



**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 OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

HRT013_5

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: PLANIFICAR O CIRCUITO OPERACIONAL DO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (UC356_5)	4
UC2: PLANIFICAR OS PROCESSOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (UC357_5).....	6
UC3: DESENVOLVER E SUPERVISIONAR O SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (UC358_5)...	8
UC4: GERIR E DIRIGIR OS DEPARTAMENTOS DOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO (UC359_5)	2
UC5: GERIR E CONTROLAR CUSTOS OPERACIONAIS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (UC360_5)..	2
UC6: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NA GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (UC361_5)	3
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	6
MF1: PLANEAMENTO DO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (MF356_5).....	13
MF2: ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (MF357_5)	17
MF3: DESENVOLVIMENTO E SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS (MF358_5)	20
MF4: GESTÃO E DIREÇÃO DO DEPARTAMENTO DOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO (MF359_5) .	27
MF5: CONTROLO DOS CUSTOS OPERACIONAIS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (MF360_5)	32
MF6: INGLÊS PROFISSIONAL PARA A GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS (MF361_5)	34
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	37

PERFIL PROFISSIONAL

HRT013_5

GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT013_5	Denominação	GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Planificar, executar e supervisionar as operações de restauração e bebidas; atender e assessorar o cliente sobre a oferta gastronómica do estabelecimento utilizando a língua inglesa se necessário; garantir a segurança alimentar e pessoal, a higiene e proteção do meio ambiente nas atividades hoteleiras.		
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Planificar o circuito operacional do serviço de restauração e bebidas	UC356_5
	2	Planificar os processos de restauração e bebidas	UC357_5
	3	Desenvolver e supervisionar o serviço de restauração e bebidas	UC358_5
	4	Gerir e dirigir os departamentos dos serviços de restauração	UC359_5
	5	Gerir e controlar custos operacionais de restauração e bebidas	UC360_5
	6	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, na gestão de operações de restauração e bebidas	UC361_5
Ambiente profissional	Âmbito profissional: Desenvolve sua atividade profissional tanto em grandes como em médios e pequenos hotéis e restaurantes, realizando suas tarefas sob a dependência de um Diretor de F&B, ou superior hierárquico equivalente.		
	Sectores produtivos: Esta qualificação enquadra-se em sectores e subsectores produtivos e de prestação de serviços nos que se desenvolvem processos de elaboração e serviço de alimentos e bebidas: hotelaria e restauração, tanto a tradicional como a moderna, mas também, em menor medida, em sectores e subsectores tais como o de educação, transportes e comunicações.		
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP. 2010 Sugestões: Assistente de departamento de alimentos e bebidas Chefe de restaurante e bar Chefe ou supervisor de eventos e banquetes Controlador/a de custos de restauração e bebidas		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: PLANIFICAR O CIRCUITO OPERACIONAL DO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS	
Código: UC356_5	Nível: 5

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

EC1: Desenhar a operação de restauração e bebidas de acordo com os procedimentos do estabelecimento, as características do local e a tipologia do negócio, respeitando as normas de SHST e de proteção ambiental.

- CD 1.1. Os departamentos implicados na operação de restauração e bebidas, a distribuição dos espaços, a quantidade e localização dos equipamentos são identificados, seguindo o manual de procedimentos do estabelecimento.
- CD 1.2. As condições operacionais das instalações e equipamentos disponíveis são verificadas e analisadas, tendo em conta o cumprimento das normas de SHST.
- CD 1.3. A informação necessária para planificar a operação de restauração e bebidas é solicitada aos responsáveis das áreas implicadas, utilizando os canais de comunicação estabelecidos, em função da estrutura organizacional do estabelecimento.
- CD 1.4. 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 1.5. Os menus de restaurantes, vinhos e outras bebidas / Ofertas gastronómicas são elaborados em colaboração com o superior hierárquico e /ou o chefe de cozinha.

EC2: Selecionar recursos humanos, seguindo as definições da operação a implementar e, respeitando as normas e procedimentos do estabelecimento

- CD 2.1. Os perfis necessários para cada função são identificados, seguindo as definições da operação a implementar.
- CD 2.2. 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 2.3. 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 2.4. A seleção dos perfis do staff disponível ou de potenciais colaboradores é realizada, de acordo com as necessidades da operação.
- CD 2.5. Os potenciais colaboradores são entrevistados e selecionados para contratação, respeitando o orçamento disponibilizado pelo estabelecimento.
- CD 2.6. 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.

EC3: Desenhar as fichas de produção, com base nos menus e serviços definidos na operação, seguindo os orçamentos pré-estabelecidos pelo diretor de F&B ou superior hierárquico.

- CD 3.1. Os diferentes grupos e subgrupos de alimentos, bebidas e consumíveis são identificados.
- CD 3.2. Os diferentes alimentos, bebidas e consumíveis necessários são identificados e organizados por grupos.
- CD 3.3. Os stocks mínimos e máximos de cada elemento constante nos grupos são definidos para cada menu e serviço, de acordo com as normas de capitação do estabelecimento.
- CD 3.4. As fichas de produção são desenhadas, em colaboração com os chefes de cozinha e de bares, e de acordo com as capitações estabelecidas e com os grupos pré-definidos.

EC4: Planificar as compras de acordo com o orçamento pré-definido, cumprindo as definições de serviços, as normas de SHST e de proteção ambiental

- CD 4.1.** A coordenação com o departamento/responsável de compras é realizada, para identificação dos potenciais fornecedores dos elementos necessários para execução dos serviços planificados
- CD 4.2.** As tabelas de produtos, preços e fichas técnicas dos produtos de cada potencial fornecedor são solicitadas.
- CD 4.3.** As fichas técnicas dos produtos 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 4.4.** A lista de compras/requisição é elaborada, em colaboração com o departamento/responsável de compras.

EC5: Preencher ou atualizar as fichas técnicas para os diferentes serviços de restauração (alimentação e bebidas), com base nas fichas de produção e tabelas de preços dos produtos adquiridos, seguindo os orçamentos e/ou rácios pré-estabelecidos, em coordenação com o chefe de cozinha.

- CD 5.1.** As fichas técnicas incluídas nos menus selecionados para cada serviço são identificadas.
- CD 5.2.** As fichas técnicas são interpretadas, identificando os itens incluídos
- CD 5.3.** Os preços de cada item incluído nas fichas técnicas são inseridos, com base nas tabelas de preço referentes à lista de compras efetuadas para a operação.
- CD 5.4.** O custo final da oferta gastronómica é calculado, utilizando as métricas adequadas
- CD 5.5.** O preço de venda é determinado, tendo em conta os rácios pré-definidos

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. Ficha de Produção desenhada. Lista de compras elaborada. Fichas Técnicas de restauração preenchidas. Fichas Técnicas de Bares/bebidas elaboradas.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de procedimentos e estrutura hierárquica do estabelecimento. Legislação laboral. Legislação fiscal. Lista de meios de produção disponíveis. As tabelas de produtos, preços e fichas técnicas dos produtos de fornecedores. Normas de cálculos e métricas utilizadas no estabelecimento. Fichas Técnicas de Restauração. Planos de serviços. Cartas de Restaurante, vinhos e outras bebidas. Normas e procedimentos de SHST e legislação aplicável.

UC2: PLANIFICAR OS PROCESSOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

Código: UC357_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Organizar os processos de montagem, serviço e pós-serviço da operação em função da tipologia e oferta gastronómica.

- CD 1.1. O layout de cada serviço é desenhado, de acordo com as especificações pré-definidas
- CD 1.2. A estrutura das salas e sua decoração é definida
- CD 1.3. A requisição de equipamentos, utensílios e suportes informativos necessários para execução do serviço é redigida e enviada para os departamentos envolvidos
- CD 1.4. A requisição de alimentos, bebidas e consumíveis necessários para execução do serviço é redigida, com base nas fichas técnicas, e enviada ao departamento correspondente
- CD 1.5. Os equipamentos, utensílios e suportes informativos são distribuídos pelos serviços
- CD 1.6. Os protocolos de segurança são verificados e registados, seguindo a legislação vigente
- CD 1.7. Os protocolos de higiene e segurança alimentar são verificados e registados, seguindo a legislação vigente
- CD 1.8. Os protocolos de pós-serviço são definidos e os mapas de controlo selecionados.

EC2: Organizar os processos de montagem, serviço e pós-serviço de banquetes e eventos especiais em função da tipologia e da oferta gastronómica solicitada pelo cliente, cumprindo os objetivos e visando a sua satisfação

- CD 2.1. O layout do banquete ou evento é desenhado em concertação com o cliente
- CD 2.2. A estrutura da sala e decoração é definida em concertação com o cliente.
- CD 2.3. A nota de serviço com informação sobre o evento é redigida e enviada para todos os departamentos envolvidos
- CD 2.4. A requisição de equipamentos, utensílios e suportes informativos necessários para execução do evento é redigida e enviada para os departamentos envolvidos
- CD 2.5. A requisição de alimentos, bebidas e consumíveis necessários para execução do evento é redigida e enviada ao departamento correspondente.
- CD 2.6. Os equipamentos, materiais e suportes informativos são distribuídos pelos serviços
- CD 2.7. Os protocolos de pós-serviço são definidos e os mapas de controlo selecionados.

EC3: Coordenar as equipas de trabalho para a eficiente realização da operação de restauração e bebidas, e de forma a cumprir os objetivos pré-definidos.

- CD 3.1. A informação detalhada sobre a montagem, o serviço e o pós-serviço é transmitida para o staff, seguindo instruções superiores.
- CD 3.2. A demonstração prática é realizada, com base no tipo de serviço a executar e seguindo instruções superiores.
- CD 3.3. As regras do protocolo são definidas, para posterior aplicação em função do estabelecimento, do tipo de evento, da fórmula de catering e do serviço gastronómico correspondente.
- CD 3.4. Os padrões de protocolo selecionados são transmitidos ao pessoal dependente de forma clara, garantindo sua compreensão e aplicação.
- CD 3.5. Os serviços e tarefas são distribuídos ao staff, respeitando a adequação das competências individuais aos requisitos dos serviços planificados.
- CD 3.6. Os turnos, horários, férias e dias de folga do staff são planificados, em função das necessidades da operação de restauração e bebidas e, de acordo com as normas do estabelecimento e legislação laboral.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Departamento ou área de restauração e bar. Instalações, espaços, equipamentos e outros recursos disponíveis. Equipamentos e aplicações informáticas específicas. Mapas de escala de serviço. Mapas de horários. Mapas de férias. Mapas de controlo. Mapas de registo de temperaturas. Mapas de Limpeza. Mapas de registo de controlo de pragas. Extintores de incêndio e sistemas de segurança. Fardas adequadas e atalhados diversos. Produtos de limpeza. Combustíveis.

Produtos e resultados:

Layout do serviço desenhado. Layout do evento desenhado. Mapas de serviço, horários e férias preenchidos. Requisições redigidas e enviadas. Protocolos de segurança verificados e registados. Protocolos de higiene e segurança alimentar verificados e registados. Mapas de controlo selecionados. Protocolos de pós-serviço definidos.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Ordens de trabalho. Fichas técnicas. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiénico - sanitárias e de manipulação de alimentos. Mapas de controlo. Mapas de serviço, horários e férias. Legislação aplicável. Folhas de requisição.

UC3: DESENVOLVER E SUPERVISIONAR O SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

Código: UC358_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Organizar e supervisionar processos dos serviços de alimentação e bebidas, para garantir a sua qualidade e fluidez, prestando assistência técnica e operacional quando necessário.

