas e da oferta gastronómica do estabelecimento, dando prioridade aos vinhos que necessitam de ser vendidos a curto prazo.

CD 3.2. A sugestão do vinho é feita de acordo com o programa de vendas do estabelecimento e tendo em conta:

- O tipo de clientes e gostos manifestados;
- Os objetivos de vendas;
- O momento do dia;
- O tipo de prato;
- A estação ou tempo atmosférico;
- O momento do dia;
- O evento.

CD 3.3. A aparência pessoal é tida em conta, seguindo as diretrizes do estabelecimento, para dar confiança aos clientes e facilitar a venda.

CD 3.4. O aconselhamento na escolha do vinho é prestado a pedido do cliente, em função da tipologia e dos gostos por ela expressos informando-lhe das características, origem, marca e idade ou safra.

CD 3.5. 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 3.6. A venda dos vinhos, seja em garrafa ou em copa, é concretizada mediante a tomada do pedido ou de acordo com outro procedimento estabelecido:

- Valorizando e destacando os vinhos nacionais.
- Assegurando 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 3.7. A comunicação com os clientes é realizada de forma fluída, potencializando assim a interação e compreensão suficientes para melhorar o serviço e o nível de satisfação.

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

CD 4.1. A encomenda é verificada, antes de servir os vinhos solicitados, comprovando que correspondem à solicitação dos clientes.

CD 4.2. O vinho é servido:

- Procurando em todo momento a sua realização com a máxima rapidez e eficácia;
- Selecionando os utensílios 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 (decantação, oxigenação, têmpera ou outras – dependendo do tipo e buscando a máxima elegância, rapidez e

- eficiência e utilizando as taças adequadas ao tipo de vinho solicitado e ao gosto do cliente);
- Apresentando a garrafa ao cliente antes da sua abertura seguinte as regras de protocolo;
- 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.

EC5: 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 5.1.** A recolha dos utensílios necessários para a prova é realizada de acordo com o tipo de prova, e o número de vinhos.
- CD 5.2.** O especto visual dos vinhos é analisado utilizando o recipiente e as condições de iluminação estabelecidas e identificando suas características positivas ou defeitos.
- CD 5.3.** A fase olfativa 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 detetar os cheiros ou os aromas.
- CD 5.4.** Na fase de degustação, o vinho é analisado, ingerindo um sorvo não muito grande, detetando seus sabores no momento de entrada na boca, passo na boca, impressão final e gosto posterior.
- CD 5.5.** As fichas para a valoração dos vinhos na prova são formalizadas, aplicando as normas de pontuação estabelecidas.
- CD 5.6.** Os vinhos turvos, com sabor a rolha, e oxidados são objeto de reclamação.

Contexto profissional

Meios de produção

Mobiliário e equipamentos específicos para adega ou cave de dia. Vinhos. Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios para serviço de vinhos. Termómetros e Higrómetros. Carrinhos de transporte. Saca rolha e abridores de garrafa. Extintores de *Tastevin*. Decantadores. Cata vinhos. Garrafas de vestígios de degustações. Garrafas ou frascos para decantar. Outros cristais. Bandejas. Panos diferentes para serviço. Produtos de limpeza.

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. Aconselhamento a nível básico sobre vinhos.

Informação utilizada ou gerada

Manuais e procedimentos operacionais padrões. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Documentos padronizados, como inventários comprovantes de pedidos, faturas e notas de entrega. Planilha de controlo de consumo. Menus. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Lista de vinhos e programas de vendas. Regulamentos aplicáveis a manipulação de alimentos, ambientes e de risco no trabalho. Regulamentos de segurança e planos de emergência.

UC4: PREPARAR REFEIÇÕES SIMPLES	
Código: UC10.1_4	Nível: 4

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Elaborar cartas de refeições simples para o estabelecimento, de modo que sejam atrativas, equilibradas 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 objetivos econômicos do estabelecimento.

CD 1.2. As ofertas gastronômicas próprias de bar - cafeteria - são definidas, tendo em conta:

- As necessidades e os gostos dos potenciais clientes;
- O fornecimento das matérias-primas;
- Os meios físicos, humanos e econômicos;
- O tipo de serviço a realizar;
- O equilíbrio na variedade e 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 da temporada.

CD 1.4. O sistema de rotação das ofertas gastronômicas 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 gastronômicas é formalizada tendo em conta:

- A categoria do estabelecimento;
- Os objetivos econômicos;
- 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.

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 equipamentos e as pequenas máquinas a utilizar são montados, verificando sua conexão à rede, programando a temperatura nos casos em que for necessário.

CD 2.3. Os diferentes tipos de pequeno-almoço, continental, internacional, *buffet* e *room service* são preparados segundo as fichas técnicas das confeções culinárias

CD 2.4. Os sumos naturais de frutas são preparados consoante a estação do ano.

CD 2.5. A elaboração de cafés da manhã, aperitivos, canapés, sanduíches, e pratos combinados é realizado aplicando as técnicas básicas e as regras básicas da confeção de alimentos na preparação das refeições, e respondendo a características de apresentação tais como:

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

- CD 2.6.** As refeições simples são acabadas e apresentadas tendo em conta a sua tipologia (aperitivo, canapé, sanduíches, *snaks* ou pratos simples) segundo critérios de degustação, especto visual e frescura de alimentos, e fazendo pequenas decorações, se for o caso.
- CD 2.7.** A limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo é efetuada utilizando os produtos e os métodos estabelecidos.
- CD 2.8.** As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

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

- CD 3.1.** A regeneração, conservação e armazenamento 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 armazenamento e o reaproveitamento para outras operações.
- CD 3.2.** Os métodos e equipamentos estabelecidos, para regeneração da preparação culinária, são utilizados à temperatura de serviço.
- CD 3.3.** Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, atuando 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 atrativas 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 selecionado e seguindo, se for o caso, as orientações recebidas do superior hierárquico.
- CD 4.2.** As técnicas e os elementos decorativos, tais como produtos naturais, que melhor se adequam aos géneros e refeições simples objeto de exposição são selecionados 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 consequente realização da composição desenhada antecipadamente.
- CD 4.4.** O lugar e a 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. Equipamentos geradoras de calor. Géneros culinários, produtos gastronómicos, bebidas e suplementos. Material de decoração. Louças, talheres, toalhas de mesa. Fardas adequados e atoalhados 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. Preparar e apresentar pequenos-almoços, aperitivos sólidos, canapés, snacks e pratos simples. Conservação, regeneração e armazenamento de géneros e refeições simples. Montagem e decoração de expositores de bar. Limpeza e manutenção de equipamentos.

Informação utilizada ou gerada

Manuais de processos padronizados. 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 higiénico - sanitárias e de manipulação de alimentos.

UC5: EXECUTAR SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS EM RESTAURAÇÃO

Código: UC344_4

Nível: 4

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Colaborar, sob supervisão, na organização dos recursos disponíveis para a montagem de serviços gastronômicos e eventos especiais em restauração.

- CD 1.1.** O levantamento das necessidades de recursos humanos, mobiliários, equipamentos, utensílios, produtos e materiais para montagem e decoração do serviço gastronômico e/ou eventos especiais é efetuado, colaborando com o superior hierárquico e em função dos recursos disponíveis.
- 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 otimização 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 serviços contratados, é formalizada de maneira a assegurar a coordenação de recursos e tarefas e a transmissão de informação a outros departamentos, responsáveis ou fornecedores.
- CD 1.6.** Os procedimentos de controlo são estabelecidos, para determinar a capacidade e a eficácia dos processos de prestação dos serviços.

EC2: Colaborar na montagem e decoração dos locais e expositores com géneros, produtos gastronômicos e demais materiais, de modo que a sua colocação seja equilibrada e atrativa para os clientes.

- CD 2.1.** As técnicas decorativas selecionadas são aplicadas e os elementos decorativos empregados, procurando adequá-las à composição desenhada previamente e adaptando-as ao tipo de estabelecimento, tipo de oferta gastronômica, 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 gastronômicos e demais materiais são localizados e ordenados, conforme o estabelecido, atendendo aos 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-os 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: Colaborar na distribuição, montagem e funcionamento dos equipamentos, mobiliário e acessórios necessários para oferecer os serviços gastronômicos 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 planejado, tendo em conta:
- As características do tipo de serviço ou evento em questão;

- A superfície e as características do local;
- O pessoal, os equipamentos, o mobiliário, os 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 de preparação dos expositores, do evento, são cumpridos, verificando:

- Os recipientes e equipamentos atribuídos;
- 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, os expositores de alimentos e bebidas e outros equipamentos para eventos são realizadas com sentido estético e artístico, nos padrões e limites económicos fixados pela empresa.

CD 3.5. Os serviços de *coffee break*, aperitivos de “Boas Vindas”, 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 realizadas com os produtos e métodos estabelecidos.

CD 3.7. Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, atuando 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 pós 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. A listagem dos bens consumidos durante o evento é feita, de forma a equacionar, corretamente, o seu custo e analisar a sua rentabilidade.

CD 4.4. As faturas 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 contrato.

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

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

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 toalhas. Móveis, equipamentos e utensílios para preparar e confeccionar refeições na sala.

Produtos e resultados

Apoio na organização de recursos necessários para a montagem de serviços gastronômicos e eventos especiais. Limpeza e manutenção dos equipamentos. Proposta de organização dos recursos necessários para a montagem de *food service*, *catering* e eventos. Colaboração no projeto 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 em restaurantes.

Informação utilizada ou gerada

Manuais operacionais. Manuais de funcionamento de equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Documentos, como comprovantes e faturas. Menus. Fichas de fabrico. Tabelas de temperaturas adequadas. Recursos disponíveis: humanos, equipamentos, móveis, utensílios domésticos, outros. Regulamentação aplicável sobre manipulação de alimentos, riscos ambientais e ocupacionais.

UC6: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO

Código: UC13.1_4

Nível: 4

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Interpretar o significado geral da informação oral, na língua inglesa, com um nível de utilizador médio, com precisão, emitida por qualquer pessoa ou meio de emissão/comunicação, para identificar a aplicabilidade dos dados e garantir a prestação do serviço.

- CD 1.1.** Os meios de produção associados às atividades profissionais são identificados, numa situação de trabalho, garantindo sua compreensão global, de acordo com o contexto em que são utilizados.
- CD 1.2.** A informação oral emitida por diferentes meios (comunicação, materiais audiovisuais técnicos, vídeos ou outros), é interpretada de forma precisa, para promover o desenvolvimento da atividade, utilizando estratégias que permitem detetar os dados recebidos de forma incompleta.
- CD 1.3.** A expressão oral do cliente ou do profissional, em inglês, 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 restauração e bebidas;
 - Solicitação de faturação;
 - Comunicação de reclamações.
- CD 1.4.** As instruções de trabalho, avisos e pareceres de operações definidas são interpretadas, trocando informações sobre o tema a abordar, de forma a aplicá-las no desempenho da sua competência, identificando o contexto da intervenção.
- CD 1.5.** As necessidades, reclamações, incidências e mal-entendidos sobre as atividades profissionais, expressos oralmente, por diferentes interlocutores, em inglês, são interpretados, praticando a escuta ativa, para extrair os pontos principais, apresentando diferentes soluções ao responsável.

EC2: Interpretar informações e documentação escrita em inglês, com um nível de utilizador médio, no âmbito da restauração, para o exercício da atividade profissional.

