



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

GESTÃO DE PRODUÇÃO ALIMENTAR

HRT012_5

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: DESENHAR OFERTAS GASTRONÓMICAS (UC351_5)	4
UC2: GERIR UNIDADES DE PRODUÇÃO CULINÁRIA (UC352_5)	2
UC3: GERIR PROCESSOS DE ABASTECIMENTO EM RESTAURAÇÃO (UC353_5)	5
UC4: DIRIGIR E SUPERVISIONAR PROCESSOS DE PRODUÇÃO CULINÁRIA (UC354_5).....	2
UC5: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO (UC355_5).....	2
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	5
UNIDADE FORMATIVA (Transversal)	6
UF2.2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR	6
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	10
MF3: PROCESSOS DE ABASTECIMENTO EM RESTAURAÇÃO (MF353_5).....	20
MF4: GESTÃO E SUPERVISÃO DE PROCESSOS DE PRODUÇÃO EM COZINHA (MF354_5)	24
MF5: INGLÊS PROFISSIONAL NO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO (MF355_5)	28
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	31

PERFIL PROFISSIONAL

HRT012_5

GESTÃO DE PRODUÇÃO ALIMENTAR

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT012_5	Denominação	GESTÃO DE PRODUÇÃO ALIMENTAR
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Gerir unidades de produção culinária, desenhar ofertas gastronómicas e calcular os custos em colaboração com o departamento de alimentação e bebidas (F&B) ou administração, coordenar e supervisionar os processos de produção da oferta gastronómica, respeitando as normas de higiene, saúde e segurança alimentar.		
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Desenhar ofertas gastronómicas	UC351_5
	2	Gerir unidades de produção culinária	UC352_5
	3	Gerir processos de abastecimento em restauração	UC353_5
	4	Dirigir e supervisionar processos de produção culinária	UC354_5
	5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, no serviço de restauração	UC355_5
Ambiente profissional	Âmbito profissional: Desenvolve a sua atividade profissional em unidades de produção alimentar em entidades de natureza pública ou privada, independentemente da sua forma jurídica, de qualquer dimensão e que se dedicam à produção e/ou ao serviço de refeições. Exerce a sua atividade profissional tanto por conta própria como como trabalhador, dependendo. Pode ter funcionários sob sua responsabilidade.		
	Sectores produtivos: Esta qualificação enquadra-se no setor da produção hoteleira e mais especificamente no subsector da restauração onde se desenvolvem processos de aquisição, pré-preparação, preparação e distribuição de preparações culinárias. Também podem desempenhar suas funções em qualquer outro setor produtivo em que se desenvolvam esses tipos de processos, como educação, saúde, transporte e serviços sociais, entre outros.		
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP. 2010 Chefe de cozinha Sub-Chef de cozinha Chefe de catering		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: DESENHAR OFERTAS GASTRONÓMICAS	
Código: UC351_5	Nível: 5

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

EC1: Determinar as ofertas gastronómicas em função da tipologia do estabelecimento e do serviço a prestar.

- CD 1.1. A informação relativa à tipologia e localização do estabelecimento, ao público-alvo, aos objetivos económicos e gastronómicos é obtida através da consulta do plano de negócios para determinar a oferta gastronómica.
- CD 1.2. A variedade das ofertas gastronómicas é determinada com base nos objetivos económicos e gastronómicos do estabelecimento.
- CD 1.3. O menu é estruturado em seções ou categorias de pratos, facilitando ao cliente a escolha da sua refeição.
- CD 1.4. A rotação de menus, quando se aplica, é estabelecida tendo em conta os produtos sazonais, a possível incorporação de novidades e a evolução dos hábitos e gostos do público-alvo.
- CD 1.5. A proposta de sugestões de apresentação e aparência do design físico do menu é efetuada em colaboração com o departamento ou pessoa responsável por facilitar a comunicação entre o estabelecimento e o cliente.

EC2: Determinar as preparações culinárias de cada secção do menu que melhor se adaptem aos objetivos do estabelecimento e que sirvam de elemento diferenciador face à concorrência.

- CD 2.1. A recolha de informações sobre novas técnicas e produtos culinários inovadores é realizada, com base nas ofertas gastronómicas planeada.
- CD 2.2. Os produtos ou matérias-primas a selecionar para serem incorporados no menu são determinados de acordo com os objetivos previstos.
- CD 2.3. O contacto com os fornecedores dos produtos a testar é realizado, acordando com os mesmos as condições de entrega das amostras solicitadas e as possíveis condições contratuais.
- CD 2.4. As amostras são provadas, mediante reconhecimento e quantificação dos seus atributos sensoriais, classificando-as de acordo com o destino ou processamento atribuído.
- CD 2.5. As quantidades de alimentos a incluir no prato são determinados.
- CD 2.6. As apresentações de cada oferta são definidas e registadas, atribuindo-as nomes sugestivos e atrativos para o cliente, potenciando a sua venda.
- CD 2.7. As orientações dietéticas e nutricionais básicas, quando for necessário modificar o preparo de um prato com composição nutricional específica e/ou substituição de algum de seus ingredientes, são aplicados informando o pessoal da cozinha e da sala de jantar sobre as possíveis variações.
- CD 2.8. Os pratos que compõem o menu são preparados para serem degustados pelas equipas de cozinha e sala, para que todos conheçam seus ingredientes e preparo, submetendo-os a críticas que possibilitem melhorias ou eliminação de deficiências.

EC3: Definir os preços da oferta gastronómica, calculando as margens de lucro com nos custos de produção e nas vendas efetuadas, de modo a cumprir os objetivos económicos do estabelecimento.

- CD 3.1. O cálculo detalhado dos custos dos produtos a confeccionar é realizado, para determinar os custos dos pratos, tendo em conta as mercadorias consumidas.
- CD 3.2. Os restantes custos, serviços ou de pessoal, são calculados, registando os dados em aplicações informáticas específicas para a gestão das despesas.
- CD 3.3. O preço dos pratos é fixado, tendo em conta todos os cálculos anteriores de despesas e benefícios.
- CD 3.4. Os registos ou bases de dados referentes aos consumos e aos custos são atualizados planeando as alterações que podem ser feitas para melhorar a rentabilidade.

- CD 3.5.** A oferta gastronómica é revista periodicamente para controlar os custos, as compras, os aumentos de consumo dos pratos mais vendidos e dos menos pedidos, decidindo a eliminação ou a inclusão de pratos ou a promoção do estabelecimento com estratégias diferentes.
- CD 3.6.** A oferta gastronómica é periodicamente adaptada às expectativas do estabelecimento e às oportunidades do mercado, de acordo com a avaliação das vendas efetuadas e a evolução do mercado.

Contexto profissional

Meios de produção:

Instalações de cozinha, equipamentos, máquinas e materiais de cozinha, instalações de escritório, equipamentos de escritório e outros recursos disponíveis. Equipamentos e aplicações informáticas específicas. Produtos alimentares e matérias-primas.

Produtos e resultados

Desenho das Ofertas gastronómicas. Contato aos Fornecedores. Pratos preparados, divulgados e testados pela equipa envolvida. Consulta com o departamento/chefe sobre as diretrizes dietéticas e nutricionais. Cálculo do preço de venda dos pratos que compõem a oferta gastronómica.

Informações usadas ou geradas

Plano de negócios do estabelecimento – tipologia e localização, público potencial, objetivos económicos e gastronómicos, entre outros. Informações e fontes específicas do setor sobre produtos sazonais, técnicas culinárias e/ou novos produtos culinários. Informações sobre fornecedores especializados. Normas aplicáveis à manipulação de alimentos, riscos ambientais e ocupacionais.

UC2: GERIR UNIDADES DE PRODUÇÃO CULINÁRIA	
Código: UC352_5	Nível: 5

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

EC1: Gerir a unidade de produção e serviços alimentares de acordo com os procedimentos do estabelecimento e respeitando as normas de SHST e de proteção ambiental.

- CD 1.1. A estrutura organizacional do departamento de produção e o sistema de gestão de pessoal são planeados com base nos objetivos delineados, determinando o número de pessoas e funções de cada membro da brigada de cozinha para responder aos serviços solicitados.
- CD 1.2. Os departamentos implicados na operação de produção e serviços alimentares são identificados de forma a definir os circuitos de comunicação interna.
- CD 1.3. A coordenação entre os departamentos implicados é planificada, de forma a assegurar o cumprimento das normas do estabelecimento e com vista ao êxito da operação.
- CD 1.4. A informação necessária para planificar a operação de produção e serviços alimentares é solicitada aos responsáveis das áreas implicadas, utilizando os canais de comunicação estabelecidos, em função da estrutura organizacional do estabelecimento.
- CD 1.5. Os processos técnicos de produção e serviço alimentar são desenhados com base nos objetivos e de forma a alcançar resultados delineados, utilizando aplicações informáticas de gestão específicas.
- CD 1.6. A distribuição dos espaços, a quantidade e localização dos equipamentos são definidos de acordo com os objetivos de produção e serviços previstos.
- CD 1.7. A das condições operacionais das instalações, materiais e equipamentos disponíveis é analisada e verificada, tendo em conta o cumprimento das normas de SHST.
- CD 1.8. A planificação das revisões periódicas e ações de manutenção das máquinas, materiais e ferramentas é articulada com o departamento de manutenção.
- CD 1.9. O Stock dos produtos, matérias-primas, ferramentas e outros, é determinado, definindo a quantidade necessária de acordo com o fluxo de produção.
- CD 1.10. A formalização do inventário de materiais utilizados no departamento é organizada periodicamente e de acordo com o procedimento estabelecido, para que sejam especificadas possíveis propostas de substituição.
- CD 1.11. A cultura e o sistema de qualidade implementados pela entidade são geridos dentro da sua área de responsabilidade, estabelecendo responsabilidades a todos os níveis e garantindo o cumprimento em todos os momentos.

EC2: Elaborar o orçamento da unidade de produção para o desenvolvimento das atividades previstas.

