



**Ministério das Finanças
e do Fomento Empresarial**

Unidade de Coordenação do
Sistema Nacional de Qualificações



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

Qualificação Profissional

OPERAÇÕES BÁSICAS DE RESTAURANTE E BAR

HRT014_3

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Ficha Técnica

Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial
Unidade de Coordenação do Sistema Nacional de Qualificações (UC-SNQ)

Coordenador da UC-SNQ

Amílcar Mendes

Família Profissional: Hotelaria, Restauração e Turismo

Coordenadora do Comité Técnico Setorial (CTS)

Especialistas tecnológicos e formativos do Comité Técnico Setorial

República de Cabo Verde | Cidade da Praia | Plateau – Espaço galeria antigo edifício BCV

Data Publicação Oficial

Mês 2025 - BO nº xx, II Série

Contacto

Telefone: +238 333 70 55/76 | www.snq.cv | <https://www.facebook.com/ucsng/>

ACRÓNIMOS

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point ou Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

UFT – Unidades Formativas Transversais

UC – Unidades de competência

EC – Elementos de Competência

CD – Critérios de desempenho

CA – Critérios de Avaliação

RA – Resultados de Aprendizagem

MFCRT – Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho

PERFIL PROFISSIONAL

HRT014 _3

OPERAÇÕES BÁSICAS DE RESTAURANTE E BAR

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT014_3	Denominação	OPERAÇÕES BÁSICAS DE RESTAURANTE E BAR
Nível	3	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT)
Competência Geral	Desenvolver atividades auxiliares de aprovisionamento, preparação e apresentação de bebidas e fast food em estabelecimentos hoteleiros, restaurantes e similares, de acordo com as especificações da empresa prestadora do serviço, respeitando a legislação de higiene alimentar em vigor, na manipulação de alimentos.		
Unidades de Competência (UC)	N.º	Denominação	Código
	1	Desenvolver atividades auxiliares no serviço de alimentação e bebidas	UC362_3
	2	Desenvolver atividades auxiliares de aprovisionamento, preparação e apresentação de bebidas e fast food	UC363_3
	3	Comunicar, em inglês, com um nível de desempenho básico, nos serviços de alimentação e bebidas	UC364_3
Ambiente Profissional	Âmbito profissional: Desenvolve sua atividade profissional tanto em grandes como em médios e pequenos restaurantes, bares e cafeterias do sector público ou privado, realizando suas tarefas sob a dependência de um superior hierárquico.		
	Sectores produtivos: Esta qualificação situa-se no sector de produção hoteleira, no subsector da restauração		
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) 5131 Empregado de mesa Outros postos de trabalho relacionados: - Assistentes de bar - Assistentes de <i>barman</i> - Assistentes de bar-cafeteria		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: DESENVOLVER ATIVIDADES AUXILIARES NO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

Código: UC362_3

Nível:3

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

EC1: Preparar a sala de refeições, preenchendo a lista de verificação, seguindo as normas de segurança e higiene do estabelecimento, para a montagem das mesas, dos elementos de apoio e de decoração.

- CD 1.1.** As áreas de consumo, os equipamentos, as ferramentas, os utensílios são preparados, utilizando a indumentária profissional adequada e respeitando a legislação alimentar.
- CD 1.2.** Os utensílios de cozinha são limpos, utilizando os produtos de limpeza específicos, cumprido as instruções de segurança, para evitar toxicidade e contaminação ambiental.
- CD 1.3.** Os equipamentos, as ferramentas e os instrumentos são manuseados, de acordo com as instruções de manutenção, segurança e poupança de energia, reportando anomalias para que a sua utilização e vida útil sejam prolongadas.
- CD 1.4.** As áreas de consumo de alimentos e bebidas são montadas, seguindo o manual de processos do estabelecimento da empresa, ordens de serviço e colaborando em:
- O alinhamento e equilíbrio de mesas;
 - Revisão do material para montagem;
 - Na montagem de mesas, *guridones* e aparadores;
 - Revisão e comissionamento de equipamentos;
 - Verificação do estado das cartas físicas, suporte QR, entre outros;
 - A organização e montagem da zona de bar e/ou posto de bebidas;
 - Revisão de material específico sobre cafés, infusões, cervejas, refrigerantes, sucos, águas e *smoothies*;
 - Verificação dos Terminais de Ponto de Venda (POS) e comandantes digitais.
- CD 1.5.** O posto de bebidas e a zona do bar são preparados, realizando limpezas, revendo os ingredientes e elementos decorativos e substituindo-os, quando for o caso, para que sejam satisfeitas a adequação do espaço e as normas higiênico-sanitárias.
- CD 1.6.** A decoração da sala e a ambientação das zonas de consumo de alimentos e bebidas é realizada seguindo ordens de serviço e colaborando em:
- A colocação de elementos decorativos nos locais indicados;
 - O acendimento e manutenção da iluminação e do ambiente térmico;
 - A seleção do cenário musical;
 - O Controlo do volume de música, entre outros.