- CD 2.1.** As informações escritas, em inglês, num registo técnico, relativas à documentação referente à atividade profissional, são extraídas, procedendo-se ao resumo e/ou interpretação, utilizando ferramentas de tradução manual ou informática (dicionários e/ou dicionários técnicos).
- CD 2.2.** A documentação escrita em inglês, relativa a instruções, cartas, correios eletrónicos e notas, é interpretada com atenção e agilidade, em situações previsíveis, tais como:
- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da atividade de restauração;
 - Consulta de manuais de aplicação informática;
 - Consulta de regulamento;
 - Leitura de mensagens ou correios eletrónicos;
 - Interpretação de menus e receitas.
- CD 2.3.** As informações implícitas em relatórios e/ou documentos são extraídas, procedendo-se ao seu resumo e/ou interpretação, para facilitar a análise da situação, aplicando critérios de contextualização e coerência relacionados com o setor.
- CD 2.4.** As interfaces dos meios informáticos visualizados são interpretadas, de acordo com a atividade profissional para garantir o registo e transmissão de dados.
- CD 2.5.** Os avisos, cartazes, rótulos de advertências e sinais de perigo, localizados na área de trabalho, vinculadas à sua atividade profissional, são interpretadas para garantir a segurança e a integridade física.
- CD 2.6.** Os textos escritos traduzidos com ferramentas de tradução, manual ou informático, são revistos

para melhor interpretação, aplicando critérios de contextualização à atividade.

CD 2.7. O significado de termos escritos desconhecidos, que não se consegue deduzir do contexto ou suporte visual, é traduzido por meio de ferramentas de tradução manual ou informático (dicionários e/ou dicionários técnicos) para assimilar a explicação do termo.

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

CD 3.1. Os dados, para o desenvolvimento da atividade profissional, são obtidos, a partir de conversas e entrevistas realizadas com outros interlocutores, para facilitar a execução.

CD 3.2. Os dados considerados necessários ao desempenho da atividade profissional são expressos, em inglês, com clareza razoável, fluência e correção, aplicando as normas de cortesia, protocolo associado com o enquadramento cultural ou outros adequados a contextos de comunicação formal e informal.

CD 3.3. Os dados, para o desenvolvimento da atividade profissional, são obtidos, a partir de conversas e entrevistas realizadas com outros interlocutores, para facilitar a execução.

CD 3.4. Mensagens orais, em inglês, que utilizam um vocabulário amplo relacionado com a atividade profissional, são emitidas, com fluidez e espontaneidade, em reuniões, recepções e conversas relativas a situações próprias da atividade profissional, tais como:

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

EC4: Produzir, em inglês, documentos simples, 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, correios eletrónicos, 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 afetar a mesma.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos informáticos, impressora, telefone. Aplicações informáticas. Dicionário.

Produtos e resultados

Comunicação interativa 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 atividade de restauração.

Informação utilizada ou gerada

Informações de mídia, materiais técnicos audiovisuais, vídeos, CDs. 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. Relatórios, manuais, planos, artes, revistas, livro. Páginas da Internet, glossários online, e-mails

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

HRT003.A1_4

SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código: HRT003.A1_4		Denominação	SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS
Nível: 4		Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT)
Duração indicativa		990 Horas	
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Desenvolver serviços de sala e bar	UC11.1_4
	2	Preparar e servir bebidas simples e compostas	UC342_4
	3	Servir e prestar informações básicas sobre vinhos	UC343_4
	4	Preparar refeições simples	UC10.1_4
	5	Executar serviços especiais e eventos em restauração	UC344_4
	6	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de restauração	UC13.1_4

UNIDADES FORMATIVAS (UF) Transversais		
Denominação_UF	Duração_UF	Código_UF
O setor da restauração	10 h	UF1.1
Segurança e higiene alimentar	40 h	UF2.2
A qualidade na restauração	20 h	UF5.1
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)		
Denominação	Código	
Serviços de sala e bar (120 horas)	MF11.1_4	
Serviços de bebidas simples e compostas (100 horas)	MF342_4	
Serviços de vinhos (100 horas)	MF343_4	
Preparação de refeições simples (60 horas)	MF10.1_4	
Serviços especiais e eventos em restauração (60 horas)	MF344_4	
Inglês profissional para os serviços de restauração (120 horas)	MF13.1_4	
Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho (360 horas)	MT_HRT003.A1	

UNIDADES FORMATIVAS (UF) TRANSVERSAIS

Unidade Formativa 1: O setor da restauração (UF1.1)

Carga horária: 10 horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Caracterizar o sector da restauração, considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.

CA 1.1. Definir sector da restauração.

CA 1.2. Classificar os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta:

- As características;
- Os processos básicos;
- Os tipos de ofertas gastronómicas;
- As tipologias de clientes;
- A legislação cabo-verdiana aplicável.

CA 1.3. Relacionar as ofertas gastronómicas com o tipo de serviços disponível.

RA2. Descrever as características físicas de um estabelecimento produtor de alimentos ou de uma cozinha e a sua divisão ou departamentos.

CA 2.1. Descrever as características físicas de uma cozinha industrial de acordo com a norma vigente.

CA 2.2. Descrever os departamentos e os subdepartamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações interdepartamentais existentes.

CA 2.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.

CA 2.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das atividades 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. Aspetos 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 coletiva.
- 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 as suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

Unidade Formativa 2: Segurança e Higiene Alimentar (UF2.2)
Duração: 40 Horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Descrever as normas e as medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiênico-sanitária na atividade de restauração.

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas de Saúde, Higiene e Segurança alimentar

CA 1.2. Descrever as principais fontes de contaminação dos alimentos

RA2. Reconhecer as principais doenças transmitidas por alimentos e intoxicações alimentares.

CA 2.1. Identificar os tipos de intoxicações alimentares, relacionando-os com os agentes causadores.

CA 2.2. Identificar as principais formas de transmissão de doenças provocadas pela má manipulação dos alimentos.

CA 2.3. Explicar as consequências originadas pelo manuseamento inadequado dos alimentos na produção sobre a segurança alimentar dos consumidores.

CA 2.4. Descrever as boas práticas na manipulação de alimentos

CA 2.5. Explicar as medidas de higiene pessoal do manipulador de alimentos

CA 2.6. Descrever os comportamentos suscetíveis de causar riscos de contaminação de alimentos

CA 2.7. Enumerar as boas práticas e legislação vigente referentes à manipulação de alimentos

RA3. Descrever o correto layout de uma cozinha no âmbito da higiene, saúde e segurança alimentar.

CA 3.1. Indicar o correto layout de uma cozinha e a sua importância

CA 3.2. Descrever o conceito “sempre em frente”

CA 3.3. Descrever as formas de contaminação cruzada

RA4. Reconhecer as medidas vigentes para assegurar os processos de higienização e segurança na atividade de restauração.

CA 4.1. Identificar os fatores e as situações de risco na atividade de restauração.

CA 4.2. Explicar as medidas de prevenção e proteção aplicáveis na atividade de restauração.

CA 4.3. Identificar o regulamento e os planos de segurança, aplicáveis a atividade de restauração.

CA 4.4. Explicar as medidas de atuação em situações de emergência

CA 4.5. Explicar o conceito e processos de limpeza

CA 4.6. Descrever o processo de limpeza de instalações e equipamentos de restauração, tendo em conta:

- Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos

CA 4.7. Numa situação prática, elaborar um plano de higienização na atividade de restauração, tendo em conta:

- Identificação do processo de limpeza
- Documentos de controlo a preencher
- Normas vigentes

RA5. Reconhecer a problemática ambiental originada na atividade de restauração e o controlo dos resíduos

CA 5.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração.

CA 5.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na atividade de restauração.

CA 5.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras originadas pela atividade de restauração.

RA6. Reconhecer a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para o seu uso eficiente nas atividades de restauração.

CA 6.1. Reconhecer as boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis ações de redução de gastos.

CA 6.2. Reconhecer o uso das energias renováveis e as suas possibilidades num estabelecimento de restauração.

CA 6.3. Identificar as instalações elétricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

Conteúdos

1. Saúde, higiene e segurança alimentar:

1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.

1.2. Fontes de contaminação dos alimentos:

- Físicas;
- Químicas;
- Biológicas.

1.3. Principais fatores que contribuem ao crescimento bacteriano.

1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos e 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 HACCP.

1.7.1 Pré-requisito para implementação do sistema de HACCP

1.7.2 Dossiers de HACCP (registos físicos dos procedimentos)

1.8. Alimentação e saúde:

- Riscos para a saúde derivados de uma incorreta 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:

1.9.1 Saúde e higiene pessoal: fatores, medidas, materiais e aplicações;

1.9.2 Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados;

1.9.3 Gestos;

1.9.4 Feridas e a sua proteção;

1.9.5 Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos;

1.9.6 Importância das boas práticas na manipulação de alimentos

2. Tipos de Intoxicações alimentares:

2.1. Biológicas: Perigos Biológicos (vírus, bactérias, fungos, parasitas)

2.2. Físicas

2.3. Químicas

3. Doenças Transmitidas por alimentos e pelo manipulador:

3.1. Formas de transmissão;

3.2. Principais intoxicações

3.3. Normas de Manipulação de alimentos

3.4. Boas práticas para a diminuição de riscos

4. Layout da cozinha:

- 4.1. Conceito de Layout
- 4.2. Serviço “sempre em frente”
- 4.3. Formas de contaminação: Contaminações cruzadas

5. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração:

- 5.1. Conceito e tipos de limpeza.
- 5.2. Requisitos higiênicos gerais de instalações e equipamentos.
- 5.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 5.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 5.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 5.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.
- 5.7. Importância da Rotulagem:
 - 5.7.1. Produtos Alergênicos;
 - 5.7.2. Identificação de Produtos
- 5.8. Plano de higienização:
 - 5.8.1. Documentos de controle
 - 5.8.2. Legislação vigente

6. Incidência ambiental da atividade de restauração

- 6.1. Agentes e fatores de impacto ambiental.
- 6.2. Tratamento de resíduos.
- 6.3. Regulamento aplicável sobre proteção ambiental.

7. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 7.1 Compras e abastecimento.
- 7.2 Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 7.3 Limpeza e manutenção.

8. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

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

9. Segurança e situações de emergência na atividade de restauração.

9.1. Segurança:

- Fatores 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, os equipamentos, a maquinaria e os pequenos materiais característicos da atividade de restauração.

9.2. Medidas de prevenção e proteção:

- Nas instalações.
- Na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios.
- Os equipamentos de proteção individual e coletivo:
 - Tipos.
 - Adequação.
 - normativa.

9.3. Situações de emergência:

- Procedimentos de atuação, avisos e alarmes. Incêndios.
- Fuga de gases.
- Fugas de água ou inundações.
- Planos de emergência e evacuação.
- Primeiros socorros.

Unidade Formativa 3: A qualidade na restauração (UF5.1)
Duração: 20 Horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Descrever os diferentes modos de implementação e gestão do sistema de qualidade no setor da restauração e as suas aplicações.

- CA 1.1. Identificar a documentação e informação própria do sistema de qualidade.
- CA 1.2. Explicar o conceito de qualidade no setor da restauração e identificar os fatores causadores da não qualidade.
- CA 1.3. Identificar o sistema de qualidade, interpretando as normas de qualidade, estabelecendo os seus objetivos.
- CA 1.4. Identificar os fatores-chave, as barreiras e os programas para a sua implementação e os seus respetivos prazos.
- CA 1.5. Identificar a gestão da qualidade em relação aos objetivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.6. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.7. Interpretar os indicadores de qualidade da restauração e indicar os métodos que permitam avaliar o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.8. Apontar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.9. Identificar as deficiências e as áreas de melhoria da qualidade.
- CA 1.10. Descrever o plano de melhoria contínua da qualidade.
- CA 1.11. Indicar a importância da participação do pessoal na aplicação e da gestão da qualidade.

RA2. Interpretar as especificações de qualidade no setor da restauração, os procedimentos de atendimento e reclamações, apresentando sugestões de melhoria.

- CA 2.1. Identificar as normas vigentes.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade no setor da restauração.
- CA 2.3. Descrever as ferramentas de melhoria da qualidade.
- CA 2.4. Descrever os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações.
- CA 2.5. Numa prática simulada de atendimento e reclamações:
 - Identificar a natureza da reclamação;
 - Interpretar e aplicar os procedimentos adequados;
 - Registar indicadores, preenchendo as folhas de dados;
 - Apresentar as sugestões de melhoria

Conteúdos

1. Qualidade na restauração

- 1.1 Conceito
- 1.2 Evolução histórica da qualidade.
- 1.3 Sistemas e normas de qualidade.
- 1.4 Implementação de um sistema de qualidade. Fatores chave. Projeto, programas e cronograma.
- 1.5 Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.6 Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.