- CD 2.1. Os custos fixos e variáveis são identificados tendo em conta a planificação da produção.
- CD 2.2. A previsão de despesas do departamento é determinada com base nos custos fixos e variáveis, tendo em conta rácios de produção, e de acordo com o planeamento geral estabelecido pela entidade.
- CD 2.3. O orçamento do departamento é elaborado de forma a ser viável e integrado no planeamento geral da entidade.
- CD 2.4. Os documentos de controlo da execução do orçamento de produção são identificados.

EC3: Gerir recursos humanos, seguindo as definições da produção e do serviço a implementar e respeitando as normas e procedimentos do estabelecimento.

- CD 3.1. Os perfis necessários para cada função são identificados, seguindo as definições da operação a implementar.
- CD 3.2. A coordenação com o departamento ou responsável dos recursos humanos é realizada de forma a se identificar os recursos humanos disponíveis, de acordo com os perfis necessários para a operação.
- CD 3.3. Os perfis do staff disponível ou de potenciais colaboradores indicados pelo RH são analisados, de

forma a se fazer uma seleção que se adapte às competências requeridas aos serviços a serem implementados na operação.

- CD 3.4. A seleção dos perfis do staff disponível ou de potenciais colaboradores é realizada, de acordo com as necessidades da operação.
- CD 3.5. Os potenciais colaboradores são entrevistados e selecionados para contratação, respeitando o orçamento disponibilizado pelo estabelecimento.
- CD 3.6. A contratação e integração dos colaboradores selecionados são coordenados com o superior hierárquico e com o departamento/responsável dos RH, tendo em conta as normas e procedimentos internos do estabelecimento.
- CD 3.7. Os turnos e férias são planejados e coordenados com o departamento de RH, tendo em conta as necessidades do serviço e/ou da contratação de eventuais eventos.
- CD 3.8. A instrução do pessoal sob sua responsabilidade é realizada colaborando nos planos de treinamento, corrigindo atitudes e ações desfavoráveis ao alcance dos objetivos estabelecidos

EC4: Gerir o serviço de refeições, coordenando e promovendo uma boa relação entre os departamentos envolvidos para garantir sua qualidade e fluidez do serviço.

- CD 4.1. A informação sobre o serviço a desenvolver e possíveis eventos contratados é obtida através de registos de reservas, e comunicando ao responsável de sala os pratos a promover, dando prioridade aos que têm mais interesse para vender.
- CD 4.2. A coordenação com diferentes departamentos é mantida, especialmente com o responsável pela área de serviço de alimentos e bebidas, otimizando recursos e corrigindo erros durante o serviço para reduzir os tempos de espera.
- CD 4.3. A *mise en place* do serviço é supervisionada, verificando que os utensílios, equipamentos e preparações culinárias estão prontos antes do início do serviço.
- CD 4.4. O início do serviço é comunicado à equipa, assegurando a atenção e disposição do pessoal para um trabalho eficiente.
- CD 4.5. Os pratos elaborados são supervisionados, ajustando os que necessitem de finalização ou devolvendo à cozinha os que não cumpram os padrões de qualidade.
- CD 4.6. O registo de refeições servidas é realizado, comparando os dados das comandas ou do relatório diário de produção de cozinha com os de sala para facilitar o controlo posterior.
- CD 4.7. A recolha e encerramento das instalações são supervisionados, garantindo que os excedentes culinários e as áreas de trabalho cumprem as normas de segurança e higiene alimentar.
- CD 4.8. As observações ou sugestões dos clientes sobre a elaboração e apresentação dos pratos, bem como as suas preferências gastronómicas, são recolhidas para fundamentar decisões de alterações ou inovações no menu.

Contexto profissional

Meios de produção:

Departamento ou área de restauração e bar. Instalações, espaços, equipamentos e outros recursos disponíveis. Equipamentos e aplicações informáticas específicas.

Produtos e resultados:

Desenho do circuito operacional. Base de dados de staff disponível. Orçamento do departamento de sua responsabilidade. Gestão dos recursos humanos e materiais determinados para a área da sua responsabilidade. Conceção de processos técnicos de elaboração e serviço. Gestão e manutenção das instalações e equipamentos. Supervisão de inventários e stocks. Gestão da qualidade e cultura organizacional. Coordenação eficaz do serviço de refeições.

Informação utilizada ou gerada:

Orçamento geral do estabelecimento. Custos de produção. Manuais de procedimentos e estrutura hierárquica do estabelecimento. Legislação laboral. Legislação fiscal. Mapas de escala de serviço. Mapas de horários. Mapas de férias. Lista de meios de produção disponíveis. Plano de Produção. As tabelas de produtos, preços e fichas técnicas dos produtos de fornecedores. Normas de cálculos e métricas utilizadas no estabelecimento. Oferta

gastronómica do estabelecimento. Fichas Técnicas de Restauração. Planos de serviços. Cartas de Restaurante, vinhos e outras bebidas. Normas e procedimentos de SHST e legislação aplicável.

UC3: GERIR PROCESSOS DE ABASTECIMENTO EM RESTAURAÇÃO	
Código: UC353_5	Nível: 5

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

EC1: Estabelecer os processos técnicos de abastecimento de mercadorias (bens, produtos alimentares, bebidas e outros materiais) para satisfazer os objetivos produtivos e rentabilizar as previsões económicas do estabelecimento.

- CD 1.1. As operações, fases e pontos críticos do processo de abastecimento são determinados com base na natureza dos bens necessários, nos possíveis fatores de risco e no cumprimento das normas de saúde e higiene aplicáveis (SHST).
- CD 1.2. A distribuição das diversas áreas de armazenamento e circulação de mercadorias é estipulada com base nas normas de SHST, visando as condições ideais para a sua conservação.
- CD 1.3. Os processos de receção de produtos são estabelecidos, determinando os instrumentos e dispositivos de controlo e especificando as notas de distribuição interna para otimizar tempos e meios.
- CD 1.4. Os processos técnicos para armazenamento de mercadorias são estabelecidos, determinando os pontos críticos de controlo de qualidade exigidos e respeitando o princípio da rotação de stocks.
- CD 1.5. Os recursos humanos e materiais necessários ao manuseio e acondicionamento das mercadorias são definidos em função do volume e de suas características, das instalações e da capacidade de produção do estabelecimento.
- CD 1.6. Os procedimentos estabelecidos para aquisição de produtos sujeitos a condições especiais, como insularidade e/ou produtos internacionais, são determinados de acordo com os regulamentos estabelecidos pela autoridades competentes e/ou normas do estabelecimento e de SHST
- CD 1.7. As normas de especificação para compras de mercadorias são acordadas com os seus colaboradores e o superior hierárquico, de acordo com os requisitos de produção, os objetivos económicos do estabelecimento e as normas de SHST
- CD 1.8. Os stocks de produtos e matérias-primas (mínimos, otimizados e máximos) são definidos considerando as previsões de produção, possíveis oscilações de preços e a política da empresa
- CD 1.9. O inventário de utensílios, móveis e equipamentos da área de sua responsabilidade é realizado, para que possam ser conhecidos economicamente existências e necessidades de reposição.
- CD 1.10. As diretrizes para gestão de arquivos de documentação técnica (controlo de registos, listas de revisão e vigilância, relatórios de incidentes e ações corretivas, ou outros) são estabelecidas utilizando software específicos para gestão de provisões.

EC2: Desenhar as fichas de produção, com base nas ofertas gastronómicas e serviços definidos na operação.

- CD 2.1. Os diferentes alimentos, bebidas e consumíveis necessários são identificados e organizados por grupos.
- CD 2.2. Os inventários de matérias-primas são monitorados, solicitando amostras para análise, quando necessário, e, tendo em conta as normas de SHST
- CD 2.3. As retificações do inventário são realizadas, tendo em conta o controlo de qualidade das matérias-primas
- CD 2.4. As fichas de produção são elaboradas, de acordo com as capitações das fichas técnicas e com os grupos pré-definidos.

EC3: Planificar as compras de acordo com as previsões de consumo e as normas de SHST .

- CD 3.1. A coordenação com o departamento/responsável de compras é realizada, para identificação dos potenciais fornecedores dos produtos e matérias primas.

- CD 3.2. Os preços e fichas técnicas dos produtos e matérias-primas de cada potencial fornecedor são solicitados.
- CD 3.3. O contato com os fornecedores dos produtos a testar é feito, acordando com os mesmos as condições de entrega das amostras solicitadas e as possíveis condições contratuais.
- CD 3.4. As fichas técnicas dos produtos e matérias-primas são analisadas e os mesmos são selecionados, de acordo com os critérios de qualidade, rendimento e preço, respeitando as normas de SHST e as diretivas do estabelecimento.
- CD 3.5. A classificação das amostras é realizada através do reconhecimento dos seus atributos sensoriais, tendo em conta o destino ou processamento atribuído e o custo.
- CD 3.6. A requisição é elaborada, com base nos pedidos de fornecimento recebidos dos diferentes departamentos e em colaboração com o departamento/responsável de compras, com base nas previsões de produção e no stock de existências.
- CD 3.7. A encomenda é requisitada através dos canais de comunicação estabelecidos e/ou software específico de gestão de fornecimentos, com antecedência suficiente para que os objetivos planeados não sejam afetados.
- CD 3.8. O processo administrativo é controlado, supervisionando o registro das notas de entrega e faturas recebidas e gerenciando a aprovação de pagamento aos fornecedores.
- CD 3.9. As fichas técnicas de cada uma das mercadorias utilizáveis são registradas, identificando suas características qualitativas e atualizando-as de acordo com as mudanças no mercado e na oferta gastronômica do estabelecimento.

EC4: Supervisionar a receção de mercadorias adotando as medidas preventivas necessárias

- CD 4.1. O processo administrativo é controlado, supervisionando o registro das notas de entrega e faturas recebidas e gerindo a aprovação de pagamento aos fornecedores.
- CD 4.2. Os registos das condições de higiene dos recipientes dos meios de transporte utilizados pelos fornecedores são monitorados, verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
- CD 4.3. Os registos de temperatura de transporte dos produtos que necessitam de refrigeração são monitorados, verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
- CD 4.4. Os registos de verificação da rotulagem dos alimentos/produtos que são comercializados embalados são monitorados verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
- CD 4.5. Os registos de controlo das embalagens são monitorados, verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
- CD 4.6. As não conformidades das mercadorias são comunicadas ao fornecedor, preenchendo os registos de controlo e utilizando os meios de comunicação estabelecidos.
- CD 4.7. O trabalho realizado pelo staff é supervisionado, controlando se está em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pela organização.