- CD 1.1. A montagem dos serviços incluídos na operação é definida, seguindo as especificações pré-definidas e as normas estabelecidas.
- CD 1.2. O fornecimento interno de mercadorias é verificado, seguindo as fichas de serviço.
- CD 1.3. Os equipamentos, mobiliários e utensílios da área ou zona do estabelecimento onde é oferecido o serviço, são verificados tendo em conta a sua conformidade com as normas estabelecidas e o tipo de serviço acordado.
- CD 1.4. O briefing do serviço é realizado, transmitindo à equipa de trabalho as informações relacionadas à oferta de alimentos e bebidas servidos no estabelecimento, bem como promoções, sugestões do dia, ingredientes e processo de fabricação, entre outros.
- CD 1.5. A comunicação entre os diferentes departamentos é mantida em todos os momentos e coordenada com o responsável da cozinha, otimizando os recursos disponíveis e corrigindo possíveis erros durante o atendimento.
- CD 1.6. O desenvolvimento do serviço é supervisionado, para garantir que a equipa aplique o protocolo estabelecido, prestando assistência técnica quando necessário, com o objetivo de oferecer um serviço eficaz e de qualidade.

EC2: Acolher, atender e assessorar o cliente sobre a oferta gastronómica, de vinhos e outras bebidas do estabelecimento de restauração.

- CD 2.1. O cliente é recebido, cumprimentando-o e acolhendo-o cordialmente, acompanhando-o e acomodando-o na mesa designada
- CD 2.2. As informações relacionadas com a oferta gastronómica e a carta de vinhos e outras bebidas do estabelecimento são transmitidas ao cliente, aconselhando-o quando o solicitar.
- CD 2.3. A tomada do pedido é realizada relacionando o produto solicitado com a localização do cliente na mesa, de forma a evitar interrupções e possíveis erros ou mal-entendidos durante o desenvolvimento do serviço, e especificando a data, número de pratos, mesa e clientes.
- CD 2.4. A execução do serviço de alimentação e bebidas é controlada prestando assistência técnica quando necessário e supervisionando para que a equipa aplique o protocolo estabelecido para oferecer um serviço eficaz e de qualidade.
- CD 2.5. A conta é criada a pedido do cliente, verificando se corresponde aos alimentos, bebidas e/ou acessórios servidos.
- CD 2.6. As possíveis observações ou sugestões dos clientes são registadas e repassadas aos departamentos envolvidos para a tomada de decisões quanto à variação do prato ou incorporação de alterações.
- CD 2.7. O procedimento de tratamento de possíveis reclamações é ativado considerando que são realizadas pessoalmente para dar uma resposta positiva às demandas dos clientes sem infringir as regras da empresa.
- CD 2.8. A despedida do cliente é realizada de forma cordial, agradecendo a visita por meio de frases padronizadas.

EC3: Supervisionar, quando necessário, o preparo e acabamento dos pratos e bebidas à vista do cliente para oferecer um serviço de acordo com a categoria do estabelecimento, prestando assistência técnica quando necessário.

- CD 3.1. O processo de aprovisionamento interno de mercadorias e a preparação de utensílios diversos, para a preparação e apresentação de ofertas gastronómicas típicas de bar/cafetaria e/ou pratos à vista do cliente, é verificado, confirmando a correspondência com as fichas técnicas de preparação

e as necessidades do serviço.

- CD 3.2. O menu de pratos preparados, à frente do cliente, é oferecido, é oferecido, de acordo com a definição do produto, e o cliente é aconselhado sempre que o solicite, de forma a satisfazer as suas expectativas.
- CD 3.3. As técnicas aplicadas na manipulação (como descascar, desossar, trincar ou outras) e na cozedura (saltear, refogar, flambar ou outras), são supervisionadas, verificando-se se são executadas de forma correta.
- CD 3.4. O empratamento e apresentação do serviço é supervisionado, verificando a aplicação de técnicas e procedimentos estabelecidos.
- CD 3.5. As possíveis observações ou sugestões dos clientes quanto ao preparo e apresentação dos pratos, são atendidas, registadas e repassadas aos departamentos envolvidos para a tomada de decisões quanto à variação do prato ou incorporação de alterações.
- CD 3.6. A comunicação entre os diferentes departamentos é mantida em todos os momentos e coordenada com o responsável da cozinha, otimizando os recursos disponíveis e corrigindo possíveis erros durante o atendimento.
- CD 3.7. Os recursos afetos à sua responsabilidade para otimizar a rentabilidade, são controlados tendo em conta as instruções do superior hierárquico e documentando os desvios e as anomalias detetadas.
- CD 3.8. As normas de manipulação de alimentos são cumpridas durante todo o processo, monitorando sua aplicação e corrigindo práticas que possam causar intoxicação alimentar.

EC4: Supervisionar os processos de montagem de salas ou espaços destinados a clientes e expositores de géneros e preparações culinárias no âmbito de qualquer tipo de serviço gastronómico ou evento especial em restaurantes, prestando assistência técnica se necessário.

- CD 4.1. A informação sobre o serviço a prestar e eventuais eventos contratados é obtida através da consulta do livro de reservas, sistemas informatizados de reservas, calendário de trabalho e previsões meteorológicas, entre outros.
- CD 4.2. Os recursos para a montagem de serviços gastronómicos e/ou eventos de restauração são organizados de acordo com os meios disponíveis e em função das características do local e do tipo de serviço oferecido.
- CD 4.3. A equipa de sala é distribuída e coordenada, atribuindo as tarefas a realizar com base nas atividades do serviço ou evento contratado.
- CD 4.4. A disposição e localização dos equipamentos, mobiliário e utensílios domésticos necessários à prestação do serviço ou evento contratado são determinadas com base na ordem de serviço.
- CD 4.5. A decoração da área e dos expositores destinados ao consumo de alimentos e bebidas é planeada, verificando o equilíbrio na colocação de mercadorias, produtos gastronómicos e outros elementos (guardanapos, talheres, peças de louça e copos, artigos decorativos, entre outros). Para os clientes.
- CD 4.6. As técnicas e elementos decorativos a utilizar são determinadas, verificando se cumprem as normas sanitárias e de higiene e se respondem à oferta e aos géneros e os produtos gastronómicos expostos, o tipo de serviço, os expositores, a sazonalidade e o programa de vendas do estabelecimento, entre outros.
- CD 4.7. Os procedimentos de controlo são definidos, verificando se respondem à capacidade e eficácia dos processos estabelecidos para a prestação de serviços.

EC5: Supervisionar a execução dos eventos gastronómicos e serviços de catering, otimizando os recursos e instalações do estabelecimento, cumprindo os protocolos aplicáveis ao tipo de serviço.

- CD 5.1. O protocolo de atendimento a executar é planeado, com base no evento contratado e nas características dos participantes, transmitindo-o de forma clara à equipa de sala.
- CD 5.2. A disposição das mesas e sua localização é planeada, seguindo o plano delineado com o cliente, verificando se elas se ajustam às características e dimensões do local e às necessidades de cada ato ou evento.
- CD 5.3. A decoração e todos os elementos técnicos do espaço são verificados, seguindo o plano delineado com o cliente.

- CD 5.4.** A atribuição dos lugares e a ordem dos convidados é determinada, caso não haja indicações prévias, aplicando-se as regras do protocolo estabelecido para a celebração e considerando a ordem de precedência de cada participante.
- CD 5.5.** O staff e os suportes informativos são monitorados para garantir que contenham as informações necessárias para que os convidados saibam sua localização exata.
- CD 5.6.** O processo da desmontagem e o controlo pós-evento é realizado de acordo com os procedimentos pré-estabelecidos, sendo a informação recolhida enviada para o superior hierárquico.
- CD 5.7.** O briefing com o staff é realizado para analisar a execução do evento e a qualidade do serviço prestado.
- CD 5.8.** As possíveis observações ou sugestões dos clientes são registadas e repassadas aos departamentos envolvidos para a tomada de decisões quanto à variação do prato ou incorporação de alterações.

EC6: Supervisionar a faturação, cobrança, saldo e liquidação, garantindo que o pagamento dos serviços prestados está de acordo com as faturas emitidas.

- CD 6.1.** As operações do processo de faturação são comunicadas ao staff, garantindo o cumprimento das boas práticas na execução de movimentos.
- CD 6.2.** O funcionamento do fluxo de caixa existente é monitorizado, verificando se o pessoal envolvido no processo cumpre a metodologia implementada na empresa.
- CD 6.3.** A utilização dos equipamentos, materiais e impressos do departamento é fiscalizada, verificando se são utilizados adequadamente pelos funcionários.
- CD 6.4.** Os sistemas informáticos e de controlo de cobrança são utilizados, verificando se os mesmos cumprem o procedimento estabelecido pela entidade.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Equipamentos, móveis e louças para bares, restaurantes, self-service, eventos gastronómicos ou outros. Expositores de alimentos e bebidas. Equipamento de refrigeração. Pequenas máquinas e utensílios para preparação de pratos à vista do cliente. Equipamentos de cozinha: rechaud, grelhadores, outros. Gêneros, preparações culinárias, bebidas e acessórios. Material para decoração. Caixa registadora. POS. Têxteis. Equipamentos e aplicações informáticas específicas.

Produtos e resultados:

Processos de serviços de alimentos e bebidas organizadas e supervisionadas. Clientes atendidos e assessorados. Confeção e acabamento de prato à vista do cliente supervisionado. Processos de montagem de sala ou espaços destinados a clientes e expositores supervisionados. Execução de eventos gastronómicos e eventos em restaurantes supervisionados. Processo de faturação, cobrança, saldo e liquidação da cobrança supervisionado.

Informação utilizada ou gerada:

Ordem de serviço. Oferta gastronómica e carta de bebidas do estabelecimento. Promoções, sugestões do dia, ingredientes e processo de preparação dos pratos da oferta gastronómica e carta de bebidas do estabelecimento. Técnicas de manuseio e cozimento. Protocolo de serviço. Livro de reservas, Orçamentos, calendário de trabalho, previsões meteorológicas e outros. Normas de SHST e procedimentos internos. Sistemas informáticos e de controlo de cobrança.

UC4: GERIR E DIRIGIR OS DEPARTAMENTOS DOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO

Código: UC359_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Propor a conceção e/ou colaborar no planeamento de objetivos específicos viáveis para a área ou departamento da sua responsabilidade que respondam às exigências do público-alvo, seguindo sempre o planeamento estratégico da empresa ou entidade da qual faz parte.

- CD 1.1. O planeamento estratégico da empresa ou entidade onde se insere o departamento é interpretado através da informação direta e expressa disponível, concluindo as necessidades e expectativas dos potenciais clientes.
- CD 1.2. Os objetivos específicos para a área da sua responsabilidade são definidos mediante proposta ao seu superior hierárquico, de acordo com o procedimento estabelecido.
- CD 1.3. As opções de ação são identificadas selecionando as mais adequadas para atingir os objetivos estabelecidos, tendo em conta a disponibilidade de recursos e as características dos períodos nas diferentes estações sazonais.
- CD 1.4. Os planos e ações são formulados para atingir os objetivos específicos definidos, quantificando o seu grau de cumprimento e de acordo com o planeamento estratégico da empresa.

EC2: Gerir os recursos do departamento ou área de responsabilidade para otimizar a sua rentabilidade, tendo em conta a cultura e o sistema de qualidade implementado pela entidade.