- 1.7 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.
- 1.8 A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.9 Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.10 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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; 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 BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro - Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações.

Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro - Quadro Nacional de Qualificações

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: SERVIÇOS DE SALA E BAR		
Código: MF11.1_4	Nível: 4	Duração: 120 Horas
Associado à UC11.1_4: Desenvolver serviços de sala e bar		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Analisar e efetuar operações de *mise-en-place* do serviço de sala e bar, num estabelecimento de restauração, em função das ordens expostas no *briefing* de pré-serviço.

- CA 1.1. Distinguir os diferentes modelos de organização de um restaurante, bar e cafés, expressando vantagens e inconvenientes de cada um.
- CA 1.2. Descrever o processo de *mise-en-place* para o serviço de sala e bar.
- CA 1.3. Identificar as necessidades de mobiliário e equipamentos para desenvolver diferentes tipos de serviço de sala e 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. Detalhar sequencialmente o processo interno de abastecimento de géneros e materiais necessários à montagem de um serviço de sala e bar previamente combinado, completando a documentação necessária.
- CA 1.6. Identificar as zonas de depósito ou conservação e justificar a escolha dos mesmos em função dos diferentes tipos de itens armazenados.
- CA 1.7. Descrever os artigos e/ou meios decorativos comuns, cenário musical e de climatização adequado dependendo do tipo de bar, cafés ou restaurante.
- CA 1.8. Rever através de uma lista de comprovação os equipamentos, mobiliários, elementos de apoio, utensílios e outros instrumentos necessários ao desenvolvimento do serviço de sala e bar.
- CA 1.9. Explicar o processo de inicialização dos dispositivos eletrónicos para o serviço de cobrança e provisão de dinheiro para operações de caixa.
- CA 1.10. Argumentar a necessidade de manter a área de trabalho com o nível de ordem e limpeza exigidos para as atividades de manipulação e higiene alimentar.
- CA 1.11. Numa situação prática, realizar a *mise-en-place* da sala a partir das ordens de serviço do dia, desenvolvendo as seguintes fases de operações:
- Limpeza e higienização do local, mobiliário, equipamentos, utensílios e artigos para o local de trabalho próprios do restaurante.
 - Requisição e armazenamento dos bens necessários para a prática do serviço.
 - limpeza e montagem de mobiliário, elementos de apoio e utensílios, facilitando o fluxo de clientes e, especialmente, o trânsito e acomodação de pessoas com necessidades especiais.
 - Revisão dos acessórios e materiais utilizados para o serviço - como vidraria, louça, talheres, saleiros, cartas e sugestões, entre outros, substituindo aqueles que não atendem aos requisitos estabelecidos.
 - Decoração, climatização e ambientação musical do local em colaboração com a equipe de trabalho, respeitando a normativa aplicável quanto ao volume de som, ambiente e preferências dos clientes.
 - Participação no briefing da equipa para obter informação relativa ao funcionamento do dia: à oferta de alimentos e bebidas servidos no estabelecimento - promoções, sugestões do dia, ingredientes e processo de preparação, entre outros.

RA2. Aplicar técnicas de acolhimento e atendimento ao cliente próprias de estabelecimentos de restauração, em diferentes situações de informação e aconselhamento em serviço de sala e bar.

CA 2.1. Identificar os diferentes tipos de clientes de estabelecimentos de restauração (bar, cafeteria, restaurante), descrevendo suas atitudes e comportamentos habituais.

CA 2.2. Identificar as diferentes técnicas de venda de alimentos e bebidas, estimando sua aplicação para diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauração e tipologia de serviço.

CA 2.3. Explicar as normas de protocolo habituais a serem utilizadas na receção de um cliente.

CA 2.4. Propor menus que se ajustem aos gostos e hábitos de um tipo de procura previamente definida.

CA 2.5. Distinguir os tipos de procura de informação mais usuais nos restaurantes bares e cafés.

CA 2.6. Prever diferentes situações em que, habitualmente, se formulam reclamações ou podem ocorrer situações de conflito com os clientes.

CA 2.7. Em um cenário prático de venda de comidas e bebidas, de uma oferta gastronómica específica:

- Obter informações sobre a oferta gastronómica do estabelecimento, os objetivos de vendas e o público-alvo.
- Verificar a reserva, acompanhar e acomodar o cliente na mesa designada e informar e resolver eventuais problemas com a reserva, se necessário.
- Oferecer os produtos mediante a entrega do cardápio do estabelecimento, dando aconselhamento nos aspetos solicitados.
- Aplicar técnicas de venda (venda sugestiva).
- Manter e cuidar da linguagem verbal e não verbal e procurar ter empatia com as necessidades do cliente.
- Anotar os pedidos, identificando a disposição dos comensais na mesa e coletando todas as informações necessárias.

CA 2.8. Numa prática simulada de procura de informações ou apresentação de reclamações:

- Identificar e selecionar 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, correta e objetiva;
- Determinar quando se deve efetuar o registo do pedido de informação ou reclamação

RA3. Aplicar técnicas de serviço de alimentos e bebidas em função da tipologia do estabelecimento e das particularidades da oferta gastronómica do mesmo.

CA 3.1. Identificar diferentes técnicas de serviço a aplicar na área destinada ao serviço de alimentos e bebidas do estabelecimento, caracterizando-as, explicando suas vantagens e desvantagens, e justificando sua adequação para cada formato de restauração específico.

CA 3.2. Explicar a relação que o pessoal da área de serviço de alimentos e bebidas mantém com outros profissionais ou departamentos e justificar a coordenação e entendimento mútuo.

CA 3.3. Em um cenário prático de serviço de alimentos e bebidas em um estabelecimento de restauração previamente caracterizado por uma tipologia específica e uma oferta gastronómica definida:

- Encaminhar o pedido para os diferentes pontos de produção e facturamento, levando em consideração a ordem de chegada dos clientes.
- Transportar, para a sala e bar, as elaborações culinárias solicitadas, com estilo e elegância.
- Executar diferentes tipos de serviços de mesa, identificando vantagens e inconvenientes.
- Aplicar os procedimentos operacionais do estabelecimento no serviço das elaborações culinárias, bebidas e complementos solicitados.

- Limpar a louça, talheres e copos com rapidez e eficiência.
- Arrumar a mesa com talheres ou louças adequadas dependendo do prato a ser servido.
- Registrar e revisar o pedido, utilizando programas informáticos adequados antes de sua entrega e cobrança.
- Despedir do cliente, agradecendo pela visita, obtendo feedback sobre seu nível de satisfação e informando sobre futuras promoções.

CA 3.4. Assumir uma postura assertiva, empática e conciliadora com os demais, no ambiente de trabalho, demonstrando cordialidade e amabilidade no trato.

RA4. Diferenciar e aplicar procedimentos habituais para a interpretação e resolução de necessidades de informação, reclamações e queixas próprias do âmbito de restauração.

CA 4.1. Estimar diferentes situações em que normalmente ocorrem reclamações ou podem surgir conflitos com clientes na área de serviço de alimentos e bebidas de um estabelecimento de restauração.

CA 4.2. Identificar a legislação aplicável sobre proteção de consumidores e usuários.

CA 4.3. Selecionar técnicas de comunicação verbal e não verbal e habilidades sociais, relacionando-as com as situações analisadas.

CA 4.4. Em um cenário prático de solicitação de informação ou apresentação de reclamações ou queixas por parte de um cliente com uma tipologia previamente definida:

- Identificar e selecionar as informações a serem fornecidas com base na situação apresentada.
- Prestar as informações solicitadas com base na reclamação ou queixa formulada.
- Simular a resolução de conflitos entre as partes através de uma situação consensual, demonstrando uma atitude segura e objetiva.
- Determinar quando é necessário registrar a consulta ou reclamação apresentada.

CA 4.5. Demonstrar a necessidade de atender os clientes com cortesia e elegância, promovendo a boa imagem da entidade que presta o serviço.

RA5. Identificar sistemas habituais de faturação e cobrança e realizar o fecho de caixa nas atividades de restauração, analisando características, vantagens e desvantagens de cada um desses sistemas.

CA 5.1. Descrever o processo habitual de controlo e faturação na área ou departamento de serviço de alimentos e bebidas de um estabelecimento de restauração.

CA 5.2. Identificar os diferentes sistemas de cobrança mais habituais neste tipo de estabelecimentos, justificando seu uso em função de uma tipologia específica.

CA 5.3. Explicar o controle administrativo do processo de faturação e cobrança, identificando em cada fase as medidas que devem ser tomadas em caso de desvios.

CA 5.4. Resumir as fases que compreendem o diário de produção e o fecho de caixa a partir de dados hipotéticos de faturação de um estabelecimento com uma produção média.

CA 5.5. Argumentar a necessidade de agir com a responsabilidade e honestidade ao participar do processo de faturação e cobrança.

CA 5.6. Num caso prático de fecho de caixa de um estabelecimento de restauração e com base em resultados de produção de dados:

- Comparar a produção diária, verificando a correspondência entre as faturas emitidas e os valores no fecho de caixa.
- Comparar e registrar as diferentes modalidades de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, bônus, etc.
- Contar o dinheiro na caixa, separando a produção diária do depósito inicial do dia.
- Entregar o depósito e a produção à pessoa responsável, seguindo os procedimentos da entidade.

- Informar sobre possíveis incidências detetadas.

RA6. Aplicar procedimentos habituais de trabalho, para as operações de pós-serviço e fecho das instalações da área dedicada ao serviço de alimentos e bebidas.

- CA 6.1.** Identificar e descrever os processos habituais de trabalho realizados no fecho do departamento.
- CA 6.2.** Deduzir as necessidades de géneros e preparações que devem ser solicitadas, para repor *stocks* mínimos.
- CA 6.3.** Organizar a reposição e o armazenamento dos excedentes do serviço, seguindo parâmetros de conservação.
- CA 6.4.** Num caso prático de fechamento de serviço e com base em condições previamente definidas quanto a mobiliário, equipamentos e dimensões da instalação dedicada ao serviço:
- Reestruturar o local para o próximo serviço: distribuir cadeiras e mesas conforme as necessidades ou previsões.
 - Efetuar a limpeza e desinfecção de utensílios, máquinas e equipamentos conforme o procedimento estabelecido.
 - Executar a substituição de aparadores, cristaleiras, louças e talheres conforme o próximo serviço a ser realizado.
 - Realizar operações de supervisão e manutenção preventiva de equipamentos e instalações.
 - Informar sobre possíveis falhas, anomalias ou incidentes detetados

Conteúdos

1. Bar, cafeteria e restaurante

- 1.1. Estabelecimentos de restauração dedicados ao serviço de alimentação e bebidas: Caracterização e modelos de organização.
- 1.2. Competências profissionais dos componentes da brigada de serviços.
- 1.3. Instalações, mobiliário e equipamentos básicos para serviço de alimentos e bebidas: classificação, descrição e medidas básicas de acordo com características, funções e aplicações.
- 1.4. Talheres, cristaleiras e loiças: classificação e descrição.
- 1.5. Tipos de toalhas de mesa.
- 1.6. Localização e distribuição de móveis e máquinas.
- 1.7. Técnicas, procedimentos e modos de operação, manutenção e controle de equipamentos específico da área.
- 1.8. Introdução ao sistema de produção alimentar e vocabulário específico.
- 1.9. Informação gastronómica: cozinha regional e internacional.