EC5: Gerir o armazenamento das mercadorias recebidas para controlar os stocks definidos e a conservação dos produtos respeitando as normas de SHST.

- CD 5.1. Os processos técnicos de armazenamento de mercadorias são estabelecidos, determinando os pontos críticos de controle de qualidade exigidos e respeitando o princípio da rotação de estoques.
- CD 5.2. A equipa de trabalho é supervisionada, controlando o cumprimento das normas de SHST e a aplicação do plano de higienização estabelecido.
- CD 5.3. A rastreabilidade do produto é monitorizada para garantir o cumprimento dos requisitos de qualidade e normas de SHST
- CD 5.4. O registo da temperatura dos alimentos armazenados é controlado, de acordo com plaque as normas de SHST, para evitar os possíveis perigos e custos derivados da má conservação.
- CD 5.5. A gestão dos resíduos e/ou quebras gerados é monitorizada, garantindo a aplicação do protocolo estabelecido para o efeito.
- CD 5.6. A documentação gerada durante o processo de armazenamento (notas de entrega, registos de armazém, registos de controlo de temperatura, relatórios de incidentes e ações corretivas, ou outros) é gerida por meio de equipamentos e/ou aplicações informáticas específicas.

EC6: Monitorar o stock para que sejam controlados os custos dos produtos e matérias-primas

- CD 6.1. As requisições dos departamentos são arquivadas, verificando se estão de acordo com as normas do estabelecimento.
- CD 6.2. Os comprovantes de transferência dos produtos para outros departamentos são registados para que seja conhecido o seu real custo.
- CD 6.3. Os registos correspondentes às entradas e saídas de provisões são controlados, inclusive as retiradas por mau estado ou quebra.
- CD 6.4. O nível de stock de mercadorias é verificado comparando as vendas do estabelecimento com as notas de entrega de fornecedores e requisições internas.
- CD 6.5. O stock dos produtos de maior importância e consumo é verificado continuamente, controlando o tempo de rotação estabelecido e buscando a máxima rentabilidade e aproveitamento.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos e aplicações informáticas específicas para gestão de abastecimentos. Áreas de armazenamento. Equipamentos e instrumentos de medição. Material de embalagem, como embalagens, rótulos ou outros.

Produtos e resultados

Ficha de Produção desenhada. Processos organizados para fornecimento de mercadorias em restauração. Áreas de armazenamento e circulação de mercadorias distribuídas. Nível de stock e métodos de controlo de stock definidos. Mercadorias recebidas e controladas. Gestão de armazenamento. Controlo de consumo. Lista de compras elaborada.

Informações usadas ou geradas

Plano de negócios da entidade. Plano diário de produção. Oferta gastronómica do estabelecimento. Ordens de serviço, fichas técnicas de produção. Sistema de cultura e qualidade implementado pela entidade. Normas aplicáveis à manipulação de alimentos, riscos ambientais e ocupacionais. Documentos de controlo.

UC4: DIRIGIR E SUPERVISIONAR PROCESSOS DE PRODUÇÃO CULINÁRIA	
Código: UC354_5	Nível: 5

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

EC1: Organizar o processo de pré-preparação dos gêneros e produtos culinários, seguindo as normas e regras de SHST e prestando assistência técnica e operacional quando necessário.

- CD 1.1. Os materiais, equipamentos e áreas de trabalho são inspecionados seguindo as normas de SHST e registrando os dados, de acordo com as normas do estabelecimento.
- CD 1.2. A execução da pré-preparação de legumes, frutas e vegetais é supervisionada, monitorando a aplicação das técnicas e cortes, para otimizar o rendimento das matérias-primas.
- CD 1.3. A execução da pré-preparação de peixes, mariscos e frutos do mar é supervisionada, monitorando a aplicação das técnicas e cortes, para otimizar o rendimento das matérias-primas.
- CD 1.4. A execução da pré-preparação de carnes, aves e caça é supervisionada, monitorando a aplicação das técnicas e cortes, para otimizar o rendimento das matérias-primas.
- CD 1.5. O uso das máquinas, materiais e ferramentas do departamento é controlado de acordo com as fichas técnicas e regras do estabelecimento
- CD 1.6. A conservação e armazenamento dos produtos pré-preparados é controlada, verificando o cumprimento das normas de SHST.
- CD 1.7. A limpeza e desinfecção dos utensílios, equipamentos e áreas de trabalho utilizados durante o processo de pré-preparação é supervisionada, verificando o cumprimento das normas de SHST.

EC2: Supervisionar o processo de preparação e finalização das ofertas gastronômicas, seguindo as normas e regras de SHST e prestando assistência técnica e operacional quando necessário.

- CD 2.1. O briefing com o staff é realizado, transmitindo as informações relativas a previsões de produção e o plano de trabalho diário.
- CD 2.2. A execução de preparações culinárias é supervisionada verificando se estão adequadas para aplicação nas ofertas gastronômicas, em qualidade e quantidades.
- CD 2.3. O acabamento e a apresentação das ofertas gastronômicas são controlados antes de servir, verificando se as técnicas e os elementos de decoração estão em conformidade com a ficha técnica.
- CD 2.4. O processo de conservação das ofertas gastronômicas é supervisionado, garantindo que os mesmos são rotulados e armazenados cumprindo as regras e normas de SHST.
- CD 2.5. O processo de regeneração das ofertas gastronômicas é supervisionado, cumprindo as regras e normas de SHST.
- CD 2.6. A limpeza e desinfecção dos utensílios, equipamentos e áreas de trabalho utilizados durante o processo de produção é supervisionada, verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.

EC3: Realizar a engenharia de menus, com vista à maior rentabilidade das ofertas gastronômicas.

- CD 4.1. Os relatórios de vendas são revistos periodicamente para monitorizar o desempenho da oferta gastronômica, em colaboração com o superior hierárquico, decidindo a estratégia a implementar, tendo em conta a rentabilidade.
- CD 4.2. A oferta gastronômica é adaptada às expectativas do estabelecimento e às oportunidades do mercado, em colaboração com o superior hierárquico, com base na avaliação das vendas realizadas.

EC4: Desenhar e supervisionar a exposição da oferta gastronômica para valorizar a imagem e os objetivos comerciais do estabelecimento, prestando assistência técnica e operacional quando necessário.

- CD 5.1. As classes e tipos de expositores são determinados para manter os preparativos culinários em ótimas condições, verificando a disponibilidade dos equipamentos, o motivo da exposição e o tipo de evento contratado.

- CD 5.2.** A distribuição dos expositores é planejada de forma a favorecer a jornada do cliente e maior fluidez e rapidez no atendimento, dependendo das dimensões e disposição do local/sala.
- CD 5.3.** As preparações culinárias a expor são determinadas com base nos objetivos económicos, gastronómicos e na tipologia do potencial cliente, supervisionando a sua decoração e acabamento para que sejam atrativas e potenciem as vendas.
- CD 5.4.** A ordem e colocação da oferta culinária e demais materiais necessários são estabelecidas e distribuídas nas diferentes áreas da exposição, diferenciando as alturas por grupos de alimentos e/ou por temperatura.
- CD 5.5.** As técnicas e elementos decorativos são determinados para apresentar harmoniosamente as criações, instruindo o pessoal responsável pela montagem e exposição na sua aplicação, prestando assistência técnica e operacional quando necessário.
- CD 5.6.** A manutenção do expositor é planejada para garantir o padrão de atendimento, coordenando as tarefas de reposição dos produtos à medida que são consumidos.
- CD 5.7.** A montagem realizada é supervisionada, controlando para que se mantenha em bom estado durante todo o período de exposição dos produtos e substituindo aqueles que não mantenham características organolépticas aceitáveis inerentes à sua natureza.

Contexto profissional

Meios de produção:

Departamento ou área de restauração e bar. Instalações, espaços, equipamentos e outros recursos disponíveis. Equipamentos e aplicações informáticas específicas. Fichas Técnicas de restauração. Fichas Técnicas de Bares/bebidas. Móveis, equipamentos e máquinas específicos de uma unidade de produção culinária – zona fria, zona quente, zona oficial. Matérias primas. Preparações culinárias que compõem a oferta gastronómica. Equipamentos e elementos decorativos típicos de expositores alimentares.

Produtos e resultados:

Controlo do processo de pré-preparo de gêneros e produtos culinários. Controlo dos processos de conservação, armazenamento e regeneração. Controlo do processo de preparação e finalização dos pratos que compõem a oferta gastronómica. Supervisão do pessoal a seu cargo no cumprimento das normas aplicáveis em matéria de manipulação e higiene alimentar e do sistema de qualidade implementado. Assistência técnica e operacional durante todos os processos. Gestão da cultura e do sistema de qualidade implementado na entidade. Serviço de refeições coordenado. Serviços de alimentos e bebidas executados. Documentos de controlo preenchidos. Fecho diário da produção e liquidação de caixa executado.

Informação utilizada ou gerada:

Planos de serviços. Oferta gastronómica e carta de bebidas do estabelecimento. Normas e procedimentos de SHST, procedimentos internos e legislação aplicável. Equipamentos, móveis e louças para bares, restaurantes, self-service, eventos gastronómicos ou outros. Expositores de alimentos e bebidas. Equipamento de refrigeração. Equipamentos de cozinha. Material para decoração. Caixa registadora. POS. Têxteis. Equipamentos e aplicações informáticas específicas. Técnicas de manuseio e cozimento. Protocolo de serviço. Livro de reservas.

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

Código: UC355_5

Nível: 5

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

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

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

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

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

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

CD 2.1. A documentação escrita em inglês relativa a instruções, cartas, *faxes*, 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, *faxes* ou correios eletrónicos.
- Interpretação de menus e receitas.

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

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

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

- Saudação, acomodado 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.

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

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

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

- Listas de distribuição de pedidos 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.

EC5: Comunicar oralmente com fluidez, em inglês, com um ou vários clientes, ou fornecedores.