- CD 2.1. As máquinas, materiais, mobiliário e ferramentas do departamento são controlados, supervisionando a utilização que recebem pelo pessoal e planeando ações periódicas de inspeção e manutenção.
- CD 2.2. Os materiais, equipamentos e áreas de trabalho são inspecionados para garantir o cumprimento das normas estabelecidas na regulamentação aplicável sobre prevenção de riscos profissionais e segurança e higiene alimentar, registando os dados adequados de acordo com o procedimento estabelecido pela entidade.
- CD 2.3. O stock de produtos, matérias-primas, ferramentas e outros, é determinado, quantificando a quantidade necessária, para que seja compensada a diferença entre o fluxo de consumo e o de produção.
- CD 2.4. O inventário dos materiais utilizados no departamento é organizado, periodicamente, para que sejam especificadas possíveis propostas de reposição.
- CD 2.5. A encomenda de produtos perecíveis para a produção e serviço de alimentação e bebidas é solicitada mediante contacto com os fornecedores competentes e com base nas autorizações emitidas pelos responsáveis de cada subárea do departamento.
- CD 2.6. A cultura e o sistema de qualidade implementado pela entidade são geridos dentro da sua área de responsabilidade, estabelecendo orientações a todos os níveis e garantindo o seu cumprimento em todos os momentos.

EC3: Dirigir o departamento motivando e envolvendo o pessoal dependente para que desenvolvam o seu trabalho de forma profissional e tenham elevada capacidade de resposta às necessidades da empresa.

- CD 2.7. O tipo de estrutura organizacional mais adequada para atingir os objetivos é determinado através da colaboração com o departamento responsável na definição das funções e tarefas relacionadas com a equipa de sala.
- CD 2.8. A instrução do pessoal sob a sua responsabilidade é realizada colaborando nos planos de formação, corrigindo atitudes e ações desfavoráveis ao cumprimento dos objetivos estabelecidos.
- CD 2.9. A integração de novos colaboradores é promovida facilitando o manual de receção e explicando as operações e processos mais significativos do departamento.

- CD 2.10.** As metas e objetivos da empresa são explicados para a sua compreensão e assunção por cada membro da equipa humana, para que nelas se envolvam e se integrem no grupo de trabalho e na empresa.
- CD 2.11.** As técnicas de motivação do pessoal são identificadas e selecionadas, promovendo e valorizando o trabalho em equipa, a iniciativa, o esforço e a criatividade.
- CD 2.12.** A delegação de competências é definida, incentivando a iniciativa individual e a criatividade no desenvolvimento do seu trabalho, e exigindo a correspondente responsabilidade como medida de motivação.
- CD 2.13.** As medidas necessárias para que a equipa possa realizar o seu trabalho de forma eficiente são determinadas, de forma a facilitar a coesão, motivação, formação, controlo interno e avaliação de resultados.
- CD 2.14.** Os turnos e as férias são planeados com base na regulamentação laboral aplicável, negociada com os responsáveis e com base nas necessidades do serviço e/ou na contratação de eventuais eventos.

Contexto profissional:

Meios de produção

Equipamento e programas informáticos específicos. Instalações, equipamentos e consumíveis específicos da área da sua responsabilidade.

Produtos e resultados

Despesas para a área da sua responsabilidade planeadas. Processos técnicos de produção e serviço de alimentos e bebidas desenhados. Endereço do departamento. Controlo e manutenção em condições operacionais das instalações e equipamentos do departamento. Supervisão de stock e controlo de stock. Gestão da cultura e do sistema de qualidade implementado pela entidade. Serviço de refeições coordenado.

Informações utilizadas ou geradas

Planeamento geral da entidade. Custos de produção. Programas de formação para o pessoal responsável. Manuais de instalação e manutenção de equipamentos. Estoque. Relevados. Notas de entrega. Oferta gastronómica do estabelecimento. Registo de reservas. Plano diário de produção. Normas aplicáveis sobre a manipulação de alimentos, riscos ambientais e ocupacionais. Sistema de cultura e qualidade implementado pela entidade.

UC5: GERIR E CONTROLAR CUSTOS OPERACIONAIS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

Código: UC360_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Elaborar e controlar a execução do orçamento da operação de restauração e bebidas.

- CD 1.1. O orçamento geral é analisado e são atribuídos os pesos percentuais de cada serviço.
- CD 1.2. Os orçamentos previsionais dos serviços e centros de custos incluídos na operação são elaborados.
- CD 1.3. Os métodos de execução e documentação a utilizar no processo de controlo são identificados, de acordo com as diretrizes da administração da entidade.
- CD 1.4. Os ajustes necessários aos orçamentos de serviços são realizados.
- CD 1.5. Os orçamentos finais de cada serviço e a documentação de controlo são partilhados com os chefes de serviços.

EC2: Executar e controlar os orçamentos de cada serviço.

- CD 2.1. O custo dos processos técnicos de produção e serviço de alimentos e bebidas são controlados com base nos objetivos planeados.
- CD 2.2. O custo de utilização das máquinas, materiais, móveis e ferramentas do departamento é controlado, supervisionando o consumo energético e de água, a deterioração e os desvios com base nos objetivos planeados.
- CD 2.3. A produtividade e a assiduidade do staff durante a execução dos serviços, é controlada de forma a que sejam cumpridos os orçamentos e alcançar os resultados pré-definidos
- CD 2.4. Os stocks pré-definidos são controlados e supervisionados fazendo ajustes quando necessário.
- CD 2.5. Os relatórios de execução dos serviços são elaborados respeitando a cultura e o sistema de qualidade implementados pela entidade e incluindo sugestões de melhorias na execução.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Equipamentos e programas de computador específicos. Instalações, equipamentos e insumos específicos da área de sua responsabilidade.

Produtos e resultados

Orçamentos da área de sua responsabilidade. Controle e manutenção em condições operacionais das instalações e equipamentos do departamento. Supervisão e controlo de stock. Gestão da cultura e do sistema de qualidade implementado pela entidade.

Informações utilizadas ou geradas

Orçamento geral da operação. Custos de produção. Fichas de Stock. Plano diário de produção. Sistema de cultura e qualidade implementado pela entidade. Mapa de assiduidade de pessoal. Relatório de execução.

UC6: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NA GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

Código: UC361_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressados pelos clientes e fornecedores, numa velocidade normal no âmbito da restauração, com o 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, recepções 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 afectar a mesma.

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

CD 4.1. A expressão escrita em inglês processa-se preenchendo ou produzindo instruções, cartas, faxes, correios eletrónicos, as notas coerentes, inteligíveis e correctos na gramática e na ortografia, referidos 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 afectar a mesma.

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

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

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

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

Contexto profissional:

Meios de produção:

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

Produtos e resultados:

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

Informação utilizada ou gerada:

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

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

HRT013_5

GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	HRT013_5	Denominação	GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa		1.220 Horas	
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Planificar o circuito operacional do serviço de Restauração e Bebidas	UC356_5
	2	Planificar os Processos de Restauração e Bebidas	UC357_5
	3	Desenvolver e supervisionar o serviço de restauração e bebidas	UC358_5
	4	Gerir e dirigir os departamentos dos serviços de restauração	UC359_5
	5	Gerir e controlar custos operacionais de restauração e bebidas	UC360_5
	6	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, na gestão de operações de restauração e bebidas	UC361_5

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL				
Código	HRT013_5	Denominação	GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS	
Nível: 5		Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT)	
UNIDADES FORMATIVAS (UF) TRANSVERSAIS	N.º	Denominação	Carga Horária	Código
	1	Segurança e higiene alimentar	40 h	UF2.2
	2	A qualidade na restauração	20h	UF5.1
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	1	Planeamento do serviço de restauração e bebidas	180h	MF356_5
	2	Organização dos processos de restauração e bebidas	120h	MF357_5
	3	Desenvolvimento e supervisão dos serviços de alimentos e bebidas	180h	MF358_5
	4	Gestão e direção do departamento dos serviços de restauração	120h	MF359_5
	5	Controlo dos custos operacionais de restauração e bebidas	100 h	MF360_5
	6	Inglês Profissional para a gestão de operações de restauração e bebidas	100h	MF361_5
	7	Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho	360 h	MT_HRT013

UNIDADE FORMATIVA 1: SAÚDE, HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR (UF2.2)

CARGA HORÁRIA: 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 higiênicos gerais de instalações e equipamentos.
- Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos

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

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

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

- CA 5.1.** Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 5.2.** Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na atividade de restauração.
- CA 5.3.** Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras originadas pela atividade de restauração.

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

- CA 6.1.** Reconhecer as boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis ações de redução de gastos.
- CA 6.2.** Reconhecer o uso das energias renováveis e as suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 6.3.** Identificar as instalações elétricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

Conteúdos

1. Saúde, higiene e segurança alimentar:

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos:
 - Físicas;
 - Químicas;
 - Biológicas.
- 1.3. Principais fatores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos e aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou HACCP.
 - 1.7.1 Pré-requisito para implementação do sistema de HACCP
 - 1.7.2 Dossiers de HACCP (registos físicos dos procedimentos)
- 1.8. Alimentação e saúde:
 - Riscos para a saúde derivados de uma incorreta manipulação de alimentos.
 - Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos.
 - Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador:
 - 1.9.1 Saúde e higiene pessoal: fatores, medidas, materiais e aplicações;
 - 1.9.2 Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados;
 - 1.9.3 Gestos;
 - 1.9.4 Feridas e a sua proteção;
 - 1.9.5 Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos;
 - 1.9.6 Importância das boas práticas na manipulação de alimentos

2. Tipos de Intoxicações alimentares:

- 2.1. Biológicas: Perigos Biológicos (vírus, bactérias, fungos, parasitas)
- 2.2. Físicas
- 2.3. Químicas

3. Doenças Transmitidas por alimentos e pelo manipulador:

- 3.1. Formas de transmissão;

- 3.2. Principais intoxicações
- 3.3. Normas de Manipulação de alimentos
- 3.4. Boas práticas para a diminuição de riscos

4. Layout da cozinha:

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

5. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração:

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

6. Incidência ambiental da atividade de restauração

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

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

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

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

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

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

9.1. Segurança:

- Fatores e situações de risco mais comuns.
- Identificação e interpretação das normas específicas de segurança.
- Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e os pequenos materiais característicos da atividade de restauração.

9.2. Medidas de prevenção e proteção:

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

9.3. Situações de emergência:

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

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

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

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

UNIDADE FORMATIVA 2: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO (UF5.1)
CARGA HORÁRIA: 20h

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

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

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

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

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

Conteúdos

1. Qualidade na restauração

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

- 1.7 A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.8 A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.9 Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.10 Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao módulo formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam no BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro - Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações. Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro - Quadro Nacional de Qualificações.

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: PLANEAMENTO DO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS		
Código: MF356_5	Nível: 5	Duração: 180 Horas
Associado à UC356_5: Planificar o circuito operacional do serviço de Restauração e Bebidas		

Resultados de aprendizagens e critérios de avaliação

RA1. Caracterizar o sector da restauração enquanto Produto global ou integrado

- CA 1.1. Classificar os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com outras áreas e departamentos em hotelaria.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das atividades.
- CA 1.5. Descrever a organização de uma cozinha, identificando as diferentes zonas de produção.

RA2. Distinguir os tipos de operações de restauração e bebidas.

- CA 2.1. Identificar tipos de operações relacionando-as com a tipologia de estabelecimento
- CA 2.2. Descrever as componentes básicas de uma operação de restauração
- CA 2.3. Numa situação prática, desenhar um circuito operacional

RA3. Descrever o Serviço de Restauração e os elementos que o integram.