2. Fases dos serviços de restauração e bebidas

- 2.1. Pré-serviço, processo e sequência das operações mais importantes, descrição e execução: *checklist* ou lista de verificação, preenchimento de documentação, abastecimento interno, limpeza e montagem de equipamentos e mobiliário, decoração e ambientação da área destinada ao serviço, reunião operacional ou briefing, operações de controlo inicial de caixa e outros.
- 2.2. O serviço: tipos de serviço, registo e processamento de pedidos, aplicação de técnicas de serviço para alimentos, bebidas e produtos complementares (à inglesa, à francesa, *buffet* assistido, à russa, entre outros), desmontagem de mesas.
- 2.3. Pós-serviço: sequência e execução das operações, tratamento de possíveis excedentes, reposição de *stocks* mínimos, arrumação e limpeza das instalações, equipamentos e mobiliário; montagem de mesas, aparadores e elementos auxiliares."

3. Atendimento ao cliente nos serviços de restauração e bebidas

- 3.1. A comunicação interpessoal e o processo de comunicação: barreiras, saber escutar e saber perguntar.

- 3.2. A comunicação não verbal.
- 3.3. A comunicação telefónica.
- 3.4. Necessidades humanas e motivação: o processo decisório.
- 3.5. As expectativas dos clientes: técnicas para determinar as expectativas dos clientes em relação a um serviço, a satisfação das expectativas como conceito de qualidade de um serviço.
- 3.6. Tipologia de clientes: análise e comparação das técnicas de comunicação mais adequadas aos diferentes tipos de clientes.
- 3.7. O atendimento ao cliente: atitude positiva e proactiva, empatia e esforços discricionais.
- 3.8. A negociação: a planificação da negociação, estratégias e técnicas.
- 3.9. Tratamento de reclamações, queixas e situações conflituosas.

4. Venda e faturação de serviços em estabelecimentos de restauração e bebidas

- 4.1. Técnicas, formas e processos de venda direta de alimentos e bebidas no estabelecimento de restauração.
- 4.2. Venda sugestiva: o merchandising.
- 4.3. Faturação em restauração: sistemas e tipos de faturação, PDV (ponto de venda).
- 4.4. Sistemas de cobrança: à vista, a crédito, vales restaurante, vouchers de quarto e outros.
- 4.5. Operações de cálculo do fechamento de caixa.

MF2: SERVIÇOS DE BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS		
Código: MF342_4	Nível: 4	Duração: 100 Horas
Associado à UC342_4: Preparar e servir bebidas simples e compostas		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Utilizar bebidas alcoólicas e não alcoólicas, de consumo internacional, com base na sua origem, história, matérias-primas, que intervêm na sua composição, processo de elaboração e utensílios necessários para o serviço.

CA 1.1. Identificar, geograficamente, as zonas de elaboração e produção de diferentes matérias-primas para a elaboração e/ou serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas, como café, chocolate, infusões, whisky, gin, rum, água e outras.

CA 1.2. Explicar o processo de elaboração das bebidas alcoólicas e não alcoólicas mais importantes, distintas dos vinhos, indicando a sua origem, evolução e características organoléticas, e relacionar as peculiaridades do processo com essas características.

CA 1.3. Identificar peças de cristais/loijas apropriadas para servir cada tipo de bebida, com base nas peculiaridades do serviço e nas características organoléticas inerentes à sua natureza.

CA 1.4. Descrever os utensílios, ferramentas e equipamentos imprescindíveis para a preparação, conservação e serviço de bebidas próprias de estabelecimentos de restauração.

CA 1.5. Numa situação prática de identificação dos utensílios, ferramentas e equipamentos necessários para a elaboração e serviço de um tipo de bebida (alcoólica ou não alcoólica, distinta de vinho), previamente determinada e com base em catálogos ou artigos reais de utensílios próprios da zona do estabelecimento destinada à preparação e serviço de bebidas:

- Selecionar os mais adequados.
- Explicar funções e aplicações específicas de cada um deles.
- Expor as normas de utilização e modos de operação característicos.
- Descrever os resultados quantitativos e qualitativos que se obtêm.
- Sintetizar os riscos associados à sua manipulação.
- Relacionar cada um deles com as operações de uso e manutenção.

RA2. Definir cartas de bebidas distintas de vinho considerando a sua fácil adaptação a diferentes tipologias de estabelecimentos e fórmulas de restauração.

CA 2.1. Identificar diferentes tipos de cartas de bebidas, com base nos produtos a ofertar, como cafés e infusões, refrigerantes, combinados e cocktails, aperitivos e cervejas, águas e sumos naturais, entre outros.

CA 2.2. Citar os elementos habituais que compõem a estrutura de uma carta tipo de bebidas.

CA 2.3. Numa situação prática de análise e identificação de uma carta de bebidas distintas de vinho, previamente determinada pelo produto a ofertar num estabelecimento de restauração caracterizado por uma tipologia de cliente específica e uma localização definida:

- Argumentar se se ajusta aos gostos dos clientes potenciais.
- Avaliar as possibilidades de fornecimento de produtos com base na localização do estabelecimento.
- Julgar o equilíbrio, tanto na variedade de produtos como nos preços ofertados.
- Argumentar considerações sobre a sazonalidade das bebidas que compõem a carta.

CA 2.4. Numa prática simulada, elaborar e apresentar cartas de bebidas simples e compostas tendo em conta:

- O tipo e categoria do estabelecimento, a tipologia de restaurante, o tipo de serviço, objetivos 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 2.5. Justificar a utilização de diferentes sistemas de rotação da carta de bebidas de um estabelecimento, com base na evolução previsível dos hábitos e gostos da clientela, das existências, das possibilidades de fornecimento, entre outros fatores.

CA 2.6. Formular com criatividade e imaginação propostas pessoais de composição e design de uma carta de bebidas.

RA3. Calcular necessidades de abastecimento de bebidas de consumo habitual diferentes de vinho de acordo com as ofertas gastronómicas e expectativas de venda pré-determinadas.

CA 3.1. Identificar os meios documentais e os instrumentos de comunicação para efetuar pedidos de abastecimento bebidas e descrever os circuitos das operações realizadas no departamento de compras.

CA 3.2. A partir de determinadas ofertas gastronómicas ou planos de trabalho:

- Determinar as necessidades de fornecimento de bebidas, indicando quantidades;
- Preencher pedidos de abastecimento externo de bebidas de consumo habitual;
- Assumir a importância da segurança na conservação da documentação e informação, tratando-as com rigor.

RA4. Analisar processos de preparação, apresentação e conservação de bebidas alcoólicas e não alcoólicas, mais significativas, distintas de vinho, com base em diversas modalidades de estabelecimentos dedicados à restauração.

CA 4.1. Classificar as preparações de bebidas em função de: componentes básicos; técnicas aplicáveis; tipo de serviço e outros critérios de aplicação.

CA 4.2. Calcular e solicitar as quantidades de bebidas e géneros necessários para o abastecimento interno, com base em planos de trabalho determinados.

CA 4.3. Justificar os lugares e métodos de armazenamento e conservação mais apropriados tendo em conta o destino ou consumo atribuído às preparações, tempo de espera durante o serviço, às características que se derivam da sua natureza e a normativa higiénica e sanitária e de segurança.

CA 4.4. Descrever as técnicas de preparação de diferentes tipos de bebidas, indicando fases de aplicação e processos, procedimentos e modos operativos, instrumentos base a utilizar e resultados esperados.

CA 4.5. Explicar as técnicas de elaboração tipo para a preparação de bebidas, com base em fichas técnicas ou procedimentos que as substituam, referenciando os utensílios necessários em termos de aplicação, uso e manutenção.

CA 4.6. Numa situação prática de elaboração, apresentação e conservação de diferentes bebidas e com base nas suas fichas técnicas de especificação:

- Obter informação precisa das fichas quanto a ingredientes, quantidades, elementos de decoração, cristaleiras/loijas a utilizar, condições ideais de conservação e temperatura de serviço.
- Aplicar as técnicas de elaboração adequadas à bebida a preparar, na ordem e tempo

estabelecidos, utilizando os diferentes utensílios e de acordo com a normativa aplicável de higiene sanitária e de segurança laboral.

- Efetuar as operações de decoração e apresentação de bebidas, demonstrando sensibilidade e gosto artísticos.
- Controlar cada uma das fases de elaboração e propor possíveis medidas corretivas, de acordo com os resultados parciais e finais obtidos, para alcançar níveis de qualidade predeterminados.
- Identificar e descrever, por meio da degustação, as diferentes características básicas das combinações preparadas.
- Justificar os locais e métodos de armazenamento e conservação mais apropriados, tendo em conta o destino ou consumo atribuído às preparações efetuadas, as características que derivam da sua própria natureza e a normativa higiênico-sanitária.

RA5. Desenvolver um processo pré-determinado de serviço de bebidas simples e compostas, utilizando as técnicas mais apropriadas para cada tipo e normas de serviço.

CA 5.1. Descrever os processos técnicos de serviço em bar e mesa de bebidas diferentes do vinho e as tarefas tipo associadas a cada um destes processos.

CA 5.2. Definir os processos tipo de abastecimento interno, identificando a sequência das suas diferentes fases.

CA 5.3. Explicar a necessidade de atender os futuros clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

CA 5.4. Demonstrar práticas pessoais que impliquem o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos meios utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

CA 5.5. Numa situação prática de serviço de bebidas caracterizado por uma previsão de serviço previamente definida, uma carta de bebidas e um ou vários clientes reais:

- Calcular as necessidades de abastecimento e formalizar documentos internos para receção, informando de possíveis incidências detetadas, tanto em qualidade como em quantidade.
- Organizar as provisões de forma que se respeitem as suas características, temperatura e fácil disposição para o serviço.
- Descrever e simular o processo de acolhimento e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os fatores chave para conseguir sua satisfação;
- Descrever e simular o processo de venda de bebidas simples e composto, explicando suas fases e os diferentes tipos de execução; descrever as características de uma oferta bebidas determinadas, de forma que seja atrativa, sugerindo as bebidas que melhor adequa ao menu proposto ou solicitado;
- Selecionar, preparar e usar os utensílios, ferramentas e equipamentos necessários para o serviço.
- Sugerir o consumo de uma bebida específica ofertada na carta, prestando o aconselhamento oportuno.
- Efetuar a tomada de pedidos e preparar a bebida.
- Servir a bebida solicitada de acordo com o protocolo de serviço, com rapidez, elegância e precisão.
- Despedir do cliente, ou simular sua despedida, de acordo com procedimentos definidos e aplicando as técnicas de comunicação adequadas.

RA6. Efetuar possíveis variações na preparação de bebidas, experimentando técnicas, combinações ou alternativas de ingredientes e formas de apresentação e decoração inovadoras.

CA 6.1. Selecionar instrumentos e fontes de informação atualizada para obter alternativas e modificações nas preparações de bebidas, atendendo às suas características e às tendências atuais de consumo.

CA 6.2. Propor alternativas ou modificações no processo, ingredientes ou formas de apresentação.

CA 6.3. Transferir os processos e resultados obtidos para a elaboração de novas preparações, deduzindo as variações técnicas que implica a adaptação.

CA 6.4. Avaliar os resultados obtidos quanto à apresentação, cor, sabor e misturas através da degustação e em função de fatores predeterminados, comparando-os, se for o caso, com as preparações originais.

Outras Capacidades

- Manter a área de trabalho com o grau apropriado de ordem e limpeza.
- Responsabilizar-se pelo trabalho que desenvolve.
- Demonstrar um bom desempenho profissional.
- Adaptar-se à organização, integrando-se no sistema de relações técnico-profissionais.
- Demonstrar interesse e preocupação em atender satisfatoriamente as necessidades dos clientes.
- Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos meios utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

Conteúdos

1. O Restaurante

- 1.1. O restaurante como estabelecimento e como departamento dentro de um hotel:
 - 1.1.1. Características;
 - 1.1.2. Localização;
 - 1.1.3. Dimensões;
 - 1.1.4. Ambiente;
 - 1.1.5. Ventilação;
 - 1.1.6. Limpeza;
 - 1.1.7. 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 atoalhados.
- 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:
 - 2.5.1. À inglesa
 - 2.5.2. À francesa
 - 2.5.3. 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:

- 3.1.1. Características.
- 3.1.2. Localização.
- 3.1.3. Dimensões.
- 3.1.4. Ambiente.
- 3.1.5. Ventilação.
- 3.1.6. Limpeza.
- 3.1.7. 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. Preparação e serviço de alimentação em bares e cafés:

- 4.1. Pequenos-almoços.
- 4.2. Tostas e saladas.
- 4.3. Aperitivos frios e quentes.
- 4.4. Gelados.
- 4.5. Sorvetes.
- 4.6. Sobremesas.
- 4.7. Bolos.