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

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

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

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e *fax*. 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:

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

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

HRT012_5

GESTÃO DE PRODUÇÃO ALIMENTAR

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código: HRT012_5		Denominação	GESTÃO DE PRODUÇÃO ALIMENTAR
Nível: 5		Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT)
Duração indicativa		1.140 horas	
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Desenhar ofertas gastronómicas	UC351_5
	2	Gerir unidades de produção culinária	UC352_5
	3	Gerir processos de abastecimento em restauração	UC353_5
	4	Dirigir e supervisionar processos de produção culinária	UC354_5
	5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, no serviço de restauração	UC355_5

UNIDADES FORMATIVAS (Transversais)	N.º	Denominação	Duração	Código
	1	Segurança e higiene alimentar	40 h	UF2.2
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	1	Desenho de ofertas gastronómicas	150h	MF351_5
	2	Gestão de unidades de produção culinária	120h	MF352_5
	3	Processos de abastecimento em restauração	100h	MF353_5
	4	Gestão e supervisão de processos de produção em cozinha	250h	MF354_5
	5	Inglês Profissional no serviço de restauração	120h	MF355_5
	6	Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho	360 h	MT_HRT012

UNIDADE FORMATIVA (Transversal)

UF2.2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR

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 controlo
 - 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.

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: DESENHO DE OFERTAS GASTRONÓMICAS		
Código: MF351_5	Nível: 5	Duração: 150 horas
Associado à UC351_5: Desenhar ofertas gastronómicas		

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

RA1. Caracterizar o sector da restauração.

CA 1.1. Identificar as tipologias de estabelecimentos de restauração.

CA 1.2. Classificar os estabelecimentos de restauração, tendo em conta aspetos como:

- Características fundamentais.
- Processos básicos.
- Tipo de ofertas gastronómicas.
- Tipos de clientes, entre outros.

CA 1.3. Distinguir o público-alvo em restauração, de acordo com as preferências gastronómicas.

CA 1.4. Descrever as necessidades nutricionais de acordo com o público-alvo.

CA 1.5. Descrever o processo evolutivo do subsector da restauração em geral, e de cada fórmula ou modalidade em particular, identificando os fatores sociais e económicos que influenciaram o seu desenvolvimento.

RA2. Determinar as preparações culinárias de cada secção do menu que melhor se adaptem aos objetivos do estabelecimento e que sirvam de elemento diferenciador face à concorrência.

CA 2.1. Relacionar a oferta gastronómica com os tipos de estabelecimentos de restauração.

CA 2.2. Diferenciar e classificar possíveis fornecedores que satisfaçam as necessidades de abastecimento com base nos objetivos económicos e gastronómicos do estabelecimento.

CA 2.3. Justificar os grupos e variedades de ofertas gastronómicas que compõem um menu.

CA 2.4. Descrever a estrutura geral de um menu de acordo com a tipologia do estabelecimento.

CA 2.5. Estruturar o menu em seções ou categorias de pratos.

CA 2.6. Redefinir receitas de pratos e sobremesas tradicionais com base nas diferentes matérias-primas e técnicas culinárias a utilizar.

CA 2.7. Calcular as quantidades dos ingredientes que compõem cada prato da oferta gastronómica do estabelecimento, tanto os géneros principais como as guarnições, molhos ou acessórios.

CA 2.8. Definir os diferentes mecanismos essenciais de fixação de preços das ofertas gastronómicas, justificando a utilização de aplicações informáticas específicas como medidas de verificação dos resultados obtidos.

CA 2.9. Num caso prático de elaboração de uma oferta gastronómica, com base na sazonalidade, localização e categoria do estabelecimento:

- Identificar e analisar as variáveis derivadas das necessidades socioeconómicas típicas, variedade, sabor e outras que devem ser tidas em conta.
- Estruturar os grupos de pratos suscetíveis de compor a oferta.
- Formular, com criatividade e imaginação, nomes de pratos e propostas de apresentação das referidas preparações.

RA3. Elaborar as fichas técnicas das ofertas gastronómicas

CA 3.1. Explicar a importância da ficha técnica na restauração.

CA 3.2. Descrever a estrutura da ficha técnica, indicando os elementos que a compõem.

- CA 3.3.** Identificar e caracterizar os grupos alimentares.
- CA 3.4.** Descrever as suas características físicas e organoléticas e as suas aplicações em cozinha
- CA 3.5.** Descrever as técnicas e modos de pré-preparação, confeção e empratamento de elaborações culinárias
- CA 3.6.** Numa situação prática elaborar uma ficha técnica, tendo em conta:
- a oferta gastronómica a executar;
 - a descrição da receita e técnicas de confeção e empratamento;
 - o custo da oferta gastronómica;
 - o cálculo do preço de venda, tendo em conta o rácio pré-definido.

RA4. Calcular as margens de lucro a obter, com base nos custos de produção de uma determinada oferta gastronómica.

- CA 4.1.** Relacionar a documentação necessária à obtenção dos custos dos produtos (matérias-primas, produtos culinários, materiais diversos, produtos de limpeza, entre outros).
- CA 4.2.** Diferenciar e classificar possíveis fornecedores no ambiente que satisfaçam as necessidades de abastecimento com base nos objetivos económicos e gastronómicos do estabelecimento em questão.
- CA 4.3.** Calcular as quantidades dos ingredientes que compõem cada prato da oferta gastronómica do estabelecimento, tanto os géneros principais como as guarnições, molhos ou acessórios.
- CA 4.4.** Discutir as informações obtidas dos custos de serviços e pessoal, com base em planos de negócios previamente definidos nos quais o organograma do departamento está contextualizado.
- CA 4.5.** Definir os diferentes mecanismos essenciais de fixação de preços das ofertas gastronómicas, justificando a utilização de aplicações informáticas específicas como medidas de verificação dos resultados obtidos.
- CA 4.6.** Deduzir as margens de lucro a obter na área da sua responsabilidade, com base nos custos de produção de uma determinada oferta gastronómica.
- CA 4.7.** Num caso prático de cálculo da margem de lucro de uma oferta gastronómica, detalham-se os preços de retalho e as vendas realizadas num determinado período de tempo:
- Quantificar o custo de pagamento aos fornecedores;
 - Especificar as percentagens de perdas das diferentes matérias-primas utilizadas na composição dos pratos da oferta gastronómica;
 - Calcular o custo de pessoal e suprimentos gerais;
 - Estimar as despesas com vendas não realizadas e os custos de possíveis excedentes;
 - Utilizar ferramentas informáticas específicas para a atividade.

Conteúdos

1. O Restaurante, visto como um Produto Integrado e Global

- 1.1. Tipologias de estabelecimentos de Hotelaria
 - 1.1.1. Organograma das Unidades de Hotelaria
 - 1.1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.2. Tipologias de estabelecimentos de Restauração
 - 1.2.1. Organograma das Unidades de Restauração
 - 1.2.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Tipologia de serviços em restauração
- 1.4. A Legislação Cabo Verdiana

2. O Departamento de Restauração e Bebidas

- 2.1.1. Departamentos e funções

- 2.1.1.1. O departamento de cozinha
 - 2.1.1.1.1. Definição e modelos de organização
 - 2.1.1.1.2. Estruturação das zonas de produção.
 - 2.1.1.1.3. O pessoal e suas categorias profissionais.

3. Planeamento e desenho de ofertas gastronómicas

3.1. Elementos de uma oferta gastronómica

- 3.1.1. Classificação
- 3.1.2. Variáveis que influenciam a elaboração de ofertas gastronómicas
 - 3.1.2.1. Tipologia do estabelecimento
 - 3.1.2.2. Localização
 - 3.1.2.3. Público-alvo
 - 3.1.2.4. Objetivos económicos
 - 3.1.2.5. Objetivos gastronómicos

3.2. Noções básicas de Nutrição

- 3.2.1. Diferença entre alimentação e nutrição.
- 3.2.2. Relação entre os grupos alimentares e os nutrientes que os compõem.
- 3.2.3. Caracterização de grupos alimentares.
- 3.2.4. Aplicação de princípios dietéticos no desenvolvimento de ofertas gastronómicas dirigidas a diferentes grupos.

3.3. Desenho de ofertas

- 3.3.1. Menus
 - 3.3.1.1. À la carte
 - 3.3.1.2. Buffets
 - 3.3.1.3. Cocktails
 - 3.3.1.4. Restauração Coletiva
 - 3.3.1.5. Catering
 - 3.3.1.6. Outros.

4. Tendências culinárias

5. A Ficha Técnica

- 5.1. Composição e Preenchimento
- 5.2. A importância da Ficha Técnica no Sistema de Controlo
- 5.3. Elaboração de uma ficha técnica
- 5.4. Rácios, margens de custos/vendas e capitações
- 5.5. Quantificações e conversão de medidas
- 5.6. *Mise-en-Place*: conceito

6. Preços

- 6.1. Métodos padrão.
- 6.2. Conceito de margem de contribuição.
- 6.3. Métodos de cálculo de preços: aplicação e relação preço/volume de vendas. Métodos para avaliar vendas.
- 6.4. Definição e cálculo do custo das matérias-primas. Registro documental.

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

MF2: GESTÃO DE UNIDADES DE PRODUÇÃO CULINÁRIA		
Código: MF352_5	Nível: 5	Duração: 120 horas
Associado à UC352_5: Gerir unidades de produção culinária		

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

RA1. Gerir a unidade de produção e serviços alimentares de acordo com os procedimentos do estabelecimento e respeitando as normas de SHST e de proteção ambiental.