- CA 3.1. Identificar e descrever os diferentes tipos de serviços
- CA 3.2. Descrever os principais equipamentos e mobiliários necessários para realizar um serviço
- CA 3.3. Numa situação prática, desenhar o layout de uma tipologia de serviço de restauração, incluindo:
 - Disposição do mobiliário;
 - Equipamentos necessários;
 - Distribuição de clientes na sala;
 - Distribuição de tarefas pelo staff.
- CA 3.4. Numa situação prática realizar um atendimento segundo as principais regras de realização de um serviço.

RA4. Organizar as atividades de um ciclo operacional.

- CA 4.1. Descrever as técnicas e regras de aprovisionamento e gestão de stocks.
- CA 4.2. Identificar e descrever os documentos de controlo internos.
- CA 4.3. Elaborar uma ficha técnica de um prato em colaboração com um chefe de cozinha.
- CA 4.4. Elaborar a ficha técnica de uma bebida composta (cocktail).
- CA 4.5. Numa situação prática preencher a ficha de produção para determinado serviço e selecionar os fornecedores tendo em conta a rentabilidade.

RA5. Descrever a organização do departamento de sala, identificando a correta distribuição de staff de acordo com cada modelo.

- CA 5.1. Analisar o organigrama de um departamento de sala, descrevendo os perfis de cada função.

CA 5.2. Identificar os principais pontos de análise de um currículo e explicar a importância de cada um no processo de recrutamento.

CA 5.3. Numa situação prática elaborar um plano de distribuição de staff na sala tendo em conta:

- Modelo de organização;
- Organograma;
- Perfil de funções;
- Distribuição de Tarefas.

RA6. Descrever a estrutura de uma ementa de acordo com os diferentes fatores implicados.

CA 5.1. Identificar os diferentes grupos de alimentos que compõem uma ementa definindo o peso de cada um na mesma, de acordo com o tipo de estabelecimento e clientela

CA 5.2. Identificar os diferentes grupos de bebidas que compõem uma ementa definindo o peso de cada um na mesma, de acordo com o tipo de estabelecimento e clientela

CA 5.3. Numa situação prática elaborar uma ementa adaptada a determinado estabelecimento tendo em conta:

- Meios humanos;
- Meios materiais;
- Valor nutritivo;
- Equilíbrio da Ementa;

CA 5.4. Numa situação prática calcular o preço de venda de um prato de uma ementa e um cocktail, de acordo com a ficha técnica correspondente.

RA7. Analisar uma ementa, tendo em conta a performance dos pratos e bebidas no menu.

CA 7.1. Descrever os diferentes níveis de popularidade num menu.

CA 7.2. Descrever os diferentes níveis de rentabilidade num menu.

CA 7.3. Numa situação prática analisar os dados de rentabilidade e popularidade dos itens de um menu e agrupá-los de acordo com as classificações standard (star, plow horse, puzzle, dog).

Conteúdos

1. Introdução à restauração

- 1.1 Evolução Histórica da Restauração
- 1.2 A Restauração e o Turismo
- 1.3 O peso da Restauração na Actividade Turística

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

- 2.1 Tipologias de estabelecimentos de Hotelaria
 - 2.1.1 Organograma das Unidades de Hotelaria
 - 2.1.2 Estrutura organizativa e funcional.
- 2.2 Tipologias de estabelecimentos de Restauração
 - 2.2.1 Organograma das Unidades de Restauração
- 2.3 A Legislação Cabo Verdiana

3. O departamento de Restauração e bebidas na hotelaria

- 3.1 Organograma do Hotel
 - 3.1.1 Departamentos e funções
 - 3.1.1.1 O departamento de cozinha
 - 3.1.1.2 Definição e modelos de organização
 - 3.1.1.3 Estruturação das zonas de produção.

3.1.1.4 O pessoal e suas categorias profissionais.

3.1.2 O papel do Assistente de Restauração e Bebidas.

4. A operação de Restauração e Bebidas na Hotelaria

4.1 Componentes de uma operação

4.2 A Estrutura da operação

4.3 O circuito de uma operação

5. O Ciclo Operacional

5.1 Aprovisionamento

5.2 Gestão de Stocks

5.3 Fichas técnicas e Fichas de Produção

5.4 Política de compras e seleção de Fornecedores

5.5 Receção de Mercadorias.

5.6 Armazenamento e Inventário.

5.7 Critérios de arrumação de stocks.

6. O Serviço de Restauração

6.1 A organização do Restaurante.

6.1.1 Tipologia de Serviços

6.1.2 Equipamentos e Mobiliários

6.1.3 Layout de espaços

6.1.4 Regras gerais de realização de um Serviço.

7. O departamento de sala

7.1 O pessoal e suas categorias profissionais.

7.1.1 Organigrama do departamento de sala

7.1.2 O perfil de cada função

7.1.3 Análise de currículos e recrutamento

7.2 Modelos de organização: Definição e características

7.2.1 Buffet

7.2.2 À la Carte

7.2.3 Serviço de Cocktail

7.2.3.1 Volante

7.2.3.1.1 Estações

7.2.3.1.2 Bar e Cafeteria

7.3 O Modelo de Organização e a Distribuição do Staff

8. Legislação Laboral Cabo-Verdiana

8.1 Horários, Folgas e Férias do Pessoal

9. Legislação aplicada ao setor

10. Gestão e Rentabilidade do Serviço de Restauração e Bebidas

10.1 Estrutura da Ementa.

10.2 Meios humanos

10.3 Meios materiais

10.4 Valor nutritivo

10.5 Equilíbrio da Ementa

- 10.6 Alimentação
- 10.7 Grupos de Alimentos
- 10.8 Bebidas
- 10.9 Grupos de Bebidas
- 10.10 Determinação do Preço na Restauração e no Bar.
- 10.11 Engenharia de Ementas
 - 10.11.1 Análise da Popularidade
 - 10.11.2 Rentabilidade dos Menus

MF2: ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS		
Código: MF357_5	Nível: 5	Duração: 120 Horas
Associado à UC357_5: Planificar os Processos de Restauração e Bebidas		

Resultados de Aprendizagem e critérios de avaliação

RA1. Gerir os processos de montagem, serviço e pós-serviço específicos da área ou departamento dedicado ao serviço de alimentação e bebidas em estabelecimentos de restauração, identificando cada uma das suas fases.

- CA 1.1. Identificar necessidades de pessoal, equipamentos, utensílios, móveis e instrumentos necessários ao desenvolvimento dos diferentes tipos de serviço, descrevendo suas características e possíveis aplicações.
- CA 1.2. Desenhar processos de montagem padronizados para diferentes tipos de serviço, descrevendo suas etapas e identificando diversos recursos decorativos de acordo com fórmulas de restauração.
- CA 1.3. Identificar os protocolos de segurança adequados para a operação.
- CA 1.4. Descrever os protocolos de higiene e segurança alimentar adequados para a operação.
- CA 1.5. Projetar operações pré-serviço (*mise en place*), reconhecendo os utensílios e demais instrumentos necessários ao desenvolvimento do serviço e estabelecendo possíveis alternativas na montagem geral do mobiliário.
- CA 1.6. Planear processos regulares de fornecimento interno de bens e materiais, bem como a disposição de móveis e equipamentos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos diários de trabalho relacionados ao serviço de alimentação e bebidas.
- CA 1.7. Num caso prático de elaboração de planos de trabalho do departamento ou área de responsabilidade, dada a estrutura organizacional do estabelecimento e caracterizado pelo manual de procedimentos e ordens de produção para um período de tempo previamente determinado:
 - Estimar as necessidades de recursos humanos e materiais;
 - Ajustar e priorizar as tarefas a realizar pelo pessoal disponível para responder ao planeamento do dia, semana ou mês e tendo em conta autorizações, férias e licenças por doença.
 - Escolher e formalizar a documentação necessária à programação do serviço, utilizando os meios mais adequados a cada caso.
- CA 1.8. Explicar os processos usuais de trabalho que são realizados no pós-serviço da área de sua responsabilidade para o projeto do sistema de reposição de stock, procedimentos de limpeza e manutenção de equipamentos e instalações.

RA2. Gerir os processos de montagem, serviço e pós-serviço específicos para eventos identificando cada uma das suas fases.

- CA 2.1. Identificar necessidades de pessoal, equipamentos, utensílios, móveis e instrumentos necessários à realização do evento, de acordo com a solicitação recebida do cliente.
- CA 2.2. Desenhar processos de montagem para o evento, descrevendo suas etapas e identificando diversos recursos decorativos, de acordo com a solicitação recebida do cliente.
- CA 2.3. Identificar documentos necessários, tipo de informação a ser transmitida na comunicação interna e os departamentos envolvidos
- CA 2.4. Identificar os protocolos de segurança adequados para o evento

- CA 2.5.** Descrever os protocolos de higiene e segurança alimentar adequados para o evento.
- CA 2.6.** Explicar os processos usuais de trabalho que são realizados no pós-serviço da área de sua responsabilidade e documentação referente.
- CA 2.7.** Projetar operações pré-serviço (*mise en place*), reconhecendo os utensílios, mobiliários e demais instrumentos necessários à realização evento
- CA 2.8.** Planear processos regulares de fornecimento interno de bens e materiais, bem como a disposição de móveis e equipamentos de acordo com o evento a ser executado.
- CA 2.9.** Num caso prático de organização de um evento:
- Desenhar o serviço a prestar, respeitando os protocolos de segurança e SHST
 - Estimar as necessidades de recursos humanos, mobiliário e materiais.
 - Ajustar e priorizar as tarefas a realizar pelo pessoal disponível para responder ao planeamento do evento;
 - Escolher e formalizar a documentação necessária à programação do serviço, utilizando os meios mais adequados a cada caso.
 - Definir a distribuição dos convidados numa mesa, respeitando as regras de etiqueta e protocolo aplicáveis
 - Distribuir o staff e tarefas num serviço volante, respeitando as regras de etiqueta e protocolo aplicáveis.