5. Processos de serviço em bar e mesa

- 5.1. Elementos, utensílios e *menage* necessários para o serviço de bebidas em bar e mesa.
- 5.2. Diferentes tipos de serviço, componentes e função.
- 5.3. Tipos de copos utilizadas no serviço de bebidas.
- 5.4. Normas de cortesia no serviço de bar.
- 5.5. Controlo da qualidade no processo de preparação e apresentação de bebidas.

6. Géneros necessários para a preparação, apresentação e serviço de bebidas diferentes a vinhos.

- 6.1. Diferentes variedades de produto.
- 6.2. Fatores que intervêm na qualidade do produto: A sazonalidade e os gostos da clientela.
- 6.3. Controlo da qualidade dos géneros utilizados.

7. Bebidas simples (diferentes de vinhos)

7.1. Bebidas não alcoólicas, gasificadas e não gasificadas:

- 7.1.1. Classificação.
- 7.1.2. Características.
- 7.1.3. Tipos e elaboração.
- 7.1.4. Tipo de copos adequados ao seu serviço.

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

- 7.2.1. Classificação.
- 7.2.2. Características.
- 7.2.3. Tipos.
- 7.2.4. Descrição de sua elaboração.
- 7.2.5. Origem.

- 7.2.6. Conservação, apresentação e serviço de bar e mesa.
- 7.2.7. Tipos de copos adequados ao seu serviço.
- 7.3. Cafés, chás e infusões, chocolates, batidos naturais e sumos:
 - 7.3.1. Classificação.
 - 7.3.2. Características.
 - 7.3.3. Tipos.
 - 7.3.4. Descrição de sua elaboração. Origem. Conservação, apresentação e serviço bar e mesa.
- 7.4. Abastecimento e conservação destes tipos de bebidas.
- 7.5. Aplicação das bebidas simples (diferentes de vinhos) na cozinha actual.
- 7.6. Carta de bebidas (diferentes a vinhos). Fase visual. Fase olfactiva. Fase degustativa.

8. Bebidas combinadas alcoólicas e não alcoólicas

- 8.1. Classificação dos diferentes tipos de elaboração de combinações.
 - 8.1.1. Em copo pequeno.
 - 8.1.2. Em copo grande.
 - 8.1.3. Em taça especial.
- 8.2. Normas básicas de preparação e serviço.
- 8.3. Diferentes tipos de aguardentes (de cereais, de vegetais, bagaceira, vínica e de frutos).

9. Diferentes tipos de composições (Cocktails)

- 9.1. Elementos, utensílios e *menage* necessário para a elaboração de composições.
- 9.2. Tipos de copos utilizadas no serviço de cocktail.
- 9.3. Assessorar sobre composições. Normas e procedimentos.
- 9.4. Técnicas para a preparação de composições.
- 9.5. Tipos de cortes de fruta para complemento e decoração.
- 9.6. A apresentação da bebida e decoração.
- 9.7. *Long-drinks*, *médium-drink* e *short-drink*.
- 9.8. As combinações: Densidades e medidas.
- 9.9. Características e serviço das series de composições.
- 9.10. Controle de qualidade no processo de preparação e apresentação de composições.
- 9.11. Serviço no bar.
- 9.12. Serviço à mesa

10. Cartas de bebidas distintas de vinhos

- 10.1. Cartas de bebidas: definição, tipos, estrutura e elementos que as compõem.
- 10.2. Cartas de água.
- 10.3. Cartas de cafés e infusões.
- 10.4. Cartas de coquetéis.
- 10.5. Cartas temáticas.
- 10.6. Outras cartas de bebidas.
- 10.7. A sazonalidade: vantagens e inconvenientes

11. Atendimento ao cliente no serviço de bebidas distintas de vinhos

- 11.1. A comunicação interpessoal e o processo de comunicação: barreiras, saber ouvir e saber perguntar.
- 11.2. A comunicação não-verbal.
- 11.3. A comunicação telefónica.
- 11.4. Necessidades humanas e motivação: o processo decisório.
- 11.5. As expectativas dos clientes: técnicas para determinar as expectativas dos clientes relativamente a um serviço, a satisfação das expectativas como conceito de qualidade de um serviço.
- 11.6. Tipologia de clientes: análise e comparação das técnicas de comunicação mais adequadas aos

diferentes tipos de clientes.

11.7. O atendimento ao cliente: atitude positiva e atitude proactiva, a empatia, os esforços discricionários.

11.8. A negociação: elementos básicos, a planificação da negociação, estratégias e técnicas.

11.9. Tratamento de reclamações, queixas e situações conflituosas.

11.10. Normativa aplicável de proteção ao consumidor.

11.11. Normas deontológicas de conduta durante o serviço de bebidas distintas de vinho.

12. Faturação em restauração

12.1. Importância da faturação como parte integrante do serviço.

12.2. Equipamentos básicos e outros meios para a faturação: suportes manuais e informáticos.

12.3. Sistemas de cobrança:

- Pronto pagamento.
- Crédito.

12.4. Aplicação dos sistemas de cobrança: Vantagens e inconvenientes.

12.5. A elaboração da fatura e meios de cobrança.

13. Fechos de serviços em restauração

13.1. O fecho de caixa.

13.2. O diário de vendas:

- Alimentos.
- Bebidas.
- Número de clientes.
- Número de menus.
- Número de cartas.

13.3. A cobrança e liquidação de caixa.

14. Pós-Serviço

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

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

14.3. 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.

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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; 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 BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro - Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações.

Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro - Quadro Nacional de Qualificações.

MF3: SERVIÇOS DE VINHOS		
Código: MF343_4	Nível: 4	Duração: 100 Horas
Associado à UC343_4: Servir e prestar informações básicas sobre vinhos		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Relacionar os vinhos, nacionais e internacionais, mais representativos, em função da sua tipologia, características de elaboração e zona vitivinícola de proveniência, argumentando as necessidades de conservação durante o seu armazenamento.

- CA 1.1. Classificar vinhos tendo em conta a sua zona de produção, variedade de uva de composição e outras características vinícolas.
- CA 1.2. Localizar as principais zonas vitivinícolas nacionais e internacionais em mapas tanto de geografia nacional como internacional, identificando as principais denominações de origem.
- CA 1.3. Descrever a elaboração dos tipos de vinho mais comuns, como podem ser vinhos tranquilos, espumosos e generosos, incidindo nas suas possíveis semelhanças ou diferenças.
- CA 1.4. Definir o conceito de harmonização de vinhos com alimentos, exemplificando a harmonia que produzem certas combinações gastronómicas.
- CA 1.5. Interpretar a informação de rótulos e de garrafas de vinho, avaliando assim as suas características e possíveis atributos de qualidade.

RA2. Classificar os vinhos mais representativos, identificando as suas características organoléticas, sabores básicos e defeitos mais comuns, utilizando o vocabulário próprio da prova.

- CA 2.1. Explicar os diferentes tipos e fases da prova de vinhos, descrevendo os elementos necessários: copos, condições ambientais e temperaturas ótimas para a sua degustação.
- CA 2.2. Detetar diferenças de sabores básicos em vinhos (Branco/verdes, Rosés, Tintos; Licorosos; Espumantes naturais; Espumosos).
- CA 2.3. Selecionar os utensílios necessários (vidraria, saca-rolhas, decantador, outros) para a prova, de acordo com o tipo de vinho, o tipo de prova e o número de vinhos a provar, dispondo-os para o seu uso.
- CA 2.4. Numa situação prática de prova em que se utilizam vinhos nacionais de uso habitual em estabelecimentos de restauração de categoria e preço médio:
 - Analisar o aspeto visual dos vinhos, utilizando o recipiente e as condições de iluminação estabelecidas e identificando as suas características positivas ou defeitos.
 - Desenvolver a fase olfativa da prova, utilizando o copo regulamentar, rodando-o e introduzindo o nariz no copo para detetar os cheiros ou aromas.
 - Analisar o vinho na fase gustativa, ingerindo um gole não muito grande e detetando os seus sabores no ataque, passagem na boca, impressão final e pós-gosto.
- CA 2.5. Identificar os aspetos a valorizar nas fichas de prova, explicando as normas de pontuação padronizadas e o vocabulário técnico.

RA3. Identificar a composição e o *design* tipo de cartas de vinho, considerando a sua fácil adaptação a diferentes tipologias de estabelecimentos de restauração.

- CA 3.1. Identificar diferentes tipos de cartas de vinho, em função da sua harmonização com diferentes ofertas gastronómicas.
- CA 3.2. Citar os elementos habituais que compõem a estrutura de uma carta tipo de vinhos.
- CA 3.3. Indicar as características e categorias de cartas de vinhos.
- CA 3.4. Numa situação prática de análise e identificação de cartas de vinho, previamente determinada pela tipologia de um estabelecimento de restauração e um público-alvo:
 - Argumentar se se ajusta aos gostos dos clientes potenciais.
 - Avaliar as possibilidades de fornecimento em função da localização do estabelecimento.

- Julgar o equilíbrio, tanto na variedade de vinhos como nos preços oferecidos

CA 3.5. Justificar a utilização de diferentes sistemas de rotação da carta de vinhos, em função da evolução previsível dos hábitos e gostos dos clientes, das existências e das possibilidades de fornecimento, entre outros fatores.

CA 3.6. Numa situação prática elaborar e apresentar propostas pessoais de composição e design de uma carta padronizada de vinhos, tendo em conta:

- O tipo e categoria do estabelecimento, a tipologia de restaurante, o tipo de serviço, objetivos 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.

RA4. Calcular necessidades de abastecimento de vinhos de acordo com as ofertas gastronómicas e expectativas de venda pré-determinadas.

CA 4.1. Identificar os meios documentais e os instrumentos de comunicação para efetuar pedidos de abastecimento de vinhos e descrever os circuitos das operações realizadas no departamento de compras.

CA 4.2. A partir de determinadas ofertas gastronómicas ou planos de trabalho:

- Determinar as necessidades de fornecimento de vinhos indicando quantidades;
- Preencher pedidos de abastecimento externo de vinhos de consumo habitual;
- Assumir a importância da segurança na conservação da documentação e informação, tratando-as com rigor.

RA5. Descrever sistemas de armazenamento de vinhos na cave, controlar consumos e executar as operações inerentes a sua conservação.

CA 5.1. Descrever diversos sistemas de armazenamento de vinhos na cave, indicando necessidades de equipamento, critérios de organização, vantagens comparativas e documentação associada.

CA 5.2. Identificar necessidades de armazenamento dos vinhos em função da sua tipologia, idade, características, critérios de conservação, rotação dos vinhos e fatores de risco.

CA 5.3. Relacionar as necessidades de armazenamento dos vinhos com os lugares adequados na cave e com a sua temperatura, humidade, cheiros, iluminação, vibrações e distribuição adequadas à sua conservação.

CA 5.4. Numa situação prática de abastecimento e armazenamento de vinhos na cave ou armazém e a partir de uma ordem de serviço de um estabelecimento de restauração de categoria média:

- Verificar se as condições físicas da cave quanto a temperatura, humidade, odores, iluminação, vibrações e distribuição são adequadas para favorecer a sua conservação.
- Identificar possíveis deteriorações ou quebras de garrafas, explicando como se efetuam as operações de retirada e limpeza e indicando os possíveis departamentos ou pessoas a quem se deve informar.
- Distinguir as operações de controlo, manutenção e limpeza da cave, explicando quando e como devem ser realizados.

CA 5.5. Preencher documentos necessários para o controlo da cave.