- CA 1.1. Identificar os departamentos implicados na operação de produção e serviços alimentares.
- CA 1.2. Delinear os circuitos de comunicação e coordenação interna.
- CA 1.3. Definir a distribuição dos espaços, a quantidade e localização dos equipamentos de acordo com os objetivos de produção e serviços previstos.
- CA 1.4. Explicar a importância das revisões periódicas e ações de manutenção das instalações e equipamentos disponíveis, tendo em conta o cumprimento das normas de SHST.
- CA 1.5. Explicar a importância do planeamento no processo de administração de entidades do setor de restauração.
- CA 1.6. Descrever as fases e etapas lógicas de um processo de planeamento como uma abordagem racional para estabelecer objetivos, tomar decisões e selecionar meios.
- CA 1.7. Identificar os elementos básicos para estabelecer um processo de gestão por objetivos.
- CA 1.8. Numa situação prática desenhar o processo técnico de produção e serviço alimentar, utilizando aplicações informáticas de gestão e tendo em conta objetivos e resultados delineados:
 - Formular objetivos para a unidade de produção, com base nos planos gerais da empresa ou entidade.
 - Selecionar as opções de ação mais convenientes para atingir os objetivos propostos.
 - Planear os programas que derivam destas opções, determinando os recursos humanos e materiais necessários.
- CA 1.9. Delinear a estrutura organizacional do departamento e o sistema de gestão de pessoal para responder aos serviços solicitados.

RA2. Elaborar o orçamento da unidade de produção culinária para o desenvolvimento das atividades previstas.

- CA 2.1. Identificar os tipos de custos que afetam diretamente as unidades de produção culinária, relacionando-os entre si.
- CA 2.2. Definir os conceitos de custos totais, unitários e margens relativamente aos preços de venda das diferentes ofertas gastronómicas
- CA 2.3. Diferenciar os tipos de orçamentos mais utilizados pelos estabelecimentos de restauração, tendo em conta os objetivos de cada um deles e descrevendo a estrutura e as rubricas que os compõem.
- CA 2.4. Diferenciar custos fixos e variáveis numa unidade de produção
- CA 2.5. Numa situação prática de elaboração de um orçamento:
 - Interpretar o planeamento geral da entidade;
 - Determinar os custos dos diferentes recursos disponíveis.
 - Identificar os custos fixos e variáveis;
 - Calcular as despesas previsionais tendo em conta rácios de produção;
 - Identificar os documentos de controlo da execução do orçamento de produção (- Estabelecer métodos de monitorização e controlo orçamental).

RA3. Planear os processos da cozinha (técnicas, operações, fases, parâmetros de operação e controle) com base nos objetivos gastronômicos e de produtividade planejados.

CA 3.1. Listar os fatores que determinam as necessidades que devem ser atendidas pelo departamento de cozinha, dependendo do tipo de estabelecimento de restauração e do público-alvo.

CA 3.2. Numa situação prática de elaboração de planos de trabalho do departamento e organização dos diferentes processos de cozinha:

- Estimar as necessidades de recursos humanos e materiais para o bom funcionamento do departamento.
- Definir objetivos de produtividade do departamento a curto ou médio prazo, com base nos recursos estimados no pressuposto.
- Ajustar e priorizar as tarefas a realizar pelo pessoal disponível para responder ao planejamento do dia, semana ou mês, tendo em conta autorizações, férias, licenças médicas e outros.
- Formalizar a documentação necessária para agendamento de trabalhos.
- Gerir equipamentos e programas informáticos específicos para a organização da produção culinária.

CA 3.3. Descrever os cargos mais característicos em departamentos de restauração, caracterizando-os pela competência profissional expressa em termos de capacidades e realizações nos níveis exigidos no mundo do trabalho.

CA 3.4. Num caso prático de definição organizacional e funcional da área de produção culinária e com base num determinado projeto de estabelecimento de restauração:

- Avaliar a organização proposta julgando criticamente as soluções organizacionais adotadas.
- Propor organogramas alternativos às estruturas e relações interdepartamentais caracterizadas, justificando as alterações introduzidas com base numa organização mais eficaz.
- Definir os limites de responsabilidade, funções e tarefas de cada componente das equipas de trabalho da unidade.
- Avaliar os tempos de trabalho das atividades profissionais mais significativas.

CA 3.5. Descrever os circuitos, tipos de informação e documentos internos e externos que são gerados no âmbito dessas estruturas e relacionamentos interdepartamentais.

CA 3.6. Reconhecer a importância da integração e adaptação do pessoal à organização e das ações e instrumentos que as facilitam.

CA 3.7. Comparar diversos programas de treinamento relacionados às funções do próprio departamento, identificando pontos comuns e divergências e apresentando alternativas fundamentadas de complementação ou melhoria.

RA4. Realizar a seleção dos recursos humanos, seguindo as definições da produção e do serviço a implementar e, respeitando as normas e procedimentos do estabelecimento.

CA 3.1. Analisar o organograma de um departamento de cozinha, descrevendo os perfis de cada função.

CA 3.2. Identificar os principais pontos de análise de um currículo e explicar a importância de cada um no processo de recrutamento.

CA 3.3. Numa situação prática de elaboração de um plano de distribuição de staff, de acordo com o modelo de organização:

- Estimar as necessidades de recursos humanos e materiais para o bom funcionamento do departamento;
- Definir objetivos de produtividade do departamento a curto ou médio prazo, com base nos recursos estimados no pressuposto;
- Selecionar perfis de potenciais colaboradores indicados tendo em conta as competências requeridas pelos serviços a serem implementados na operação.

- Definir horários, turnos e mapas de férias, tendo em conta as necessidades do serviço e a legislação vigente;
- Ajustar e priorizar as tarefas a realizar pelo pessoal disponível para responder ao planeamento do dia, semana ou mês, tendo em conta autorizações, férias, licenças médicas e outros;
- Avaliar os tempos de trabalho das atividades profissionais mais significativas.
- Realizar formação do pessoal sob sua responsabilidade, corrigindo atitudes e ações desfavoráveis ao alcance dos objetivos estabelecidos.

RA5. Identificar diferentes técnicas de gestão de pessoas adequadas aos departamentos ou unidades de Produção.

- CA 5.1.** Identificar as situações comuns de comunicação e negociação no âmbito dos departamentos ou unidades de produção culinária.
- CA 5.2.** Justificar a figura do gestor e do líder em uma organização, argumentando ações pessoais que possibilitem aspetos de melhoria.
- CA 5.3.** Descrever as técnicas de gestão e dinamização de equipas e reuniões de trabalho aplicáveis a departamentos ou unidades de produção culinária.
- CA 5.4.** Justificar os processos de motivação do pessoal em departamentos ou unidades de produção culinária.
- CA 5.5.** Num caso prático de relações hierárquicas entre membros de departamentos ou unidades de produção culinária:
- Relacionar as técnicas de comunicação ideais para receber e emitir instruções e informações, trocar ideias ou opiniões, atribuir tarefas e coordenar planos de trabalho;
 - Intervir em alegados conflitos que surjam através da negociação e conseguindo a participação de todos os membros do grupo na identificação da origem do problema, evitando julgamentos de valor e resolvendo o conflito.
 - Adotar as decisões adequadas com base nas circunstâncias;
 - Exercer a liderança, de forma eficaz, no âmbito das suas competências profissionais, adotando o estilo mais adequado a cada situação.
 - Dirigir equipas de trabalho, integrando e coordenando as necessidades do grupo no quadro de objetivos, políticas ou orientações pré-determinadas.
 - Dirigir, incentivar e participar nas reuniões de trabalho, dinamizando-as, colaborando ativamente ou obtendo a colaboração dos participantes, e agindo de acordo com os objetivos da reunião.

RA6. Identificar as técnicas de comunicação a aplicar no relacionamento com o staff, com os clientes e outros departamentos envolvido no serviço.

- CA 6.1.** Definir as diferentes tipologias de clientes dos restaurantes, descrevendo as suas atitudes e comportamentos habituais.
- CA 6.2.** Estimar diferentes situações em que normalmente são feitas reclamações ou situações de conflito podem surgir num estabelecimento de restauração determinadas por um tipo de cliente previamente definido.
- CA 6.3.** Identificar a legislação aplicável à proteção dos consumidores e utilizadores no domínio da restauração e exemplificar comportamentos pessoais em situações comuns.
- CA 6.4.** Identificar regras de atuação relativas aos serviços de restauração, consoante o tipo de clientes, durante o processo de aconselhamento gastronómico e/ou resolução de reclamações em situações simuladas.
- CA 6.5.** Identificar técnicas de comunicação verbal e não verbal e habilidades sociais, relacionando-as com as situações analisadas.
- CA 6.6.** Argumentar a necessidade de servir os clientes com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus gostos, resolvendo as suas reclamações com gentileza e discrição, e promovendo a boa imagem da entidade que presta o serviço.
- CA 6.7.** Num caso prático de coordenação entre os departamentos envolvidos:

- Explicar aos empregados de mesa as informações sobre a composição, tempo de serviço e técnicas de preparação dos pratos que compõem a oferta gastronômica do estabelecimento;
- Conscientizar o pessoal de serviço sobre supostas prioridades de consumo ou objetivos de vendas.
- Sintetizar o protocolo e a forma correta de servir o prato, do ponto de vista gastronômico, ao pessoal da sala de jantar.
- Garantir que as preparações culinárias são servidas à temperatura adequada e que o tempo de espera do cliente é razoável.
- Avaliar as observações feitas pelos clientes sobre a preparação e apresentação dos pratos ou sobre curiosidades e sabores gastronômicos, e justificar decisões relativas a variações do prato em questão **ou incorporação de novidades gastronômicas**.

CA 6.8. Argumentar a importância de atuar com rapidez e precisão em todos os processos de criação e prestação de serviços, do ponto de vista da percepção de qualidade dos clientes.

RA7. Avaliar a implementação e gestão de modelos comuns de sistemas de qualidade específicos para unidades de produção culinária, explicando vantagens ou possíveis inconvenientes de aplicação.

- CA 7.1.** Explicar o conceito de qualidade nos serviços de restauração e identificar os fatores causais da não qualidade.
- CA 7.2.** Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objetivos da empresa ou entidade e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 7.3.** Definir o processo de controle (das operações e fases, dos dispositivos, dos instrumentos e parâmetros) e as características de qualidade mais significativas dos produtos intermédios e finais e os fatores que intervêm na variabilidade das características de qualidade.
- CA 7.4.** Identificar e avaliar as dimensões e atributos de qualidade dos serviços de restaurante.
- CA 7.5.** Aplicar as ferramentas básicas para determinar e analisar as causas da não qualidade.
- CA 7.6.** Argumentar a necessária participação pessoal na aplicação da gestão da qualidade como fator que facilita o alcance de melhores resultados e maior satisfação dos usuários dos serviços gastronômicos.