Conteúdos

1. Espaços em Restauração

- 1.1. Restaurante, bar e cafetaria como departamentos e como estabelecimentos
 - 1.1.1. Definição, classificação, categorias
 - 1.1.2. Novas tendências.
- 1.2. Instalações, mobiliário e equipamentos básicos – Mesa e Bar
 - 1.2.1. Classificação, descrição, funções e aplicações
 - 1.2.2. Localização e distribuição
 - 1.2.3. Procedimentos e modos de funcionamento
 - 1.2.4. Manutenção e controlo
- 1.3. Palamenta de Restauração e Bar
 - 1.3.1. Classificação e descrição.
- 1.4. Roupa de mesa
 - 1.4.1. Tipos e Descrição

2. Montagem do serviço em estabelecimentos de restauração e bebidas

- 2.1. Estimativa das necessidades de recursos humanos e materiais.
 - 2.1.1. Elaboração de horários e turnos de trabalho.
 - 2.1.2. Distribuição de Tarefas
- 2.2. Mise-en-place da operação
 - 2.2.1. O Layout dos espaços
 - 2.2.1.1. Projeto de decoração e ambientação.
 - 2.2.2. Processo e sequência das operações mais importantes
 - 2.2.3. Documentação
 - 2.2.4. Preparação de material e montagem de bares e mesas
 - 2.2.5. Os protocolos de segurança
 - 2.2.6. Os protocolos de SHST

3. O serviço em estabelecimentos de restauração e bebidas

- 3.1. Tipologias de serviço de acordo com o tipo de estabelecimento
 - 3.1.1. Processos e regras gerais
 - 3.1.2. A comanda
 - 3.1.2.1. Sistema tradicional de comanda e impressão de tickets.
 - 3.1.3. Marcação de talheres
- 3.2. Pós-serviço
 - 3.2.1. Definição e importância
 - 3.2.2. Protocolos e regras gerais

4. Serviços especiais e eventos em restauração

- 4.1. Eventos e Serviços especiais
 - 4.1.1. Tipologias e descrições
 - 4.1.2. Características de espaços
 - 4.1.3. Layout
 - 4.1.4. Especificidades: decoração, equipamentos, mobiliário e recursos humanos

5. Protocolo de serviço em restauração e bebidas

- 5.1. Tipos de Eventos
 - 5.1.1. Âmbitos e tipologias: cocktails, recepções, coffee breaks, buffets, entre outros.
- 5.2. Conceito de protocolo de serviço: origem, classes, utilidade e usos sociais.
- 5.3. O protocolo nos banquetes e à mesa
 - 5.3.1. Formas e disposição das mesas e organização das presidências
 - 5.3.2. Metodologia habitual de colocação dos comensais
 - 5.3.3. Planos de mesa e empregados de mesa
- 5.4. O protocolo institucional tradicional e o protocolo empresarial.
- 5.5. Análise e aplicação das técnicas protocolares e de apresentação pessoal
 - 5.5.1. Normas regulatórias
 - 5.5.2. Precedências, tratamentos, colocação de participantes em presidências e em eventos, bandeiras.
- 5.6. Protocolo na organização de eventos em restaurantes
 - 5.6.1. Coquetéis, recepções, banquetes e outros.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

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

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao módulo formativo

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

MF3: DESENVOLVIMENTO E SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS		
Código: MF358_5	Nível: 5	Duração: 180 Horas
Associado à UC358_5: Desenvolver e supervisionar o serviço de restauração e bebidas		

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

RA1. Descrever o processo de comunicação interna durante a execução de um serviço, identificando os procedimentos de cada fase.

- CA 1.1. Identificar as normas a serem cumpridas a nível de comunicação interdepartamental e os documentos respetivos.
- CA 1.2. Definir os diferentes tipos de clientes nos restaurantes, descrevendo as suas atitudes e comportamentos habituais.
- CA 1.3. Estimar diferentes situações em que habitualmente são feitas reclamações ou podem surgir situações de conflito num estabelecimento de restauração.
- CA 1.4. Identificar padrões de atuação relacionados com os serviços de restauração, consoante o tipo de clientes, durante o processo de aconselhamento gastronómico e/ou resolução de reclamações em situações simuladas.
- CA 1.5. Identificar técnicas de comunicação verbal e não verbal e competências sociais, relacionando-as com as situações analisadas.
- CA 1.6. Interpretar as notas de serviço para extrair as informações dirigidas a cada departamento
- CA 1.7. Elaborar requisições dirigidas a cada departamento de acordo com as informações extraídas
- CA 1.8. Identificar e descrever a documentação de controlo referente ao pós-serviço

RA2. Planear a aplicação de técnicas de acolhimento, atendimento e assessoria ao cliente durante o serviço de comida e bebidas em estabelecimentos de restauração.

- CA 2.1. Descrever o processo de acolhimento, atendimento e despedida, identificando os tipos de clientes e as técnicas apropriadas de protocolo e comunicação na restauração.
- CA 2.2. Distinguir os tipos de procura de informação mais usuais nos restaurantes, bares e cafés.
- CA 2.3. Apresentar um menu e propor sugestões que se ajustem aos gostos e hábitos de um tipo de procura previamente definida.
- CA 2.4. Receber pedidos, identificando a disposição dos comensais à mesa e coletando todas as informações necessárias.
- CA 2.5. Em um caso prático de atendimento ao cliente:
 - Receber e acolher o cliente.
 - Verificar, se aplicável, a reserva, acompanhar e sentar o cliente à mesa padrão.
 - Oferecer os produtos entregando o cardápio do estabelecimento, aconselhando sobre os aspectos solicitados, aplicando técnicas de vendas (venda sugestiva).
 - Manter e cuidar da linguagem verbal e não verbal e tentar ter empatia com as necessidades do cliente.
 - Supervisionar que o atendimento seja realizado com rapidez, eficiência, estilo e elegância
 - Corrigir as ações do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, providenciando assistência técnica e operacional.
- CA 2.6. Identificar diferentes situações em que, habitualmente, se formulam reclamações ou podem ocorrer situações de conflito com os clientes.
- CA 2.7. Em situação de prática simulada de apresentação de sugestões ou de reclamações:
 - Identificar e seleccionar a informação segundo a situação colocada;

- Simular a transmissão de informações concretas, adaptando-as segundo tipos de estabelecimentos e clientes;
- Simular a resolução de conflitos entre as partes por meio de consenso, demonstrando uma atitude segura, correta e objetiva;
- Determinar quando se deve efetuar o registo do pedido de informação ou reclamação.

RA3. Apresentar carta de vinhos e outras bebidas, conforme os procedimentos interno do estabelecimento.

CA 3.1. A carta de vinhos e outras bebidas é oferecida ao cliente, conforme protocolo estabelecido.

CA 3.2. A assessoria é prestada a pedido do cliente, informando sobre a adequação das bebidas oferecidas no cardápio escolhido, dependendo do programa de vendas do estabelecimento.

CA 3.3. O pedido é verificado antes de servir, verificando se os vinhos ou bebidas estão a corresponder ao pedido dos clientes.

CA 3.4. A garrafa de vinho é apresentada ao cliente antes de ser aberta, respeitando as regras de protocolo durante o ato.

CA 3.5. O serviço de bebidas é supervisionado, verificando se o mesmo é desenvolvido de acordo com o protocolo específico para a bebida ou vinho solicitado, prestando assistência técnica quando exigir.

CA 3.6. Em situações práticas simuladas de apresentação de vinhos;

- Detetar diferenças de sabores básicos em vinhos, de acordo com as regiões e os diversos tipos de vinhos:
 - Brancos/verdes;
 - Rosés;
 - Tintos;
 - Licorosos;
 - Espumantes naturais;
 - Espumosos.
- Identificar os diferentes os elementos necessários: condições ambientais e temperaturas adequadas para a sua degustação.
- Selecionar e usar os utensílios e instrumentos necessários para o serviço
- Realizar o serviço de vinhos e outras bebidas de acordo com as instruções definidas, e aplicando as técnicas de serviço correspondentes com a máxima rapidez, eficácia e elegância que o processo requer na presença do cliente;

RA4. Supervisionar a preparação e o acabamento de pratos à vista do cliente, para oferecer um serviço de acordo com a categoria do estabelecimento, prestando assistência técnica quando necessário.

CA 4.1. Identificar equipamentos e utensílios necessários para fazer os preparativos à vista do cliente, baseadas em ofertas gastronómicas específicas.

CA 4.2. Explicar as técnicas de preparação ou acabamento a serem utilizadas, respeitando os procedimentos internos e as normas de higiene.

CA 4.3. Num caso prático de organização do processo de confeção de pratos à vista do cliente, que compõem uma oferta gastronómica previamente determinada:

- Estabelecer e analisar receitas para posterior desenvolvimento.
- Sequenciar o processo com base no tempo de execução de cada um deles.
- Formular instruções claras para alcançar o resultado esperado.
- Conceber tempos de controlo para garantir que o pessoal dependente executa as suas tarefas de acordo com as instruções recebidas e que cumpre sempre as normas aplicáveis de manipulação de alimentos.
- Estimar se a qualidade dos preparativos executados vai ao encontro das expectativas do cliente.

RA5. Supervisionar o processo de faturação e cobrança dos serviços prestados.

- CA 5.1.** Identificar diferentes tipos de sistemas de faturação e cobrança utilizados em estabelecimentos de restauração e bebidas
- CA 5.2.** Descrever o processo de faturação em um restaurante ou bar, identificando as diferentes formas de pagamento
- CA 5.3.** Explicar o processo de controlo de faturação e cobrança na execução do serviço, identificando as medidas a tomar em caso de desvios.
- CA 5.4.** Descrever as informações incluídas no fecho de caixa a partir dos dados de faturação
- CA 5.5.** Em um caso prático de controlo de faturação de um serviço de alimentação e bebidas prestado num estabelecimento de restauração:
 - Executar operações de abertura de caixa (Arranque do Terminal Ponto de Venda, preparação do fundo de caixa e supervisão dos diversos equipamentos utilizados para recolha de pedidos e pagamentos).
 - Efetuar o fecho diário de caixa utilizando equipamentos e programas de computador específicos.
 - Contrastar a produção diária, comparando a correspondência entre as encomendas emitidas com os números de fecho de caixa.
 - Comparar e registar os diferentes métodos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cobranças, quarto, descontos e ofertas, etc.
 - Contar o dinheiro em espécie, separando a produção diária do depósito inicial do dia.
 - Reportar incidentes detetados.

RA6. Propor diferentes propostas de montagem de espaços e expositores de ofertas gastronómicas, no âmbito de qualquer tipo de serviço gastronómico e/ou evento especial em restaurantes.

- CA 6.1.** Descrever e aplicar técnicas e elementos decorativos em espaços e expositores de géneros culinários e preparações adequadas ao local e tipo de serviço, para que o design e a colocação sejam atrativas para o cliente.
- CA 6.2.** Elencar os principais elementos a ter em conta no planeamento de qualquer evento gastronómico.
- CA 6.3.** Num caso prático de condicionamento dos espaços de um local para montagem de apresentação de preparações culinárias, e com base num projeto de evento gastronómico com determinadas previsões de produção, as características físicas do espaço a utilizar, a tipologia do estabelecimento, do público-alvo a que se dirige a oferta ou outros:
 - Deduzir os recursos humanos e materiais necessários à prestação de um serviço de qualidade.
 - Justificar a distribuição espacial dos expositores, as condições de manutenção e as necessidades de reposição.
 - Estabelecer a ordem e colocação das preparações culinárias, tendo em conta condições como a temperatura de serviço, a técnica de cozedura utilizada, ou outras.
- CA 6.4.** Descrever os protocolos de cuidados padronizados argumentando a sua adequação com base no tipo de evento, na quantidade e nas características dos participantes.
- CA 6.5.** Num caso prático de fiscalização da montagem e serviço de comidas e bebidas em ato ou evento caracterizado por determinadas especificações como número e características do público assistente, oferta gastronómica acordada, entre outras:
 - Obter informação objetiva sobre as peculiaridades do ato ou evento contratado.
 - Conceber a montagem e disposição do mobiliário, otimizando o espaço disponível.
 - Planeie as tarefas a realizar pelo seu pessoal dependente e os tempos de execução necessários.
 - Especifique o protocolo de serviço a aplicar.
 - Controlar e corrigir, se for caso disso, o trabalho realizado pelo pessoal nos casos em

que seja necessário.