RA6. Aplicar técnicas específicas de serviço, tanto ao balcão como à mesa, dos tipos de vinho mais habituais na restauração, em função do seu protocolo de serviço.

- CA 6.1.** Identificar equipamentos, utensílios e peças de cristais apropriadas para servir cada tipo de vinho, em função das características inerentes à sua natureza e das peculiaridades do serviço.
- CA 6.2.** Identificar as diferentes técnicas de serviço de vinhos, caracterizando-as, explicando suas vantagens e desvantagens e justificando sua idoneidade para cada tipo e normas de serviço em concreto.
- CA 6.3.** Realizar as operações prévias ao serviço de vinhos e sua preparação, tendo em conta as normas específicas de cada vinho e do protocolo.
- CA 6.4.** Num caso prático de serviço de vinhos, ao balcão ou à mesa, a partir de um pedido caracterizado pelo número de clientes e localização de quem faz a solicitação do vinho:
- Calcular as necessidades de aprovisionamento e formalizar os documentos internos para tal fim.
 - Efetuar a preparação de ferramentas e utensílios necessários.
 - Verificar que a garrafa a servir corresponde ao vinho escolhido pelo cliente.
 - Selecionar a vidraria adequada ao tipo de vinho e aos pedidos do cliente.
 - Mostrar e apresentar o vinho selecionado ao cliente.
 - Descorchar e servir o vinho segundo os procedimentos estabelecidos no protocolo específico de serviço, com limpeza, estilo e elegância.
 - Manter atenção constante no reenchimento dos copos.
- CA 6.5.** 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 fatores chave para conseguir sua satisfação;
 - Descrever e simular o processo de venda de vinhos, explicando suas fases e os diferentes tipos de execução;
 - Descrever as características de uma oferta de vinhos determinado, de forma que seja atrativa, sugerindo os vinhos que melhor adequam ao menu proposto ou solicitado;
 - Selecionar e usar os utensílios e instrumentos necessários para o serviço;
 - Realizar o serviço de vinhos 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.

RA7. Identificar diferentes tipos de clientes no âmbito da restauração, e os procedimentos para interpretar e resolver necessidades de informação, reclamações e queixas relacionadas com o serviço de vinhos.

- CA 7.1.** Diferenciar as tipologias de clientes na restauração, descrevendo as suas atitudes e comportamentos habituais.
- CA 7.2.** Classificar diferentes tipos de demanda de informação mais usuais que ocorrem em estabelecimentos de serviço e consumo de vinhos.
- CA 7.3.** Padronizar diferentes situações em que, habitualmente, se formulam reclamações ou podem ocorrer situações de conflito com os clientes.
- CA 7.4.** Citar características próprias de técnicas de comunicação verbal e não verbal e de habilidades sociais, relacionando-as com situações habituais na restauração.
- CA 7.5.** Argumentar a necessidade de atender os clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

Conteúdos

1. O vinho na restauração:

- 1.1. A história das vinhas e dos vinhos.
- 1.2. Definição e composição do vinho.
- 1.3. Tipos de uva e suas características.
- 1.4. Tipos de vinhos e processos de elaboração.
- 1.5. Zonas vitivinícola de Cabo Verde e internacional: o solo e sua influência na composição dos vinhos.
- 1.6. Apresentação e rotulagem das garrafas.
- 1.7. Vocabulário técnico específico do vinho.

2. A degustação de vinhos:

- 2.1. Componentes do vinho e sua influência na degustação.
- 2.2. Metodologia de degustação, técnicas e fases.
- 2.3. Elementos importantes de degustação: copos, condições ambientais e temperaturas adequadas para a degustação.
- 2.4. Tipos de degustação: horizontal, vertical, às cegas.
- 2.5. Aspetos da degustação: a vista e o exame visual; o olfato e os cheiros do vinho (o bouquet, aromas primários, secundários e terciários na prova; o gosto, localização dos sabores (os quatro sabores elementares)).
- 2.6. Estímulos sensoriais: equilíbrio entre aromas e sabores.
- 2.7. Alterações e defeitos dos vinhos.
- 2.8. Linguagem da prova: vocabulário técnico e ficha de prova.

3. O serviço de vinhos:

- 3.1. Tipos de serviço de vinhos: características; Vantagens e inconvenientes; Processos e sequências de operações mais importantes; Pontos críticos, imprevistos e medidas corretivas;
- 3.2. Processo de abastecimento interno: Cálculo de necessidades, Stocks, Controlo de data de validade, rotação de produtos, controlo de temperaturas.
- 3.3. A cave do dia: inspeção, controlo, distribuição, compartimentação, armazenamento e conservação de vinhos.
- 3.4. Registos documentais.
- 3.5. Equipamentos e utensílios próprios da preparação e serviço de vinho.
- 3.6. Carta de vinhos: Normas básicas de elaboração; Composição, características e categorias.
- 3.7. Desenho gráfico de cartas de vinhos.
- 3.8. Política de preços.
- 3.9. As sugestões de vinhos.
- 3.10. Abertura de garrafas de vinho.
- 3.11. Protocolo vinícola e normas gerais no serviço dos diferentes tipos de vinhos: técnicas de serviço.

4. A ligação entre alimentos e bebidas:

- 4.1. Ligação entre alimentos e vinhos e a sua importância: sugestões. Harmonização dos vinhos com a ementa (Entradas, Peixes, Carnes, Sobremesas, entre outros).
- 4.2. As combinações mais frequentes.
- 4.3. Os inimigos da ligação (iguarias, especiarias e guarnições).

5. Géneros necessários para a preparação, apresentação e serviço de vinhos:

- 5.1. Diferentes variedades de produto.
- 5.2. Fatores que intervêm na qualidade do produto: A sazonalidade e os gostos da clientela.

5.3. Controlo de qualidade sobre os géneros utilizados.

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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; 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 BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro - Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações.

Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro - Quadro Nacional de Qualificações.

MF4: PREPARAÇÃO DE REFEIÇÕES SIMPLES		
Código: MF10.1_4	Nível: 4	Duração: 60 Horas
Associado à UC10.1_4: Preparar refeições simples		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Analisar e definir elaborações culinária simples próprias de bares e cafés e pratos à vista do cliente, em função de diferentes tipologias e característica de restauração.

CA 1.1. Analisar os grupos de alimentos, explicando suas características nutritivas.

CA 1.2. Definir elaborações simples de cozinha próprias de bares e cafés, (pequenos-almoços, lanches, sanduíches, canapés, tapas, entre outras), indicando elementos que as compõem, características de conservação e de serviço.

CA 1.3. Relacionar ofertas gastronômicas de elaborações simples com diferentes tipologias de restaurantes e dos diversos tipos de bares e cafés.

CA 1.4. Definir elaborações culinárias habituais de pratos à vista do cliente, indicando elementos que as compõem, características de conservação e de serviço.

RA2. 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 fatores 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 gastronômicas 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 gastronômicas de elaborações simples e com os dados necessários:

- Identificar necessidades quantitativas e qualitativas de matérias-primas;
- Precisar níveis de qualidade dos gêneros a utilizar, tendo em conta, como variáveis básicas, a categoria da oferta, o tipo de serviço, os objetivos económicos e os fornecedores;
- Preencher fichas de especificação técnica para os gêneros a utilizar, justificando possíveis alternativas em função da sazonalidade, das possibilidades de fornecimento ou aspetos económicos, utilizando eficazmente os meios informáticos disponíveis.

RA3. Realizar processos de aprovisionamento interno, de equipamentos, géneros e outros materiais necessários, para a confeção e o serviço, tanto de elaborações simples de cozinha como de pratos à vista do cliente, em função da ficha técnica.

CA 3.1. Deduzir as necessidades de equipamentos, alimentos, bebidas, complementos e outros materiais que sejam precisos para preparar e servir as elaborações culinárias.

CA 3.2. Preencher a documentação necessária para o abastecimento interno, quantificando as quantidades e detalhando as características dos géneros ou produtos a solicitar.

CA 3.3. Numa prática simulada de abastecimento interno, e em função de necessidades previamente determinadas, numa oferta gastronómica tipo:

- Enumerar equipamentos, alimentos, bebidas, complementos e outros materiais que sejam precisos para desenvolver a sua elaboração e serviço.
- Preencher a documentação própria do processo de abastecimento interno.
- Desenvolver o processo na ordem e tempo preestabelecidos, aplicando a normativa higiénico-

sanitária aplicável.

- Colocar as provisões no lugar que lhes corresponde, em função das características de conservação inerentes à sua natureza.

RA4. Utilizar equipamentos, máquinas e utensílios que constituem a dotação básica para a preparação de elaborações culinárias simples, próprias da oferta de bares e cafés, de acordo com as suas aplicações, em função de um ótimo rendimento.

- CA 4.1.** Identificar os equipamentos, as máquinas e os utensílios utilizados, habitualmente, na preparação de elaborações culinárias simples, explicando: funções, normas de utilização, resultados quantitativos e qualitativos, riscos associados à sua manipulação, e manutenção necessário.
- CA 4.2.** Justificar a utilização de utensílios, ferramentas, equipamentos e maquinaria, em função do tipo e género de elaboração, das instruções recebidas e do volume de produção.
- CA 4.3.** Efetuar a manutenção, de acordo com as instruções recebidas.
- CA 4.4.** Aplicar normas de utilização de equipamentos, máquinas e utensílios, seguindo os procedimentos estabelecidos, para evitar riscos e obter resultados pré-determinados.
- CA 4.5.** Assumir o compromisso de manter, cuidar dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos meios utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

RA5. Confeccionar e apresentar elaborações culinárias simples, próprias da oferta de bares e cafés, de acordo com a definição do produto, aplicando as respetivas normas de elaboração.

- CA 5.1.** Identificar as técnicas básicas de cozinha, relacionando-as com géneros/produtos culinários de uso habitual em elaborações próprias de bares e cafés e de pratos à vista do cliente.
- CA 5.2.** Classificar técnicas de cozedura de alimentos em função dos líquidos utilizados (água, caldo, gordura) e da intensidade de calor aplicada (refogados, salteados, fritos), exemplificando o comportamento de diferentes géneros habitualmente utilizados.
- CA 5.3.** Realizar as operações de abastecimento interno de géneros, interpretando fichas técnicas ou procedimentos alternativos e preenchendo os vales ou documentos previstos.
- CA 5.4.** Num caso prático de confeção e apresentação de elaborações culinárias simples, próprias da oferta de bares cafés (pequenos-almoços, aperitivos, canapés, sanduíches, pratos combinados ou outras), a partir da ficha técnica ou informação disponibilizada:
- Interpretar a informação fornecida para elaborar o vale de pedido.
 - Selecionar e utilizar equipamentos, máquinas e utensílios com segurança, destreza e habilidade para evitar riscos e obter resultados predeterminados.
 - Aplicar técnicas básicas de cozinha na elaboração de elaborações culinárias simples conforme a sua ficha técnica e tendo em conta possíveis intolerâncias e alergias alimentares.
 - Empratar/apresentar a elaboração com critérios estéticos e decorativos.
 - Limpar e higienizar a zona de trabalho, equipamentos e utensílios utilizando os produtos e métodos estabelecidos.
 - Justificar os lugares e métodos de armazenamento, regeneração, conservação ou embalagem das elaborações culinárias confeccionadas em função do destino ou consumo atribuído, as características derivadas da sua própria natureza e a normativa higiénico-sanitária.
- CA 5.5.** Num caso prático de confeção e apresentação de pratos à vista do cliente (pratos com denominação própria de cozinha internacional, sobremesas ou outros) e a partir da sua ficha de especificação técnica:
- Interpretar a informação fornecida para elaborar o vale de pedido.
 - Preparar e operacionalizar os equipamentos, utensílios e matérias-primas ou pré-elaborações necessárias a partir da receção do pedido.
 - Utilizar equipamentos, máquinas e utensílios com segurança, destreza e habilidade para evitar riscos e obter resultados predeterminados, cuidando especialmente da integridade do cliente.