Conteúdos

A organização da Unidade de produção

1. Modelos organizacionais

- 1.1.** Definição, caracterização e modelos organizacionais.
- 1.2.** Estruturas e relações, departamentais e externas, dos diferentes tipos de estabelecimentos de restauração.
- 1.3.** Circuitos, tipos de informação e documentos internos e externos gerados no âmbito dessas estruturas e relações interdepartamentais.

2. Instalações e áreas de produção culinária

- 2.1.** Cozinha Industrial
- 2.2.** Elaboração de planos de produção culinária.
- 2.3.** Recursos Físicos: estimativa de necessidades, localização e distribuição de materiais, equipamentos e instalações.

3. Regulamentação aplicável em matéria de autorização, tipologia e classificação de estabelecimentos de restauração.

4. O orçamento do departamento de produção culinária

- 4.1.** Conceito e finalidade dos orçamentos.
- 4.2.** Gestão orçamental do departamento

- 4.2.1.Previsão
 - 4.2.2.Controlo
 - 4.2.3.Revisão periódica
- 4.3. Avaliação de custos, produtividade e análise económica.
- 4.4. Cálculo e análise de níveis de produtividade
 - 4.4.1.O break even point ou limites de rentabilidade.
- 4.5. Parâmetros de avaliação
- 4.6. Rácios
 - 4.6.1.Percentagens
 - 4.6.2.Margens de lucro
 - 4.6.3.Rentabilidade
- 5. Gestão de pessoal no departamento de cozinha**
 - 5.1. Seleção de RH
 - 5.1.1.Principais métodos de definição de cargos numa organização.
 - 5.1.2.Principais métodos de seleção de trabalhadores qualificados numa entidade.
 - 5.1.3.Características diferenciadoras na definição dos cargos e na seleção de pessoal para os mesmos.
 - 5.1.4.A função de integração de pessoal.
 - 5.2. Planeamento de RH
 - 5.2.1.Horários
 - 5.2.2.Temporadas
 - 5.2.3.Formação contínua
 - 5.2.4.Legislação Vigente
 - 5.2.5.outros.
 - 5.3. Gestão e liderança nas organizações.
 - 5.3.1.Comunicação nas organizações de trabalho.
 - 5.3.2.Negociação no ambiente de trabalho.
 - 5.3.3.Resolução de problemas e tomada de decisão.
 - 5.3.4.Dinamização de equipas e reuniões de trabalho.
- 6. Gestão da qualidade em unidades de produção culinária**
 - 5.1 O conceito de qualidade e peculiaridades na produção e serviços de alimentos.
 - 5.2 Gestão de qualidade total.
 - 5.3 Sistemas e padrões de qualidade.
 - 5.4 Implementação de sistemas de qualidade: fatores-chave, projeto, programas e cronograma. Melhoria contínua e planos de melhoria.
 - 5.5 A avaliação da satisfação do cliente.
 - 5.6 Gestão documental do sistema de qualidade: autoavaliações e auditorias. Acreditação de qualidade.
 - 5.7 Processos de certificação.
- 7. Aplicações informáticas específicas para administração de unidades de produção culinária**

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

MF3: PROCESSOS DE ABASTECIMENTO EM RESTAURAÇÃO		
Código: MF353_5	Nível: 5	Duração: 100 horas
Associado à UC353_5: Gerir processos de abastecimento em restauração		

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

RA1. Estruturar os processos técnicos de abastecimento em estabelecimentos de restauração, especificando as medidas e instrumentos de controlo a aplicar.

- CA 1.1. Identificar os regulamentos de saúde e higiene aplicáveis relativos ao controlo de abastecimento e à rastreabilidade de produtos alimentícios.
- CA 1.2. Especificar sistemas e processos usuais de abastecimento de mercadorias, descrevendo as operações, fases e pontos críticos, tendo em conta as normas de SHST
- CA 1.3. Descrever os procedimentos de abastecimento de produtos sujeitos a condições especiais, como insularidade ou produtos internacionais, tendo em conta as normas de SHST e os regulamentos estabelecidos pelas autoridades competentes.
- CA 1.4. Explicar a importância do desenho de rotas de circulação de mercadorias, tendo em conta as normas de SHST.
- CA 1.5. Desenhar uma rota de circulação de mercadorias especificando as diferentes áreas, tendo em conta as normas de SHST.
- CA 1.6. Definir as necessidades de RH, espaços, equipamentos e materiais necessários ao manuseio e acondicionamento das mercadorias, tendo em conta as previsões de produção.
- CA 1.7. Definir stocks de matérias-primas (mínimos, otimizados e máximos) considerando determinadas previsões de produção e possíveis oscilações de preços.
- CA 1.8. Inventariar utensílios, móveis e equipamentos da área de sua responsabilidade para identificar economicamente stocks, perdas e necessidades de reposição.
- CA 1.9. Estabelecer as diretrizes para gestão de arquivos de documentação técnica (controlo de registos, listas de revisão e vigilância, relatórios de incidentes e ações corretivas, ou outros) utilizando softwares específicos para gestão de provisões.

RA2. Realizar o desenho das fichas de produção, com base nos menus e serviços definidos na operação, seguindo os orçamentos pré-estabelecidos.

- CA 2.1. Explicar os diferentes grupos e subgrupos de alimentos, bebidas e consumíveis.
- CA 2.2. Monitorar os inventários de matérias-primas, solicitando amostras para análise, quando necessário, e, tendo em conta as normas de SHST
- CA 2.3. Numa situação prática de elaboração de uma ficha de produção de acordo com as capitações estabelecidas:
 - Identificar e organizar em grupos os alimentos, bebidas e consumíveis
 - Definir os stocks mínimos e máximos de cada elemento constante nos grupos de acordo com as normas de capitação do estabelecimento
 - Definir as quantidades de acordo com a previsão de produção e stocks
- CA 2.4. As fichas de produção são desenhadas, de acordo com as capitações estabelecidas e com os grupos pré-definidos.

RA3. Efetuar a planificação das compras de acordo com as previsões de consumo e as normas de SHST.

- CA 3.1. Explicar a importância da coordenação com o departamento/responsável de compras para identificação dos potenciais fornecedores dos produtos e matérias primas.
- CA 3.2. Analisar os preços e fichas técnicas dos produtos e matérias-primas de cada potencial fornecedor

- CA 3.3.** Indicar as variáveis das negociações contratuais com fornecedores de produtos e matérias-primas
- CA 3.4.** Determinar os instrumentos e dispositivos de controlo utilizados no processo de abastecimento
- CA 3.5.** Estabelecer os processos de Receção de produtos para otimizar tempo e meios
- CA 3.6.** Numa situação prática de planificação de compras:
- Analisar as fichas técnicas dos produtos e matérias-primas, seleccionando os mesmos, de acordo com os critérios de qualidade, rendimento e preço, respeitando as normas de SHST e as diretivas do estabelecimento.
 - Classificar amostras, tendo em conta o destino ou processamento atribuído e o custo.
 - Elaborar a requisição com base em colaboração com o departamento/responsável de compras, com base nas previsões de produção e no stock de existências.

RA4. Realizar a supervisão da Receção de mercadorias.

- CA 4.1.** Indicar os documentos utilizados no controlo de Receção de mercadorias
- CA 4.2.** Descrever as condições de SHST que devem ser respeitadas durante o transporte de mercadorias
- CA 4.3.** Descrever as não-conformidades que podem ocorrer na Receção de mercadorias
- CA 4.4.** Indicar o protocolo a seguir em caso de não-conformidades
- CA 4.5.** Numa situação prática de supervisão de Receção de mercadorias:
- Analisar os registos da documentação de controlo e avaliar o processo administrativo
 - Analisar os registos das condições de higiene dos recipientes e dos meios de transporte, verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
 - Monitorar os registos de temperatura de transporte dos produtos que necessitam de refrigeração verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
 - Monitorar os registos de verificação da embalagem e da rotulagem dos alimentos/produtos verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
 - Identificar as não conformidades das mercadorias.
 - Preencher os registos de controlo.

RA5. Efetuar a gestão do armazenamento das mercadorias para controlar os stocks definidos e a conservação dos produtos respeitando as normas de SHST.

- CA 5.1.** Descrever as condições de SHST que devem ser respeitadas durante o armazenamento de mercadorias
- CA 5.2.** Indicar os documentos gerados no controlo de armazenamento de mercadorias e a sua importância
- CA 5.3.** Explicar a importância da rastreabilidade dos produtos no cumprimento dos requisitos de qualidade
- CA 5.4.** Descrever a importância do controlo de temperaturas, tendo em conta as normas de SHST
- CA 5.5.** Numa situação prática de controlo de armazenamento de mercadorias:
- Monitorizar a rastreabilidade dos produtos para garantir o cumprimento dos requisitos de qualidade e normas de SHST.
 - Verificar o registo da temperatura dos alimentos armazenados, de acordo com importância as normas de SHST.
 - Verificar a aplicação dos protocolos na gestão dos resíduos e/ou quebras gerados.
 - Analisar e avaliar a documentação gerada durante o processo de armazenamento.