Conteúdos

1. Comunicação Interna

- 1.1. Os departamentos na hotelaria e na restauração
- 1.2. Organização interna e inter-relação
- 1.3. Normas de Comunicação Interna
- 1.4. Protocolos Internos
- 1.5. Documentação
- 1.6. O briefing do serviço
 - 1.6.1. Conceito e Importância
 - 1.6.2. Requisitos

2. Atendimento ao cliente na restauração

- 2.1. O atendimento no serviço:
 - 2.1.1. Acolhimento e despedida do cliente.
 - 2.1.2. A empatia.
- 2.2. A importância da aparência pessoal.
- 2.3. A importância da percepção do cliente.
- 2.4. Perfis psicológicos dos clientes
- 2.5. Qualidade no atendimento na restauração

3. A comunicação em restauração

- 3.1. A comunicação verbal: mensagens e facilitadores.
- 3.2. A comunicação não-verbal:
 - 3.2.1. Gestos.
 - 3.2.2. Contacto visual.
 - 3.2.3. Valor do sorriso.
- 3.3. Barreiras da comunicação.

4. A apresentação do menu

- 4.1. Estrutura de um menu
- 4.2. Técnicas de apresentação
- 4.3. Tomada do pedido
 - 4.3.1. Informações
 - 4.3.2. Redação

5. Apresentação da carta de vinhos e outras bebidas

- 5.1. O serviço de vinhos
 - 5.1.1. Tipos de serviços.
 - 5.1.2. Normas gerais de serviço.
 - 5.1.3. Abertura de garrafas de vinho.
 - 5.1.4. O processo de chambriar vinhos.
 - 5.1.5. A decantação: objetivo e técnica.
- 5.2. A degustação de vinhos
 - 5.2.1. Definição e metodologia da carta de vinhos.
 - 5.2.2. Equipamentos e utensílios para a degustação.

- 5.2.3. Técnicas de degustação.
- 5.2.4. Fases da degustação.
- 5.2.5. O aspecto visual do vinho.
- 5.2.6. O olfacto e os cheiros do vinho.
- 5.2.7. O gosto e os quatro sabores básicos.
- 5.2.8. Equilíbrio entre aromas e sabores.
- 5.2.9. A via retro nasal.
- 5.2.10. Alterações e defeitos do vinho.
- 5.2.11. Vocabulário específico da degustação.

6. Bebidas simples (diferentes de vinhos)

- 6.1. Bebidas não alcoólicas gasificadas e não gasificadas:
 - 6.1.1. Classificação.
 - 6.1.2. Características.
 - 6.1.3. Tipos. Elaboração.
 - 6.1.4. Tipo de copos adequados ao seu serviço.
- 6.2. Cervejas e bebidas alcoólicas espirituosas e destiladas (aguardentes e licores):
 - 6.2.1. Classificação.
 - 6.2.2. Características.
 - 6.2.3. Tipos.
 - 6.2.4. Descrição de sua elaboração.
 - 6.2.5. Origem.
 - 6.2.6. Conservação, apresentação e serviço de bar e mesa.
 - 6.2.7. Tipos de copos adequados ao seu serviço.
- 6.3. Cafés, chás e infusões, chocolates, batidos naturais e sumos:
 - 6.3.1. Classificação.
 - 6.3.2. Características.
 - 6.3.3. Tipos.
 - 6.3.4. Descrição de sua elaboração. Origem. Conservação, apresentação e serviço bar e mesa.
- 6.4. Abastecimento e conservação destes tipos de bebidas.
- 6.5. Aplicação das bebidas simples (diferentes de vinhos) na cozinha actual.
- 6.6. Carta de bebidas (diferentes a vinhos). Fase visual. Fase olfactiva. Fase gustativa.

7. Bebidas combinadas, alcoólicas e não alcoólicas

- 7.1. Classificação dos diferentes tipos de elaboração de combinações:
 - 7.1.1. Em copo pequeno.
 - 7.1.2. Em copo grande.
 - 7.1.3. Em taça especial.
- 7.2. Normas básicas de preparação e serviço.
- 7.3. Diferentes tipos de aguardentes (de cereais, de vegetais, bagaceira, vínica e de frutos).

8. Diferentes tipos de composições (Cocktails)

- 8.1. As combinações: Densidades e medidas.
- 8.2. Características e serviço das series de composições.
- 8.3. Assessoria sobre composições. Normas e procedimentos.

- 8.4. Elementos, utensílios e menage necessário para a elaboração de composições.
- 8.5. Técnicas para a preparação de composições.
- 8.6. Tipos de copos utilizadas no serviço de cocktail.
- 8.7. A apresentação da bebida e decoração.
 - 8.7.1. Tipos de cortes de fruta para complemento e decoração.
- 8.8. *Long-drinks, medium-drink e short-drink*.
- 8.9. Controlo da qualidade no processo de preparação e apresentação de composições.

9. O Serviço de preparação e empratamento presencial

- 9.1. Processo de realização do serviço
 - 9.1.1. Fases, riscos e controlo de resultados
- 9.2. Preparação do serviço
 - 9.2.1. Utensílios e equipamentos
- 9.3. Técnicas básicas de culinária e terminologia culinária.
 - 9.3.1. Flambear
 - 9.3.2. Desossar
 - 9.3.3. Despinhar
 - 9.3.4. Descascar
 - 9.3.5. Descaroçar
 - 9.3.6. Grelhar
 - 9.3.7. Saltear

10. Manipulação e preparação culinária à vista do cliente

- 10.1. Manipulação de equipamentos
 - 10.1.1. Riscos e segurança
- 10.2. Manuseamento de alimentos
 - 10.2.1. Temperaturas
 - 10.2.2. Pontos de cozedura
 - 10.2.3. Higiene e segurança alimentar
- 10.3. Riscos e controlo de segurança do cliente
- 10.4. Técnicas de Empratamento

11. Serviço de ofertas gastronómicas de bar-cafetaria e preparações culinárias à vista do cliente

- 11.1. Pequenos-almoços, aperitivos, canapés, sanduíches, sandes, pratos mistos ou outros.
- 11.2. Esquemas de realização de preparações padrão: fases, riscos e controlo de resultados. Exposições gastronómicas e bares de degustação no bar-cafetaria.
- 11.3. Equipamentos: *rechaud*, placas cerâmicas móveis, ferros e outros.
- 11.4. Utensílios: panelas, pinças, frigideiras, sifões, caçarolas, jarros e outros.
- 11.5. Outros: como mesa de apoio ou *gueridón*, aparador e peças de linho (*liths*, panos, *muletons*, toalhas de mesa, capas).
- 11.6. Técnicas básicas de culinária e terminologia culinária.
- 11.7. Manipulação e preparação culinária à vista do cliente (descascadas, divididas, desossadas e esculpidas, salteadas, flambadas, grelhadas ou outras).

12. Facturação e Cobrança do Serviço

- 12.1. Sistemas de faturação
 - 12.1.1. *Wintouch*

12.1.2. *Gestwin*

12.1.3. Primavera/Jasmin

12.2. Tipos de cobrança

12.3. Processo de controlo de faturação e cobrança na execução do serviço

12.3.1. Abertura de caixa

12.3.2. Documentação de controlo

12.3.3. Fecho de caixa

12.3.4. Desvios

13. Sugestões e Reclamações

13.1. Como receber uma sugestão ou reclamação do cliente

13.2. Tratamento da sugestão ou reclamação

13.2.1. Resolução de conflitos

13.3. Registo de ocorrência

MF4: GESTÃO E DIREÇÃO DO DEPARTAMENTO DOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO

Código: MF359_5

Nível: 5

Duração: 120 horas

Associado à UC359_5: Gerir e dirigir os departamentos dos serviços de restauração

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

RA1. Analisar a função e o processo de planificação empresarial e definir planos adequados às unidades responsáveis pela prestação de serviços de alimentação e bebidas em restaurantes.

- CA 1.1. Justificar a importância da planificação nos processos de administração empresarial.
- CA 1.2. Diferenciar os principais tipos de planos de negócio das unidades responsáveis pelo serviço de alimentação e bebidas em restaurantes.
- CA 1.3. Descrever as fases e etapas lógicas de um processo de planificação empresarial como uma abordagem racional para definir objetivos, tomar decisões e selecionar meios.
- CA 1.4. Identificar os elementos básicos para estabelecer um processo de gestão por objetivos.
- CA 1.5. Num caso prático de planificação empresarial específico para a unidade ou área da sua responsabilidade e de um determinado projeto:
 - Formular objetivos no âmbito de hipotéticos planos gerais de empresas de restauração.
 - 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 1.6. Avaliar a importância da revisão periódica dos planos de negócio com base na aplicação de sistemas de controlo característicos do sector.

RA2. Analisar as estruturas organizacionais e funcionais dos diferentes tipos de estabelecimentos de restauração, e o seu ambiente de relacionamento interno e externo, justificando estruturas organizacionais e tipos de relacionamento adequados a cada tipo de empresa ou entidade.

- CA 2.1. Classificar e caracterizar os diferentes tipos de entidades que prestam serviços de restauração.
- CA 2.2. Descrever os fatores e os critérios estruturantes que determinam uma organização eficaz.
- CA 2.3. Comparar as estruturas e relações departamentais mais características dos diferentes tipos de estabelecimentos, identificando os objetivos e a consequente distribuição de funções dos responsáveis.
- CA 2.4. Descrever os circuitos, os tipos de informação e os documentos internos e externos que são gerados no âmbito destas estruturas e relações interdepartamentais.
- CA 2.5. Num caso prático de desenho de estruturas organizacionais e funcionais de unidades responsáveis pelo atendimento ao cliente de consumo de alimentos e bebidas, armazenamento e administração de equipamentos e mercadorias e com base num determinado projeto:
 - Obter informação objetiva sobre o projeto.
 - Avaliar a organização, definindo criticamente a adequação das soluções organizacionais existentes.
 - Propor soluções e planos de melhoria da estrutura organizacional e das relações departamentais analisadas, justificando objetivamente tais propostas.
- CA 2.6. Descrever as funções mais características das unidades responsáveis pelo serviço de alimentação e bebidas nos estabelecimentos de restauração, caracterizando-as pela competência profissional expressa em termos de capacidades e realizações nos níveis exigidos no mundo do trabalho.
- CA 2.7. Num caso prático de organização funcional de uma unidade típica, caracterizado pelo organograma e pela tipologia da entidade de um determinado projeto:
 - Caracterizar o tipo de entidade e o público-alvo a quem se dirige a oferta gastronómica.
 - Definir os limites de responsabilidade, funções e tarefas de cada componente das equipas de trabalho da unidade.

- Estimar os tempos de trabalho das atividades profissionais mais significativas

RA3. Analisar diferentes métodos normalizados de definição de cargos e seleção de pessoal em empresas de restauração, comparando-os criticamente.

- CA 3.1.** Analisar diferentes métodos normalizados de definição de cargos e seleção de pessoal em empresas de restauração, comparando-os criticamente.
- CA 3.2.** Relacionar funções e competências profissionais expressas em diferentes acordos laborais na área da restauração.
- CA 3.3.** Compare métodos comuns de seleção de trabalhadores qualificados, argumentando a adequação de cada um deles.

RA4. Analisar as funções de integração e gestão de pessoas, utilizando as técnicas aplicáveis na área da sua responsabilidade.