- Demonstrar elegância, discrição e saber-estar durante as operações à vista do cliente.
- Prestar aconselhamento quando o cliente assim o solicitar, atendendo aos seus gostos pessoais ou possíveis intolerâncias e alergias alimentares.
- Aplicar técnicas de cozinha próprias deste tipo de elaborações (saltear, trincar, descascar ou outras) conforme a sua ficha técnica, completando a pré-elaboração fornecida pelo departamento de cozinha.
- Empratar/apresentar a elaboração com critérios estéticos e decorativos.
- Aplicar técnicas de serviço, em função do protocolo previamente estabelecido.
- Desimpedir a zona de trabalho com rapidez e com a atitude e imagem de boa atenção ao cliente que este tipo de serviços exige.

RA6. Analisar e prestar informação, habitualmente solicitada, sobre a elaboração, apresentação e serviço de pratos, em função de diferentes tipologias de clientes.

- CA 6.1.** Identificar diferentes tipos de clientes próprios de estabelecimentos de restauração, descrevendo atitudes e comportamentos habituais.
- CA 6.2.** Classificar tipos de demanda de informação mais usuais sobre a elaboração, apresentação e serviço de pratos à vista do cliente.
- CA 6.3.** Identificar técnicas de comunicação verbal e não verbal e habilidades sociais, relacionando-as com situações próprias dos estabelecimentos dedicados à atividade de restauração.
- CA 6.4.** Num caso prático de solicitação de informação relacionada com os ingredientes, execução, apresentação ou serviço de elaborações à vista do cliente previamente definidas:
- Identificar e selecionar a informação conforme a situação apresentada.
 - Simular a resolução de necessidades concretas de informação, adaptando-a conforme tipos de fórmulas de restauração e em função de diferentes tipologias de cliente.
 - Assumir a necessidade de atender os clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

RA7. Aplicar métodos de regeneração, conservação e embalagem de alimentos.

- CA 7.1.** 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 7.2.** Efetuar 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 selecionados, seguindo uma ordem lógica, cumprindo as instruções recebidas e a normativa higiénica e sanitária.

RA8. Desenhar decorações, com géneros e produtos gastronómicos, aplicando técnicas gráficas e de decoração.

- CA 8.1.** A partir de motivos decorativos, selecionar e idealizar formas e técnicas de decoração.
- CA 8.2.** Selecionar técnicas gráficas para a realização de esboços ou modelos gráficos.
- CA 8.3.** Deduzir variações no desenho realizado seguindo critérios tais como tamanho, matérias-primas a utilizar, forma, cor, entre outras.
- CA 8.4.** Realizar os esboços ou modelos gráficos aplicando as técnicas necessárias.
- CA 8.5.** Mostrar sensibilidade e gosto artísticos ao desenhar as decorações.

RA9. 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 atrativos, equilibrados e harmónicos.

- CA 9.1.** Numa prática simulada de montagem de expositores e balcões de degustação em bares e cafés:
- Identificar necessidades de equipamentos, utensílios, materiais e elaborações específicas.

- Desenvolver o processo de organização de expositores, indicando a forma de atuar face a anomalias.
- Realizar o abastecimento interno na ordem e tempo estabelecidos.
- Classificar os produtos objeto 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. Ofertas gastronómicas próprias de bares e cafés

- 1.1. Pequenos-almoços, aperitivos, canapés, sandúches, pratos combinados ou outros.
- 1.2. Esquemas de realização de elaborações tipo: fases, riscos e controlo de resultados.
- 1.3. Matérias-primas e produtos culinários: variedades mais importantes, caracterização, qualidades e aplicações gastronómicas básicas.
- 1.4. Classificação comercial de géneros e produtos culinários: formas de comercialização e tratamentos inerentes; Necessidades de conservação e regeneração.

2. Equipamentos, ferramentas e utensílios de cozinha para bares e cafés.

- 2.1. Maquinaria e equipamentos básicos de cozinha para elaborações simples:
 - 2.1.1. Fornos.
 - 2.1.2. Pranchas.
 - 2.1.3. Microondas.
 - 2.1.4. Grelhas, tostadeiras e torradeiras.
 - 2.1.5. Exaustores.
 - 2.1.6. Fritadeiras.
- 2.2. Aplicação de técnicas de manuseio das máquinas e equipamentos.
- 2.3. Limpeza e manutenção básica da máquinas e equipamentos.
- 2.4. Utensílios de cozinha.

3. Técnicas básicas de cozinha

- 3.1. Terminologia culinária básica.
- 3.4. Pré-elaboração e manipulação de géneros e produtos culinários próprios deste tipo de ofertas gastronómicas.
- 3.3. Técnicas culinárias elementares de confeção, de conservação e de regeneração: classificação, descrição e aplicações.
- 3.4. Processos de execução: fases, instrumentos, procedimentos, resultados e controlos.

4. Manipulação e elaboração culinária à vista do cliente

- 4.1. Técnicas de manipulação: descascar, fracionar, retirar espinhas e trincar.
- 4.2. Técnicas de elaboração: saltear, flambar, grelhar na chapa, entre outras.
- 4.3. Receituário clássico.
- 4.4. Guarnições: tipos, aplicações e elaboração.
- 4.5. Intolerâncias alimentares.
- 4.6. Apresentação e decoração: Técnicas de decoração com géneros frescos. Técnicas de exposição em buffet de pratos preparados.
- 4.7. Técnicas de serviço.
- 4.8. Novas técnicas para a elaboração de pratos à vista do cliente.

5. Atendimento ao cliente no serviço de restauração:

- 5.1. A comunicação interpessoal e o processo de comunicação: barreiras, saber ouvir e saber perguntar
- 5.2. A comunicação não-verbal.
- 5.3. A comunicação telefônica.
- 5.4. Necessidades humanas e motivação: o processo decisório.
- 5.5. As expectativas dos clientes: técnicas para determinar as expectativas dos clientes em relação a um serviço, a satisfação das expectativas como conceito de qualidade de um serviço.
- 5.6. Tipologia de clientes: análise e comparação das técnicas de comunicação mais adequadas aos diferentes tipos de clientes.
- 5.7. O atendimento ao cliente: atitude positiva e atitude pró-ativa, a empatia, os esforços discricionários.
- 5.8. A negociação: elementos básicos, a planificação da negociação, estratégias e técnicas.
- 5.9. Tratamento de reclamações, queixas e situações conflituosas.
- 5.10. Normativa aplicável de proteção ao consumidor.
- 5.11. Normas deontológicas de conduta durante a confecção de elaborações culinárias simples e a elaboração de pratos à vista do cliente.

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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; 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 BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro - Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações.
Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro - Quadro Nacional de Qualificações.

MF5: SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS EM RESTAURAÇÃO

Código: MF344_4

Nível: 4

Duração: 60 Horas

Associado à UC344_4: Executar serviços especiais e eventos em restauração.

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Elaborar propostas de organização dos meios necessários para a montagem de serviços gastronómicos e eventos especiais na restauração, em função de sistemas organizativos pré-estabelecidos.

- CA 1.1. Identificar sistemas organizativos para distintos tipos de eventos.
- CA 1.2. Identificar e explicar a informação e documentação necessárias para desenvolvimento coordenado desse tipo de serviços com os departamentos implicados.
- CA 1.3. Identificar os circuitos internos e externos de informação e de documentação que se geram entre departamentos, conforme as estruturas gerais de diferentes tipos de estabelecimentos, e com possíveis fornecedores externos.
- CA 1.4. Numa situação prática de organização da montagem de um serviço gastronómico ou eventos especiais em restauração com características previamente definidas quanto ao tipo de serviço, número de clientes, fórmula de restauração, categoria do estabelecimento ou sazonalidade:
- Colaborar na identificação de necessidades de recursos humanos, mobiliário, equipamentos, utensílios, produtos e materiais necessários para a montagem e decoração da área destinada à exposição de alimentos e bebidas.
 - Enumerar possíveis despesas derivadas da ampliação dos recursos disponíveis
 - Organizar o espaço físico, otimizando os recursos disponíveis.
 - Representar com base em planos/esboços, a distribuição do mobiliário e dos equipamentos, justificando-a devidamente.
 - Propor procedimentos de controlo que permitam determinar a eficácia dos processos de prestação dos serviços.

RA2. Relacionar os móveis, equipamentos, máquinas e insumos usuais para serviços especiais e eventos em restauração, de acordo com a sua aplicação e em função do 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. Categorizar mobiliário, equipamentos, máquinas e utensílios habituais utilizados neste tipo de serviços em função das suas prestações e funcionalidades.
- CA 2.3. Identificar os danos e riscos derivados de uma utilização incorreta dos equipamentos, máquinas e utensílios habitualmente utilizados nestes tipos de serviços.
- CA 2.4. Exemplificar as operações funcionamento e de manutenção de equipamentos, máquinas, ferramentas, utensílios.
- CA 2.5. Utilizar os equipamentos, maquinarias, ferramentas, utensílios e mobiliário habitualmente utilizados nestes tipos de serviços e realizar a manutenção das mesmas.

RA3. Otimizar as operações de montagem e funcionamento de equipamentos, móveis e utensílios domésticos necessários ao desenvolvimento de serviços e eventos especiais em restauração, rentabilizando recursos humanos e materiais.

- CA 3.1. Enunciar e ordenar as diferentes fases implícitas nas operações habituais de montagem deste tipo de serviços.
- CA 3.2. Deduzir, a partir de uma ordem de serviço tipo de montagem de um evento gastronómico, possíveis alternativas ou combinações na composição global de mobiliário, equipamentos, elementos decorativos e elaborações culinárias, justificando e propondo a sua execução.
- CA 3.3. Argumentar a utilização de produtos e métodos de limpeza específicos para assegurar a segurança

e higiene alimentar, a qualidade do serviço e a vida útil dos utensílios, equipamentos e mobiliário.

- CA 3.4.** Numa situação prática de montagem de um evento especial na restauração (banquete, bufê, vinhos, almoço, evento gastronómico ou outro) e a partir de uma ordem de serviço com características previamente definidas quanto às dimensões da sala ou espaço a utilizar, número de comensais, tipo de serviço e recursos disponíveis:
- Obter informações da ordem de serviço sobre os recursos disponíveis e o evento em questão.
 - Organizar o espaço físico disponível, otimizando a superfície, características do local e a fluidez do serviço.
 - Distribuir, montar e colocar em funcionamento equipamentos, mobiliário e utensílios.
 - Colaborar na manutenção dos equipamentos de calor e de frio nas condições de temperatura requeridas.
 - Cumprir rigorosamente a normativa higiénico-sanitária e de prevenção de riscos laborais em todas as operações do processo.

RA4. Descrever o design e a organização de decorações simples para a montagem de expositores de preparações culinárias e bebidas, para que o a colocação dos produtos em exposição seja equilibrada e atrativa para potenciais clientes.

- CA 4.1.** Descrever os principais meios utilizados para a decoração, iluminação e ambientação musical em função de diferentes tipologias de estabelecimento de restauração.
- CA 4.2.** Classificar técnicas simples de decoração próprias da montagem de expositores de alimentos e bebidas.
- CA 4.3.** Relacionar diferentes tipos de expositores com as prestações que proporcionam em função da sua versatilidade, linha estética ou mesmo tamanho.
- CA 4.4.** Num caso prático de montagem e decoração de expositores de alimentos e bebidas que compõem a oferta gastronómica de um estabelecimento de restauração previamente definido e a partir da carta de ofertadas:
- Classificar os produtos objeto de exposição em função de variáveis como sabor, cor, tamanho, possibilidades de associação, temperatura adequada de conservação ou época do ano.
 - Colocar em ordem e lugar os produtos a expor em função de critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação.
 - Aplicar técnicas simples de decoração com sentido artístico, dentro dos padrões e limites económicos preestabelecidos.
 - Verificar a harmonia da decoração do conjunto, modificando aqueles aspetos que não se adaptem ao design decorativo do local ou ao tipo de serviço a prestar.
 - Cumprir rigorosamente a normativa de manipulação de alimentos e de prevenção de riscos laborais durante todo o processo.