Conteúdos

1. Abastecimento na restauração

1.1. Instalações e Equipamentos

1.1.1. Espaço físico

1.1.1.1. Recepção

1.1.1.2. Armazenamento

1.1.1.3. Conservação

1.1.1.4. Circulação de mercadorias

1.1.2. Equipamentos, materiais, utensílios e mobiliário

1.1.3. Recursos humanos

1.2. Sistemas de abastecimento

1.2.1. Procedimentos de Controlo

1.2.1.1. Elaboração de Inventários

1.2.1.2. Gestão de Stock

1.2.1.3. Documentação interna de controlo

1.2.1.4. Outros

1.2.2. Normas de SHST

1.2.3. Legislação Vigente

2. Mercadorias em estabelecimentos de restauração

2.1. Tipos e características de mercadorias

2.1.1. Matérias-primas e produtos culinários

2.1.2. Bebidas

2.1.3. Outros

2.2. Tipos e características equipamentos, utensílios e consumíveis

3. Produtos sujeitos a condições especiais

3.1. Insularidade

3.2. Sazonalidade

3.3. Produtos Internacionais

3.4. Outros

4. A Ficha de Produção

4.1. Composição e Preenchimento

4.2. A importância da Ficha de Produção

4.3. Elaboração de uma Ficha de Produção

5. Planificação, Recepção e armazenamento de Mercadorias

5.1. Fornecedores

5.1.1. Condições contratuais

5.1.2. Fichas técnicas de produtos

5.1.2.1. Critérios de análise

5.1.2.1.1. Qualidade

5.1.2.1.2. Rendimento e preço

5.1.2.1.3. Normas de SHST

5.1.2.2. Análise de amostras de produtos

5.2. Processos de Recepção de Mercadorias

5.2.1. Os instrumentos e dispositivos de controlo

5.2.2. Embalagem e Rotulagem

5.2.3. Normas de SHST

5.3. Processos de Armazenamento

5.3.1. Os instrumentos e dispositivos de controlo

5.3.2. Rastreabilidade de produtos

5.3.3. Normas de SHST

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

MF4: GESTÃO E SUPERVISÃO DE PROCESSOS DE PRODUÇÃO EM COZINHA		
Código: MF354_5	Nível: 5	Duração: 250 horas
Associado à UC354_5: Dirigir e supervisionar processos de produção culinária.		

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

RA1. Efetuar a organização do processo de pré-preparação dos gêneros e produtos culinários, seguindo as normas e regras de SHST e prestando assistência técnica e operacional quando necessário.

- CA 1.1.** Descrever os procedimentos para o correto uso das máquinas, materiais e ferramentas da cozinha.
- CA 1.2.** Identificar a importância das inspeções dos materiais, equipamentos e áreas de trabalho.
- CA 1.3.** Indicar os documentos de controlo utilizados na supervisão de máquinas, materiais, ferramentas e áreas de trabalho.
- CA 1.4.** Descrever os cortes e técnicas de preparação de legumes, frutas e vegetais.
- CA 1.5.** Descrever os cortes e técnicas de preparação de peixes, mariscos e frutos do mar.
- CA 1.6.** Descrever os cortes e técnicas de preparação de carnes, aves e caça.
- CA 1.7.** Explicar a importância de obter o máximo benefício das matérias-primas utilizadas no processo.
- CA 1.8.** Num caso prático de supervisão do processo de pré-preparação dos legumes, frutas e vegetais necessários à preparação dos pratos que compõem uma oferta gastronómica específica:
- Sequenciar o processo em função das características dos legumes, frutas e vegetais a tratar.
 - Formule instruções claras para alcançar o resultado esperado.
 - Demonstrar com habilidade as técnicas a utilizar como o manuseamento de diferentes tipos de facas e ferramentas diversas
 - Obtenção de cortes diversos
 - Aplicação de técnicas de tratamento térmico ou técnicas de tratamento a frio
 - Corrigir o desempenho do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, prestando assistência técnica e operacional.
- CA 1.9.** Num caso prático de supervisão do processo de pré-preparação dos peixes, mariscos e frutos do mar necessários à preparação dos pratos que compõem uma oferta gastronómica específica:
- Sequenciar o processo em função das características dos peixes, mariscos e frutos do mar a tratar.
 - Formule instruções claras para alcançar o resultado esperado.
 - Demonstrar com habilidade as técnicas a utilizar como o manuseamento de diferentes tipos de facas e ferramentas diversas
 - Obtenção de cortes diversos
 - Aplicação de técnicas de tratamento térmico ou técnicas de tratamento a frio
 - Corrigir o desempenho do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, prestando assistência técnica e operacional.
- CA 1.10.** Num caso prático de supervisão do processo de pré-preparação de carnes, aves e caça necessários à preparação dos pratos que compõem uma oferta gastronómica específica:
- Sequenciar o processo em função das características de carnes, aves e caça a tratar.
 - Formule instruções claras para alcançar o resultado esperado.

- Demonstrar com habilidade as técnicas a utilizar como o manuseamento de diferentes tipos de facas e ferramentas diversas
- Obtenção de cortes diversos
- Aplicação de técnicas de tratamento térmico ou técnicas de tratamento a frio
- Corrigir o desempenho do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, prestando assistência técnica e operacional.

CA 1.11. Controlar a conservação e armazenamento dos produtos pré-preparados, verificando o cumprimento das normas de SHST.

CA 1.12. Supervisionar a limpeza e desinfecção dos utensílios, equipamentos e áreas de trabalho utilizados durante o processo de pré-preparação, verificando o cumprimento das normas de SHST.

RA2. Realizar a supervisão do processo de preparação e apresentação das ofertas gastronómicas, seguindo as normas e regras de SHST.

CA 2.1. Identificar as informações a transmitir no *briefing* com o *staff* relativas ao processo de preparação das ofertas gastronómicas.

CA 2.2. Descrever o processo de conservação de ofertas gastronómicas, tendo em conta as regras e normas de SHST.

CA 2.3. Explicar quando e como ocorre o processo de regeneração de ofertas gastronómicas.

CA 2.4. Determinar os ingredientes necessários à preparação dos pratos – entradas, pratos principais e sobremesas – que compõem a oferta gastronómica dada.

CA 2.5. Calcular as necessidades de abastecimento interno de matérias-primas, pré-preparações e produtos culinários com base em determinadas previsões de produção.

CA 2.6. Num caso prático de supervisão do processo de preparação e apresentação de ofertas gastronómicas:

- Estabelecer e analisar receitas para desenvolvimento.
- Sequencie o processo com base no tempo de execução de cada um deles.
- Formular instruções claras para alcançar o resultado esperado.
- Controlar que o staff execute as suas tarefas de acordo com as instruções recebidas e que cumpra sempre as normas de SHST.
- Detetar possíveis deficiências ou aspetos de melhoria no processo de produção e apresentação e garantir que atendam ao padrão de qualidade estabelecido.
- Corrigir as ações do pessoal dependente diante de possíveis desvios, proporcionando assistência técnica e operacional.
- Supervisionar a limpeza e desinfecção dos utensílios, equipamentos e áreas de trabalho utilizados durante o processo de produção verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.

RA3. Realizar a engenharia de menus, com vista à maior rentabilidade das ofertas gastronómicas.

CA 4.1. Descrever a importância e aplicação da engenharia de menus.

CA 4.2. Numa situação prática:

- Analisar relatórios de venda.
- Identificar o desempenho das ofertas gastronómicas.
- Propor estratégias a implementar, tendo em conta a rentabilidade e a popularidade.

RA4. Propor diferentes propostas de montagem e exposição de ofertas gastronómicas, em função das características físicas e ambientais de um espaço ou instalações previamente definidas.

CA 4.1. Discutir os principais elementos a ter em conta no planeamento de qualquer configuração gastronómica.

- CA 4.2. Definir os materiais necessários com base em previsões de produção, as características físicas do espaço a utilizar, a tipologia do estabelecimento e o público-alvo.
- CA 4.3. Justificar a distribuição espacial dos expositores, condições de manutenção e necessidades de reposição.
- CA 4.4. Estabelecer a ordem e colocação das preparações culinárias, tendo em conta condições como a temperatura de serviço, a técnica de cozedura utilizada e o preço de custo.
- CA 4.5. Detetar produtos e/ou preparações culinárias expostas que não mantenham as características organoléticas de sua natureza em condições aceitáveis.

Conteúdos

1. Pré-preparação de géneros culinários

- 1.1. Terminologia culinária.
- 1.2. Operações de pré-processamento: métodos, técnicas, racionamento, uso de géneros, entre outros.
- 1.3. Peças
- 1.4. Cortes
- 1.5. Sistemas e métodos de conservação.

2. Processo de regeneração

3. Máquinas, materiais e ferramentas

- 3.1. Especificidades e utilização
- 3.2. Manutenção e Controlo

4. Técnicas de decoração e apresentação.

- 4.1. Desenho aplicado à decoração: instrumentos, ferramentas e materiais de uso geral.
- 4.2. Formas e cores na decoração e apresentação: combinações de bases, técnica de cor, contraste e harmonia, sabor, cor e texturas
- 4.3. Montagem e exposição de ofertas gastronómicas.
- 4.4. Análise, controle e avaliação de resultados.

5. Tendências produtivas na cozinha atual

- 5.1. Evolução dos movimentos gastronômicos.
- 5.2. Novas tecnologias e técnicas culinárias: princípios, aplicações e resultados.
- 5.3. Novas fórmulas de produção na restauração comercial

6. Engenharia de Menus

- 6.1. Conceito e aplicação
- 6.2. A matriz da engenharia de menus
- 6.3. Análise de Rentabilidade e Popularidade

7. Decoração e apresentação de preparações culinárias e pastelaria de restaurantes

- 7.1 Qualidades organoléticas específicas de géneros e produtos culinários:
- 7.2 Avaliação das qualidades aplicadas a uma preparação, combinações de bases, experimentação e avaliação de resultados.
- 7.3 Formas e cores na decoração e apresentação: técnica de cor, contraste e harmonia, sabor, cor, texturas e sensações.
- 7.4 Experimentação e avaliação de possíveis combinações.
- 7.5 Desenho aplicado à decoração: instrumentos, ferramentas e materiais de uso mais geral.
- 7.6 Montagem e exposição de ofertas gastronómicas.

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

MF5: INGLÊS PROFISSIONAL NO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO		
Código: MF355_5	Nível: 5	Duração: 120 Horas
Associado à UC355_5: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, no serviço 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, ajustadas a critérios de correção gramatical e ortográfica e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

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

CA 4.2. Produzir, em inglês, mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correção gramatical e ortográfica, 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 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 e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT012
Nível: 5	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

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

RA1. Determinar as ofertas gastronómicas em função da tipologia do estabelecimento e do serviço a prestar.

CA 1.1. Num caso prático de elaboração de um menu, com base na sazonalidade, localização e categoria do estabelecimento:

- Definir as ofertas gastronómicas a incluir no menu
- Estruturar os grupos de pratos suscetíveis de compor a oferta.
- Formular, com criatividade e imaginação, nomes de pratos e propostas de apresentação das referidas preparações.

RA2. Determinar as preparações culinárias de cada secção do menu que melhor se adaptem aos objetivos do estabelecimento e que sirvam de elemento diferenciador face à concorrência.