- CA 4.1.** Justifique o propósito da função de integração como complementar da função de organização.
- CA 4.2.** Explicar a lógica dos processos de tomada de decisão, justificando a figura do líder numa organização.
- CA 4.3.** Num caso prático de integração e gestão de pessoal numa unidade de restauração e caracterizado por um determinado organograma funcional:
 - Fornecer breve informação sobre a unidade, a sua organização e a sua imagem corporativa, recorrendo a material audiovisual;
 - Aplicar técnicas de comunicação;
 - Simular ações que envolvam delegações de autoridade, incentivando a iniciativa e a criatividade pessoais e exigindo responsabilidades como medida motivacional.
- CA 4.4.** Descrever as técnicas de gestão e dinamização de equipas e reuniões de trabalho aplicáveis às unidades responsáveis pelo atendimento ao cliente de consumo de alimentos e bebidas, armazenamento e administração de equipamentos e mercadorias de empresas de restauração.
- CA 4.5.** Num caso prático de relação hierárquica entre membros da área da sua responsabilidade caracterizada pela tipologia da entidade e pelo número e funções do pessoal dependente:
 - Utilizar eficazmente as técnicas de comunicação adequadas 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 deteção da origem do problema, evitando juízos de valor e resolvendo o conflito, concentrando-se nos aspetos que podem ser modificados.
 - Adoptar as decisões adequadas com base nas circunstâncias que as conduziram e nas opiniões de terceiros sobre as possíveis soluções.
 - 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

RA5. Organizar processos de formalização de stocks de mercadorias, utensílios, mobiliário e equipamentos da área da sua responsabilidade, argumentando a necessidade de assistência pessoal tanto técnica como operacional em função do número de colaboradores sob a sua responsabilidade.

- CA 6.1.** Compare os sistemas e processos habituais de controlo e valorização de inventários de mercadorias, utensílios, mobiliário e equipamentos da área da sua responsabilidade em estabelecimentos de restauração.
- CA 6.2.** Justificar procedimentos para valorizar economicamente os stocks, consumos e alienações, bem como elaborar planos de reposição e amortização a médio e curto prazo.

- CA 6.3.** Propor planos de reposição e amortização de curto, médio e longo prazo, com base nas previsões de utilização assumidas para cada período pré-determinado.
- CA 6.4.** Num caso prático de controlo e verificação de um inventário previamente definido de um estabelecimento de restauração de média e média dimensão:
- Supervisionar se as ações do pessoal dependente durante as atividades de atualização do inventário em causa cumprem os planos e instruções estabelecidos e as normas de segurança e higiene alimentar aplicáveis.
 - Verificar os resultados apresentados recolhendo as amostragens necessárias e fazendo as devidas correções.
 - Supervisionar a formalização de relatórios relativos à quantidade, nível de consumo, grau de rotação e conservação do stock fixo, valorizando economicamente os stocks, as perdas e as necessidades de reposição.
 - Utilizar os programas informáticos de gestão e controlo de inventário aplicáveis.
 - Reforçar as atividades do pessoal dependente, prestando assistência técnica e operacional
- RA6. Analisar diferentes formas de implementação e gestão de sistemas de qualidade em unidades ou áreas responsáveis pelo atendimento ao consumo de alimentos e bebidas em estabelecimentos de restauração, justificando as suas aplicações.**
- CA 7.1.** Explicar o conceito de qualidade e cultura de qualidade nos serviços de restauração e identificar os factores 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.** Propor a implementação de um sistema de qualidade nos serviços de restauração, interpretando e aplicando os correspondentes padrões de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores-chave e barreiras, e definindo o programa para a sua implementação em relação às ações que devem ser realizadas e seus prazos.
- CA 7.4.** Identificar e avaliar as dimensões e atributos de qualidade dos serviços específicos da sua área de responsabilidade, determinando as especificações de qualidade necessárias, tais como padrões de qualidade de serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 7.5.** Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade específicos da sua área de atuação e aplique métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes em relação aos mesmos.
- CA 7.6.** Aplicar ferramentas básicas para determinar e analisar as causas da má qualidade dos serviços de restauração.
- CA 7.7.** Avaliar a necessária participação pessoal na aplicação da gestão da qualidade como fator que facilita o alcance de melhores resultados e de uma maior satisfação dos utentes dos serviços oferecidos.

Resultados de Aprendizagem cujas aquisições devem ser concluídas em contexto real de trabalho

- RA1 em relação aos CA1.5;
- RA2 em relação aos CA2.6 e CA2.7;
- RA5 em relação aos CA5.3 e CA5.5;
- RA6 em relação ao CA6.4

Outras capacidades

- Demonstrar interesse por um conhecimento alargado da organização e dos seus processos.
- Assumir a responsabilidade pelos trabalhos realizados e pelo cumprimento dos objetivos do estabelecimento, área ou departamento de restauração.
- Definir objetivos desafiadores que envolvam um nível de desempenho e eficácia superior ao anteriormente alcançado.
- Adaptar-se à organização, integrando-se no sistema de relações técnico-profissionais.
- Demonstrar cordialidade, amabilidade e atitude conciliatória e sensível para com os outros.
- Comunicar, eficazmente, com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos na organização

Conteúdos

1. Planificação de negócios em entidades de restauração

- 1.1. Planeamento departamental no processo de planeamento empresarial.
- 1.2. Principais tipos de planos de negócio: objetivos, estratégias e políticas; relacionamento entre eles.
- 1.3. Etapas lógicas do processo de planeamento de atividades.
- 1.4. Planeamento dos departamentos de bar, restaurante e banquetes.
- 1.5. Revisão periódica dos planos do departamento com base na aplicação dos sistemas de controlo característicos destas áreas.
- 1.6. Características diferenciadoras das entidades do sector da restauração no processo de planeamento.
- 1.7. Regulamentação aplicável às entidades ligadas à gestão de produtos e serviços de restauração.
- 1.8. Tipologia e classificação destas entidades.
- 1.9. Aplicações informáticas específicas para a administração de departamentos de restauração.

2. Definição de cargos, seleção e gestão de pessoal nos departamentos de serviços de alimentação e bebidas

- 2.1. Principais métodos de definição de cargos numa organização.
- 2.2. Principais métodos de seleção de trabalhadores qualificados numa entidade.
- 2.3. Planificação de RH: horários, épocas, formação contínua, outros.
- 2.4. A função de integração do pessoal da unidade de negócio.
- 2.5. Técnicas de comunicação e motivação adaptadas à integração do pessoal nas instituições.
- 2.6. A gestão e a liderança nas organizações.
- 2.7. A comunicação nas organizações de trabalho.
- 2.8. Negociação no local de trabalho.
- 2.9. Resolução de problemas e tomada de decisões.
- 2.10. Dinamização de equipas e reuniões de trabalho.
- 2.11. Avaliação, formação e motivação no local de trabalho.

3. A Gestão da Qualidade na gestão dos departamentos de atendimento de restaurantes

- 3.1. Conceito de qualidade nos produtos e serviços e evolução histórica da qualidade.
- 3.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 3.3. Gestão da qualidade total.
- 3.4. Processo de implementação de um sistema de qualidade.
- 3.5. Design de produtos e serviços e os seus padrões de qualidade.
- 3.6. Gestão da qualidade e planos de melhoria contínua.
- 3.7. A avaliação da satisfação do cliente com os produtos e serviços oferecidos.
- 3.8. Procedimentos para tratamento de reclamações e sugestões.
- 3.9. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 3.10. Avaliação do sistema de qualidade

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 mínima de 3 anos, desenvolvendo as atividades profissionais 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: CONTROLO DOS CUSTOS OPERACIONAIS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS		
Código: MF360_5	Nível: 5	Duração: 100 Horas
Associado à UC360_5: Gerir e Controlar Custos Operacionais de Restauração e Bebidas		

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

RA1. Elaborar o orçamento para a execução da operação de restauração e bebidas

- CA 1.1. Analisar o orçamento geral, atribuindo pesos em % de cada serviço e centros de custo
- CA 1.2. Identificar os elementos que compõem os orçamentos previsionais dos serviços
- CA 1.3. Identificar os diferentes centros de custos
- CA 1.4. Estruturar o modelo de orçamento previsional
- CA 1.5. Identificar os pesos atribuídos a cada elemento do serviço e centro de custo

RA2. Executar e controlar os orçamentos de cada serviço e centros de custos

- CA 2.1. Descrever os métodos apropriados de controlo do uso de máquinas, materiais, móveis e ferramentas para alcançar os resultados previstos
- CA 2.2. Analisar os registos de assiduidade e turnover do staff, identificando os desvios
- CA 2.3. Numa situação prática de execução e controlo do orçamento:
 - Analisar os resultados de execução determinado serviço
 - Identificar os consumos por centro de custo
 - Identificar desvios
 - Propor correções
 - Elaborar o relatório final

Conteúdos

1. O planeamento no sector da restauração

- 1.1. Tipologias das entidades do setor da restauração
- 1.2. A regulamentação aplicável às entidades ligadas aos serviços de restauração.
- 1.3. Programas informáticos específicos para administração de departamentos de restauração.

2. Orçamentação em Restauração e Bebidas

- 2.1. Conceitos básicos
- 2.2. Conceito e tipos de orçamentos.
 - 2.2.1. Custos operacionais: Conceito e tipos
 - 2.2.2. Centros de custos: Conceito e tipos
- 2.3. Gestão Orçamental
 - 2.3.1. Conceitos
 - 2.3.2. Tipos e importância
- 2.4. Controlo orçamental
 - 2.4.1. Modelos de controlo
 - 2.4.1.1. Mapas de assiduidade e turnover
 - 2.4.2. Rácios
 - 2.4.3. Desvios

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

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

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

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

MF6: INGLÊS PROFISSIONAL PARA A GESTÃO DE OPERAÇÕES DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

Código: MF361_5

Nível: 5

Duração: 100 Horas

Associado à UC361_5: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, na gestão de operações de restauração e bebidas.

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

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

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

RA2. Interpretar os aspectos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês, recebidos ou utilizados no âmbito da actividade de restauração, retirando a informação relevante.

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

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

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

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 correcção, 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 afectar a comunicação.

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

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

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

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

RA5. Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias dos serviços gastronómicos.

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

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

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

Conteúdos

1. Atendimento ao cliente em inglês no serviço de restauração

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

2. Atendimento ao cliente em inglês relativamente à oferta gastronómica

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

de restauração.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

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

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

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

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT013
Nível: 5	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

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

RA1. Descrever e distinguir os tipos de operações de restauração e bebidas

CA 1.1. Numa situação prática, desenhar um circuito operacional.

RA2. Descrever o Serviço de Restauração e os elementos que o integram

CA 2.1. Numa situação prática, desenhar o layout de uma tipologia de serviço de restauração, incluindo:

- Disposição do mobiliário
- Equipamentos necessários
- Distribuição de clientes na sala
- Distribuição de tarefas pelo staff

CA 2.2. Numa situação prática realizar um atendimento segundo as principais regras de realização de um serviço.

RA3. Organizar as atividades de um ciclo operacional

CA 3.1. Elaborar uma ficha técnica de um prato em colaboração com um chefe de cozinha

CA 3.2. Elaborar a ficha técnica de uma bebida composta (cocktail)

CA 3.3. Numa situação prática preenche uma ficha de produção para determinado serviço e seleciona os fornecedores tendo em conta a rentabilidade

RA4. Descrever a organização do departamento de sala, identificando a correta distribuição de staff de acordo com cada modelo

CA 4.1. 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

RA5. Descrever a estrutura de uma ementa de acordo com os diferentes fatores implicados

CA 5.1. Numa situação prática elaborar uma ementa adaptada a determinado estabelecimento tendo em conta:

- Meios humanos
- Meios materiais
- Valor nutritivo
- Equilíbrio da Ementa

CA 5.2. Numa situação prática calcular o preço de venda de um prato de uma ementa e um cocktail, de acordo ficha técnica correspondente.