Conteúdos

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

- 1.1. Material utilizado na montagem de serviços especiais e eventos:
- 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 e eventos 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 faturação dos serviços especiais.

3. Outros eventos em restauração.

- 3.1. O *buffet*:
 - 3.1.1. Conceito
 - 3.1.2. Características: dimensões, distribuição do espaço e número de clientes.
 - 3.1.3. Diferentes estruturas de buffet em função das suas características.
 - 3.1.4. 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, cocktail*, Banquetes, Jantares de gala, *Self-service* e similares e *novas tendências*
 - 3.3.2. Encontro de trabalho.

4. Montagem e decoração de expositores para serviços gastronómicos e eventos

- 4.1. Tendências na decoração e criação de ambientes em restauração.
- 4.2. Operações características de pré-serviço: distribuição e montagem de produtos
- 4.3. Tipos de montagem: teatro, escola, espinha, quadrado oco, imperial, em forma de U, montagem de gala, e outros.
- 4.4. A luz e ambiente musical na restauração: tipos e intensidades.
- 4.5. Técnicas simples de decoração: Teoria das cores. As plantas e flores na restauração: decoração de espaços e mesas. Os centros de mesas.
- 4.6. Normas aplicáveis à prevenção de riscos ocupacionais.
- 4.7. Normas aplicáveis de higiene e manipulação de alimentos.
- 4.8. Técnicas específicas de serviço ao cliente.
- 4.9. Protocolo de serviços em eventos especiais.
- 4.10. Execução de operações de pós-serviço característico.
- 4.11. Limpeza: sistemas, métodos, procedimentos e produtos.

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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; 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 BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro - Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações.

Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro - Quadro Nacional de Qualificações.

MF6: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO		
Código: MF13.1_4	Nível: 4	Duração: 120 Horas
Associado à UC13.1_4: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de restauração.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. 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 aspetos 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 faturação.
- Comunicação de reclamações.

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

RA2. Interpretar os aspetos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês, recebidos ou utilizados no âmbito da atividade 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 atividade de restauração;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens ou correios eletrónicos.

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

RA3. 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 correção, formas de cortesia aprendidas, e frases complexas que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Saudação, acomodado 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 afetar a comunicação.

RA4. Produzir, em inglês, documentos escritos, gramatical e ortograficamente corretos, utilizando um vocabulário amplo, próprio do âmbito profissional da restauração.

CA 4.1. Produzir em inglês, mensagens e instruções escritas, gramatical e ortograficamente corretos e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Listas de distribuição de convidados 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, gramatical e ortograficamente corretos, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação.

RA5. 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 faturação.
- Comunicação de reclamações.

CA 5.2. Resolver situações de interação em inglês, em condições que afetam 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. Faturação 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. Redação de documentos e comunicações simples.
- 2.11. Consulta de um manual simples de maquinaria, equipamento ou aplicação informática da atividade 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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; 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 BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro - Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações.

Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro - Quadro Nacional de Qualificações.

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT003.A1
Nível: 4	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Colaborar nas operações de *mise-en-place* do serviço de sala e bar de acordo com as normas estabelecidas, as características do local e o tipo de serviço.

- CA 1.1. Ajudar na limpeza e higienização do local, mobiliário, equipamentos, utensílios e artigos necessários para a realização dos trabalhos.
- CA 1.2. Ajudar na requisição e armazenamento dos bens necessários para a prática do serviço, na ordem e no tempo pré-estabelecidos, preenchendo a documentação necessária e cumprindo a normativa higiénica e sanitária.
- CA 1.3. Ajudar nas operações da montagem de mobiliário, utensílios e outros instrumentos necessários para que o bar, café ou restaurante esteja em condições para desenvolver o serviço.
- CA 1.4. Colaborar na revisão dos acessórios e materiais utilizados para o serviço - como cristaleiras, louças, talheres, saleiros, cartas e sugestões, entre outros, substituindo aqueles que não atendem aos requisitos estabelecidos.
- CA 1.5. Ajudar na decoração, climatização e ambientação musical do local em colaboração com a equipe de trabalho, respeitando a normativa aplicável quanto ao volume de som, ambiente e preferências dos clientes.
- CA 1.6. Participação no briefing da equipa para obter informação relativa ao funcionamento do dia: à oferta de alimentos e bebidas servidos no estabelecimento - promoções, sugestões do dia, ingredientes e processo de preparação, entre outros.
- CA 1.7. Ajudar a desenvolver o processo de serviço de alimentos, bebidas e complementos na sala, seguindo as normas de serviço e os procedimentos da organização.

RA2. 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.

RA3. Acolher, atender e aconselhar os clientes, informando-os sobre a oferta gastronómica do estabelecimento de restauração, praticando um atendimento adequado para satisfazer, superar as expectativas e fidelizar os clientes. (VER NUMERAÇÃO)

- CA 3.1. A receção do cliente é realizada com cortesia, procurando acomodá-lo o mais rápido possível, cuidando da imagem pessoal, e caso não possa ser atendido no momento, é recebido e informado da causa e do tempo aproximado de espera.
- CA 3.2. As ementas são entregues aos clientes e a informação sobre a carta de alimentos e bebidas do restaurante é oferecida, segundo o protocolo do serviço, 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.

- CA 3.3.** A informação solicitada pelo cliente é atendida informando sobre a origem e o preparo dos produtos a degustar, potenciando os objetivos de venda definidos no briefing e anotando possíveis intolerâncias alimentares ou solicitações especiais
- CA 3.4.** 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.
- CA 3.5.** A informação é prestada ao cliente garantido que o mesmo tenha a lista de preço.
- CA 3.6.** Uma ou mais alternativas são apresentadas, em caso de não poder oferecer o serviço solicitado pelo cliente, tentando adaptá-las ao seu gosto e atender às suas expectativas.
- CA 3.7.** As possíveis objeções levantadas pelo cliente são resolvidas com empatia e cortesia, tentando entender as causas do problema e oferecendo na medida do possível alternativas e formas adequadas de compensação.
- CA 3.8.** O pedido é feito relacionando o produto solicitado com a localização da mesa, a fim de evitar interrupções e possíveis mal entendido durante o desenvolvimento do serviço.
- CA 3.9.** A venda é efetuada de acordo com os procedimentos estabelecidos e assegurando verbalmente os pedidos dos clientes antes de sair para atendê-los.
- CA 3.10.** A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz para poder conseguir a interação e entendimento suficiente no processo de comunicação para prestar o serviço.

RA4. 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 4.1.** Os pedidos são processados de acordo com a ordem de petição, certificando-se de deixá-los no local estabelecido ou entregá-los, se for caso disso, ao serviço correspondente.
- CD 4.2.** Os pedidos dos clientes são verificados antes de servir, comprovando a correspondência entre os produtos e a solicitação dos clientes.
- CD 4.3.** 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;
 - As normas de protocolo no serviço.
- CD 4.4.** 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;
 - Preparando e servindo confeções de sala em frente ao cliente;
 - Limpando, empratando e servindo peixes e carnes junto do cliente;
 - Preparando, apresentando e servindo 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, utilizando as ferramentas estabelecidas para este fim como bandejas, travessas, pratos, carrinhos ou outros;
 - Aplicando as regras básicas de deontologia profissional para atingir ou superar as expectativas dos clientes;

- Gerindo reclamações e soluções de acordo com o interesse do cliente e a sua satisfação.

CD 4.5. A despedida dos clientes é feita com gentileza, agradecendo a sua presença e manifestando intenção de os voltar a ver em breve.

RA5. Assistir na faturação e fecho do bar, café ou restaurante e no acompanhamento dos clientes à saída

CA 5.1. Colaborar na realização de faturas com diferentes sistemas de cobrança.

CA 5.2. Aplicar os procedimentos de limpeza do local, mobiliário e equipamentos no momento do fecho.

CA 5.3. Acompanha os clientes à saída do estabelecimento, agradecendo a sua presença e manifestando intenção de os voltar a ver em breve.

RA6. Auxiliar na preparação e apresentação de bebidas simples e compostas, aplicando o protocolo de serviço.

CA 6.1. A *mise-en-place* do bar é feita seguindo os procedimentos estabelecidos internamente.

CA 6.2. 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;
- Selecionando a cristaleira adequada;
- Utilizando o equipamento adequado para racionalizar e manter a qualidade do produto objeto de preparação;
- Consultando as fichas técnicas, em caso necessário.

CA 6.3. 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.

RA7. Colaborar nos processos de criação de cartas simples de vinhos e outras bebidas e abastecimento das mesmas.

CA 7.1. Atuar com criatividade na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de cartas de vinhos e outras bebidas.

CA 7.2. 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 7.3. Colaborar no controlo da recepção de vinhos e outras bebidas e detetar possíveis desvios entre as quantidades e as qualidades solicitadas e as recebidas, propondo medidas para sua resolução.

CA 7.4. 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 7.5. Preencher documentações para o abastecimento de vinhos e outras bebidas e controlo de adegas.

CA 7.6. Aplicar normas de utilização de equipamentos e máquinas para a conservação dos vinhos, seguindo os procedimentos estabelecidos.

CA 7.7. De acordo com os planos de trabalho e as fórmulas de serviço determinados:

- Selecionar 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.

RA8. Colaborar na definição e serviço de ofertas gastronômicas simples características de bares e cafés.

- CA 8.1.** Propor ofertas de elaborações simples, equilibradas do ponto de vista nutricional, variadas e de qualidade e de acordo com os objetivos econômicos estabelecidos.
- CA 8.2.** Utilizar equipamentos, máquinas e utensílios na preparação de elaborações culinárias simples, próprias de bares e cafés, efetuando a manutenção básica segundo instruções.
- CA 8.3.** Ajudar na preparação e apresentação de elaborações culinárias simples próprias da oferta de bares e cafés, aplicando as respectivas normas de elaboração.
- CA 8.4.** Realizar as operações de abastecimento interno de gêneros interpretando fichas técnicas e cumprindo os vales ou documentos previstos.
- CA 8.5.** Aplicar as técnicas de elaboração de pequenos-almoços, refeições simples, tostas e outras elaborações simples, seguindo os procedimentos estabelecidos.

RA9. Aplicar as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiênica sanitária no serviço de alimentos e bebidas em bares, cafés e restaurantes.

- CA 9.1.** Identificar os requisitos higiênicos e sanitários que devem cumprir as instalações e equipamentos próprios de bares, cafés e restaurantes.
- CA 9.2.** Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos aqueles comportamentos ou atitudes suscetíveis de produzir uma contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 9.3.** Identificar e aplicar as pautas de atuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como o manuseio de equipamentos contra incêndios, procedimentos de controle, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e planos de emergência e evacuação.

RA10. Aplicar as técnicas de atendimento ao cliente, analisando suas características.

- CA 10.1.** Colaborar no processo de venda de alimentos, bebidas e complementos no bar, café ou restaurante.
- CA 10.2.** Diferenciar e aplicar os procedimentos para interpretar e resolver necessidades de informação, reclamações e queixas no âmbito dos bares, cafés e restaurantes.
- CA 10.3.** Atender aos clientes com cortesia, respeito e educação.

RA11. 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 11.1.** Atender ao cliente em inglês com fluidez e espontaneidade.
- CA 11.2.** Aplicar a terminologia específica e expressões mais frequentes em inglês do âmbito da restauração.

RA12. Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas no centro de trabalho.

- CA 12.1.** Comportar-se de forma responsável, tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.
- CA 12.2.** Respeitar os procedimentos e as normas do centro de trabalho.
- CA 12.3.** Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.
- CA 12.4.** Integrar-se nos processos de produção do centro de trabalho.
- CA 12.5.** Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.
- CA 12.6.** Respeitar em todo o momento as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e proteção 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 do 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. Faturação e fecho do restaurante, bar e café

- 6.1. Realização da faturação.
- 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 proteção 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 adotar.

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 direto 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 proteção do meio ambiente.