CA 2.1. Numa situação prática, elaborar uma ficha técnica, tendo em conta:

- a oferta gastronómica a executar
- a descrição da receita e técnicas de confeção e empratamento
- o custo da oferta gastronómica
- o cálculo do preço de venda, tendo em conta o rácio pré-definido

RA3. Efetuar a planificação das compras de acordo com as previsões de consumo e as normas de SHST.

CA 3.1. Numa situação prática elaborar uma requisição, tendo em conta:

- Previsão de consumos
- Fichas técnicas de ofertas gastronómicas

RA4. Desenhar a operação de produção e serviços alimentares de acordo com os procedimentos do estabelecimento e respeitando as normas de SHST e de proteção ambiental.

CA 4.1. Delinear os circuitos de comunicação e coordenação interna

CA 4.2. Definir a distribuição dos espaços, a quantidade e localização dos equipamentos de acordo com os objetivos de produção e serviços previstos.

CA 4.3. Numa situação prática desenha o processo técnico de produção e serviço alimentar, utilizando aplicações informáticas de gestão e tendo em conta:

- Objetivos e resultados delineados
- Normas de SHST

CA 4.4. Delinear a estrutura organizacional do departamento e o sistema de gestão de pessoal para responder aos serviços solicitados.

RA5. Elaborar o orçamento da unidade de produção para o desenvolvimento das atividades previstas.

CA 5.1. Numa situação prática de elaboração de um orçamento:

- Interpretar o planeamento geral da entidade
- Identificar os custos fixos e variáveis
- Calcular as despesas previsionais tendo em conta rácios de produção

- Identificar os documentos de controlo da execução do orçamento de produção

RA6. Realizar a seleção dos recursos humanos, seguindo as definições da produção e do serviço a implementar e, respeitando as normas e procedimentos do estabelecimento.

CA 6.1. Numa situação prática elaborar um plano de distribuição de staff na sala tendo em conta:

- Modelo de organização
- Organigrama
- Perfil de funções
- Distribuição de Tarefas

CA 6.2. Selecionar perfis de potenciais colaboradores indicados tendo em conta as competências requeridas pelos serviços a serem implementados na operação.

CA 6.3. Elaborar horários, turnos e mapas de férias, tendo em conta as necessidades do serviço e a legislação vigente.

RA7. Estruturar os processos técnicos de abastecimento em estabelecimentos de restauração, especificando as medidas e instrumentos de controlo a aplicar.

CA 7.1. Desenhar uma rota de circulação de mercadorias especificando as diferentes áreas, tendo em conta as normas de SHST

CA 7.2. Definir as necessidades de RH, espaços, equipamentos e materiais necessários ao manuseio e acondicionamento das mercadorias, tendo em conta as previsões de produção

CA 7.3. Definir stocks de matérias-primas (mínimos, otimizados e máximos) considerando determinadas previsões de produção e possíveis oscilações de preços.

CA 7.4. Inventariar utensílios, móveis e equipamentos da área de sua responsabilidade para identificar economicamente stocks, perdas e necessidades de reposição.

RA8. Elaborar as fichas de produção, com base nos menus e serviços definidos na operação, seguindo os orçamentos pré-estabelecidos.

CA 8.1. Numa situação prática de elaboração de uma ficha de produção de acordo com as capitações estabelecidas:

- Identificar e organizar em grupos os alimentos, bebidas e consumíveis
- Definir os stocks mínimos e máximos de cada elemento constante nos grupos de acordo com as normas de capitação do estabelecimento
- Definir as quantidades de acordo com a previsão de produção e stocks

RA9. Efetuar a planificação das compras de acordo com as previsões de consumo e as normas de SHST.

CA 9.1. Analisar os preços e fichas técnicas dos produtos e matérias-primas de cada potencial fornecedor

CA 9.2. Numa situação prática de planificação de compras:

- Analisar as fichas técnicas dos produtos e matérias-primas, selecionando os mesmos, de acordo com os critérios de qualidade, rendimento e preço, respeitando as normas de SHST e as diretivas do estabelecimento.
- Classificar amostras, tendo em conta o destino ou processamento atribuído e o custo.
- Elaborar a requisição com base em colaboração com o departamento/responsável de compras, com base nas previsões de produção e no stock de existências.

RA10. Realizar a supervisão da Recepção de mercadorias.

CA 10.1. Numa situação prática de supervisão de Recepção de mercadorias:

- Analisar os registos da documentação de controlo e avaliar o processo administrativo
- Analisar os registos das condições de higiene dos recipientes e dos meios de transporte, verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.

- Monitorar os registos de temperatura de transporte dos produtos que necessitam de refrigeração verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
- Monitorar os registos de verificação da embalagem e da rotulagem dos alimentos/produtos verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.
- Identificar as não conformidades das mercadorias
- Preencher os registos de controlo

RA11. Realizar a gestão do armazenamento das mercadorias para controlar os stocks definidos e a conservação dos produtos respeitando as normas de SHST.

CA 11.1. Numa situação prática de controlo de armazenamento de mercadorias:

- Monitorizar a rastreabilidade dos produtos para garantir o cumprimento dos requisitos de qualidade e normas de SHST
- Verificar o registo da temperatura dos alimentos armazenados, de acordo com dos produtos as normas de SHST
- Verificar a aplicação dos protocolos na gestão dos resíduos e/ou quebras gerados
- Analisar e avaliar a documentação gerada durante o processo de armazenamento

RA12. Organizar o processo de pré-preparação dos géneros e produtos culinários, seguindo as normas e regras de SHST e prestando assistência técnica e operacional quando necessário.

CA 12.1. Num caso prático de supervisão do processo de pré-preparação dos legumes, frutas e vegetais necessários à preparação dos pratos que compõem uma oferta gastronómica específica:

- Sequenciar o processo em função das características dos legumes, frutas e vegetais a tratar.
- Formule instruções claras para alcançar o resultado esperado.
- Demonstrar com habilidade as técnicas a utilizar como o manuseamento de diferentes tipos de facas e ferramentas diversas
- Obtenção de cortes diversos
- Aplicação de técnicas de tratamento térmico ou técnicas de tratamento a frio
- Corrigir o desempenho do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, prestando assistência técnica e operacional.

CA 12.2. Num caso prático de supervisão do processo de pré-preparação dos peixes, mariscos e frutos do mar necessários à preparação dos pratos que compõem uma oferta gastronómica específica:

- Sequenciar o processo em função das características dos peixes, mariscos e frutos do mar a tratar.
- Formule instruções claras para alcançar o resultado esperado.
- Demonstrar com habilidade as técnicas a utilizar como o manuseamento de diferentes tipos de facas e ferramentas diversas
- Obtenção de cortes diversos
- Aplicação de técnicas de tratamento térmico ou técnicas de tratamento a frio
- Corrigir o desempenho do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, prestando assistência técnica e operacional.

CA 12.3. Num caso prático de supervisão do processo de pré-preparação de carnes, aves e caça necessários à preparação dos pratos que compõem uma oferta gastronómica específica:

- Sequenciar o processo em função das características de carnes, aves e caça a tratar.
- Formule instruções claras para alcançar o resultado esperado.
- Demonstrar com habilidade as técnicas a utilizar como o manuseamento de diferentes tipos de facas e ferramentas diversas
- Obtenção de cortes diversos

- Aplicação de técnicas de tratamento térmico ou técnicas de tratamento a frio
- Corrigir o desempenho do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, prestando assistência técnica e operacional.

CA 12.4. Controlar a conservação e armazenamento dos produtos pré-preparados, verificando o cumprimento das normas de SHST

CA 12.5. Supervisionar a limpeza e desinfecção dos utensílios, equipamentos e áreas de trabalho utilizados durante o processo de pré-preparação, verificando o cumprimento das normas de SHST

RA13. Realizar a supervisão do processo de preparação e apresentação das ofertas gastronómicas, seguindo as normas e regras de SHST.

CA 13.1. Num caso prático de supervisão do processo de preparação e apresentação de ofertas gastronómicas:

- Formular instruções claras para alcançar o resultado esperado.
- Controlar que o staff execute as suas tarefas de acordo com as instruções recebidas e que cumpra sempre as normas de SHST
- Detetar possíveis deficiências ou aspetos de melhoria no processo de produção e apresentação e garantir que atendam ao padrão de qualidade estabelecido.
- Corrigir as ações do pessoal dependente diante de possíveis desvios, proporcionando assistência técnica e operacional.

CA 13.2. Supervisionar a limpeza e desinfecção dos utensílios, equipamentos e áreas de trabalho utilizados durante o processo de produção verificando o cumprimento das regras e normas de SHST.

RA14. Realizar a engenharia de menus, com vista à maior rentabilidade das ofertas gastronómicas

CA 14.1.Numa situação prática:

- Analisar relatórios de venda
- Identificar o desempenho das ofertas gastronómicas
- Propor estratégias a implementar, tendo em conta a rentabilidade e a popularidade

RA15. Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressas pelos clientes e fornecedores a uma velocidade normal, emitidas no âmbito da restauração.

CA 15.1. 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 15.2. Interpretar de forma geral, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afetam a comunicação.

RA16. 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 16.1. 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 eletrônicos

CA 16.2. Interpretar de forma geral, mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afetam a comunicação.

RA17. Produzir com fluidez mensagens orais em inglês, medianamente complexas, relativas ao contexto profissional da restauração.

CA 17.1. 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 gastronômica.
- Confirmação verbal da oferta gastronômica solicitada.
- Serviço de alimentos e bebidas.
- Cobrança.
- Resolução de reclamações.

CA 17.2. Produzir mensagens orais em inglês com clareza e coerência, adequando o tipo de mensagem e o registro às situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação.

RA18. Produzir, em inglês, documentos escritos, gramatical e ortograficamente corretos, utilizando um vocabulário amplo, próprio do âmbito profissional da restauração.

CA 18.1. Produzir em inglês, mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correção gramatical e ortográfica e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

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

CA 18.2. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação.

RA19. 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 gastronômicos.

CA 19.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

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

CA 19.2. Resolver situações de interação em inglês, em condições que afetam a comunicação.