RA6. Analisar uma ementa, tendo em conta a performance dos pratos e bebidas no menú

CA 6.1. Numa situação prática analisar os dados de rentabilidade e popularidade dos itens de um menú e agrupá-los de acordo com as classificações standard (star, plow horse, puzzle, dog)

RA7. supervisionar processos de montagem, serviço e pós-serviço específicos da área ou departamento dedicado ao serviço de alimentação e bebidas em estabelecimentos de restauração, identificando cada uma das suas fases.

- CA 7.1. Desenhar processos de montagem padronizados para diferentes tipos de serviço, descrevendo suas etapas e identificando diversos recursos decorativos de acordo com fórmulas de restauração.
- CA 7.2. Projetar operações pré-serviço (*mise en place*), reconhecendo os utensílios e demais instrumentos necessários ao desenvolvimento do serviço e estabelecendo possíveis alternativas na montagem geral do mobiliário.
- CA 7.3. Planejar processos regulares de fornecimento interno de bens e materiais, bem como a disposição de móveis e equipamentos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos diários de trabalho relacionados ao serviço de alimentação e bebidas.
- CA 7.4. Num caso prático de elaboração de planos de trabalho do departamento ou área de responsabilidade, dada a estrutura organizacional do estabelecimento e caracterizado pelo manual de procedimentos e ordens de produção para um período de tempo previamente determinado:
 - Estimar as necessidades de recursos humanos e materiais.
 - Ajustar e priorizar as tarefas a realizar pelo pessoal disponível para responder ao planejamento do dia, semana ou mês e tendo em conta autorizações, férias e licenças por doença, turnover e legislação laboral.
 - Escolher e formalizar a documentação necessária à programação do serviço, utilizando os meios mais adequados a cada caso.

RA8. Supervisionar os processos de montagem, serviço e pós-serviço específicos para eventos identificando cada uma das suas fases.

- CA 8.1. Identificar necessidades de pessoal, equipamentos, utensílios, móveis e instrumentos necessários à realização do evento, de acordo com a solicitação recebida do cliente.
- CA 8.2. Desenhar processos de montagem para o evento, descrevendo suas etapas e identificando diversos recursos decorativos, de acordo com a solicitação recebida do cliente.
- CA 8.3. Identificar documentos necessários, tipo de informação a ser transmitida na comunicação interna e os departamentos envolvidos
- CA 8.4. Identificar os protocolos de segurança adequados para o evento
- CA 8.5. Projetar operações pré-serviço (*mise en place*), reconhecendo os utensílios, mobiliários e demais instrumentos necessários à realização evento
- CA 8.6. Planejar processos regulares de fornecimento interno de bens e materiais, bem como a disposição de móveis e equipamentos de acordo com o evento a ser executado.
- CA 8.7. Num caso prático de organização de um evento:
 - Desenhar o serviço a prestar, respeitando os protocolos de segurança e SHST
 - Estimar as necessidades de recursos humanos, mobiliário e materiais.
 - Ajustar e priorizar as tarefas a realizar pelo pessoal disponível para responder ao planejamento do evento
 - Escolher e formalizar a documentação necessária à programação do serviço, utilizando os meios mais adequados a cada caso.
- CA 8.8. Realizar a distribuição dos convidados numa mesa, respeitando as regras de etiqueta e protocolo aplicáveis
- CA 8.9. Organizar a distribuição de staff e tarefas num serviço volante, respeitando as regras de etiqueta e protocolo aplicáveis

RA9. Descrever o processo de comunicação interna durante a execução de um serviço, identificando os procedimentos de cada fase

- CA 9.1. Identificar as normas a serem cumpridas a nível de comunicação interdepartamental e os documentos respetivos

- CA 9.2.** Interpretar as notas de serviço para extrair as informações dirigidas a cada departamento
- CA 9.3.** Elaborar requisições dirigidas a cada departamento de acordo com as informações extraídas
- CA 9.4.** Numa situação prática de execução de um serviço, realizar um briefing dirigido ao staff com base numa nota de serviço

RA10. Realizar o atendimento e assessoria ao cliente no restaurante ou bar.

- CA 10.1.** Apresentar um menu e propor sugestões que se ajustem aos gostos e hábitos de um tipo de procura previamente definida.
- CA 10.2.** Receber pedidos, identificando a disposição dos comensais à mesa e coletando todas as informações necessárias.
- CA 10.3.** Em um caso prático de atendimento ao cliente:
- Receber e acolher o cliente.
 - Verificar, se aplicável, a reserva, acompanhar e sentar o cliente à mesa padrão.
 - Oferecer os produtos entregando o cardápio do estabelecimento, aconselhando sobre os aspectos solicitados, aplicando técnicas de vendas (venda sugestiva).
 - Manter e cuidar da linguagem verbal e não verbal e tentar ter empatia com as necessidades do cliente.
 - Supervisionar que o atendimento seja realizado com rapidez, eficiência, estilo e elegância
 - Corrigir as ações do pessoal dependente em caso de possíveis desvios, providenciando assistência técnica e operacional.
- CA 10.4.** Em situação de prática simulada de apresentação de sugestões ou de reclamações:
- Identificar e seleccionar a informação segundo a situação colocada;
 - Simular a transmissão de informações concretas, adaptando-as segundo tipos de estabelecimentos e clientes;
 - Simular a resolução de conflitos entre as partes por meio de consenso, demonstrando uma atitude segura, correcta e objectiva;
 - Determinar quando se deve efectuar o registo do pedido de informação ou reclamação.

RA11. Apresentar carta de vinhos e outras bebidas, conforme os procedimentos internos do estabelecimento.

- CA 11.1.** A carta de vinhos e outras bebidas é oferecida ao cliente, conforme protocolo estabelecido.
- CA 11.2.** A assessoria é prestada a pedido do cliente, informando sobre a adequação das bebidas oferecidas no cardápio escolhido, dependendo do programa de vendas do estabelecimento.
- CA 11.3.** O pedido é verificado antes de servir, verificando se os vinhos ou bebidas estão a corresponder ao pedido dos clientes.
- CA 11.4.** A garrafa de vinho é apresentada ao cliente antes de ser aberta, respeitando as regras de protocolo durante o ato.
- CA 11.5.** O serviço de bebidas é supervisionado, verificando se o mesmo é desenvolvido de acordo com o protocolo específico para a bebida ou vinho solicitado, prestando assistência técnica quando exigir.
- CA 11.6.** Em situações práticas simuladas de apresentação de vinhos;
- Detectar diferenças de sabores básicos em vinhos, de acordo com as regiões e os diversos tipos de vinhos:
 - Brancos/verdes;
 - Rosés;
 - Tintos;
 - Licorosos;
 - Espumantes naturais;

- Espumosos.
- Identificar os diferentes os elementos necessários: condições ambientais e temperaturas adequadas para a sua degustação.
- Seleccionar e usar os utensílios e instrumentos necessários para o serviço
- Realizar o serviço de vinhos e outras bebidas de acordo com as instruções definidas, e aplicando as técnicas de serviço correspondentes com a máxima rapidez, eficácia e elegância que o processo requer na presença do cliente.

RA12. Supervisionar a preparação e o acabamento de pratos à vista do cliente.

CA 12.1. Num caso prático de supervisão de preparação de pratos à vista do cliente com base numa oferta gastronómica previamente determinada:

- Seleccionar os equipamentos e utensílios necessários
- Seleccionar os ingredientes necessários, de acordo com o pedido do cliente
- Identificar as instruções do cliente de forma clara para alcançar o resultado esperado.
- Executar as técnicas de preparação ou acabamento, cumprindo os regulamentos aplicáveis à manipulação de alimentos.
- Analisar se a qualidade dos preparativos executados atende às expectativas esperadas.

RA13. Supervisionar o processo de faturação e cobrança

CA 13.1. Em um caso prático de faturação de um serviço:

- Executar operações de abertura de caixa (Arranque do Terminal Ponto de Venda, preparação do fundo de caixa e supervisão dos diversos equipamentos utilizados para recolha de pedidos e pagamentos).
- Efetuar o fecho diário de caixa utilizando equipamentos e programas de computador específicos.
- Contrastar a produção diária, comparando a correspondência entre as encomendas emitidas com os números de fecho de caixa.
- Comparar e registar os diferentes métodos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cobranças, quarto, descontos e ofertas, etc.
- Contar o dinheiro em espécie, separando a produção diária do depósito inicial do dia.
- Reportar incidentes detetados.

RA14. Propor diferentes organizações para a montagem de eventos.

CA 14.1. Identificar necessidades de recursos humanos, de mobiliário, de equipamentos, de utensílios, de produtos e materiais necessários para a montagem e decoração de locais e expositores de alimentos e bebidas

RA15. Elaborar o orçamento para a execução da operação de restauração e bebidas

CA 15.1. Identificar os diferentes centros de custos

CA 15.2. Estruturar o modelo de orçamento previsional

CA 15.3. Identificar os pesos atribuídos a cada elemento do serviço e centro de custo

RA16. Executar e controlar os orçamentos de cada serviço e centros de custos

CA 16.1. Analisar os registos de assiduidade e turnover do staff, identificando os desvíos

CA 16.2. Numa situação prática de execução e controlo do orçamento:

- Analisar os resultados de execução determinado serviço
- Identificar os consumos por centro de custo
- Identificar desvíos

- Propor correções
- Elaborar o relatório final

RA17. Interpretar com precisão, mensagens orais em inglês, expressas por clientes e profissionais do setor, emitidas no contexto profissional dos serviços de restauração.

CA 17.1. Interpretar em detalhe mensagens orais emitidas em inglês, identificando o seu significado e propósito em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objeto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de serviços de restauração;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Assistência ao cliente;
- Informação ao cliente sobre qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas;
- Sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 17.2. Interpretar de forma precisa, mensagens orais em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Número e características dos clientes;
- Costumes na utilização da língua e distintos sotaques e pronúncias;
- Ruído ambiental, interferências e distorções próprias dos serviços de restauração.

RA18. Interpretar com precisão, mensagens e documentos escritos em inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços de restauração.

CA 18.1. Interpretar mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês, reconhecendo o seu significado, estilo e propósito, em situações profissionais devidamente simuladas, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da atividade de restauração;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correio eletrónico;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

RA19. Produzir mensagens orais complexas em inglês, com rapidez, no contexto profissional dos serviços de restauração.

CA 19.1. Comunicar oralmente em inglês, pronunciando com clareza e emitindo mensagens bem estruturadas, com um vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades de restauração;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente sobre qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;

- Sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 19.2. Comunicar de forma precisa, mensagens orais em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos clientes;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos turísticos.

RA20. Redigir documentos em inglês, utilizando um vocabulário adequado referentes ao contexto profissional dos serviços de restauração.

CA 20.1. Redigir mensagens escritas em inglês, de forma clara e estruturada no estilo apropriado e com o vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção e divulgação de uma atividade;
- Informação de interesse para o cliente, tais como horários, datas e avisos;
- Informação turística em geral;
- Avisos para clientes de um estabelecimento;
- Reservas e venda de atividades facultativas;
- Respostas escritas às solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação aos clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão e confirmação de reservas escritas;
- Sugestões e reclamações escritas;
- Elaboração de relatórios.

CA 20.2. Redigir 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, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Características dos recetores da mensagem.

RA21. Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando mensagens complexas com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias da atividade hoteleira.

CA 22.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, de uma forma fluída e consistente, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades de restauração;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer espectro relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

- CA 22.2.** Resolver situações de interação em inglês em condições que afetam a comunicação, tais como:
- Comunicação formal ou informal;
 - Costumes no uso da língua;
 - Número e características dos turistas;
 - Diferentes sotaques;
 - Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.