EC2: Realizar o serviço de alimentação e bebidas, executando atividades auxiliares de verificação, atendimento e comunicação, para satisfazer a procura do cliente.

- CD 2.1.** O pedido é verificado antes de servir os alimentos e as bebidas solicitados pelo cliente, verificando a correspondência com o pedido para que sejam incluídos.
- CD 2.2.** As comidas e as bebidas são servidas, tendo em conta a presença, a postura, a linguagem, o respeito, entre outros, para que sejam garantidos os padrões de protocolo do estabelecimento.
- CD 2.3.** Os imprevistos no serviço são comunicados ao responsável, estando atento às melhorias no âmbito da sua responsabilidade até que sejam resolvidos.

CD 2.4. As avarias dos equipamentos, das ferramentas e dos instrumentos e as anomalias geradas durante o processo são resolvidas no âmbito da sua responsabilidade, informando para que os prazos, os custos e os danos sejam minimizados.

EC3: Realizar as operações pós-serviço de alimentação e bebidas, realizando atividades auxiliares de revisão e ao abrigo das normas de higiene aplicáveis para as adaptar às necessidades solicitadas.

CD 3.1. Os alimentos e bebidas para o próximo serviço são repostos, seguindo as instruções para que sejam controlados o armazenamento com base nas características de conservação de cada produto e a sua posterior utilização.

CD 3.2. A adequação da sala, dos mobiliários e dos equipamentos para o serviço seguinte é executada, tendo em conta:

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

CD 3.3. O serviço é finalizado, tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento;
- O inventário, limpeza e desinfeção de utensílios e equipamentos;
- O transporte de material ao armazém;
- A recolha das toalhas de mesa para sua entrega na lavandaria;
- A ventilação do local;
- A supervisão e desconexão de máquinas e sua manutenção preventiva;
- A economia energética e as normas de segurança e prevenção de calamidades (inundações e incêndios);
- O armazenamento em locais adequados dos resíduos existentes;
- O encerramento do restaurante;
- A desmontagem de mesas, se for o caso;
- A desmontagem de mobiliário auxiliar, se for o caso;
- Fazer o *check out* antes da saída.

CD 3.4. As instalações, os equipamentos e os utensílios utilizados no processo são higienizadas, aplicando os produtos com a frequência estabelecida e de acordo com o plano de higienização.

Contexto Profissional

Meios de produção

Mobiliário e máquinas para bar-cafetaria e restaurante. Material para ambientação/decoração da zona de serviço. Louça, talheres, copos e toalhas de mesa. Uniformes. Oferta gastronómica do estabelecimento. Produtos de limpeza e desinfeção. Comandantes físicos e digitais. Canetas. Terminais de Ponto de Venda (POS).

Produtos e Resultados

Atividades de preparação de refeitórios/restaurante desenvolvidas. Serviço de alimentação e bebidas realizadas. Atividades pós-atendimento de alimentação e bebidas executadas.

Informação utilizada ou gerada

Decreto-Lei que estabelece as normas gerais de higiene a que estão sujeitos os géneros alimentícios. Instruções de segurança, utilização e manuseamento de produtos de limpeza. Manuais de funcionamento dos equipamentos, máquinas e instalações do bar-cafetaria e restaurante. Ordens de serviço. Documentos normalizados: pedidos, comprovativos interdepartamentais, entre outros. Menus e cartões. Documentação de gestão de Terminal de Ponto de Venda (POS). Normas aplicáveis sobre prevenção de riscos ocupacionais e ambientais e gestão de resíduos. Guia para práticas de higiene corretas.

UC2: DESENVOLVER ATIVIDADES AUXILIARES DE APROVISIONAMENTO, PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE BEBIDAS E FAST FOOD

Código: UC363_3

Nível: 3

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

EC1: Efetuar a recepção e o armazenamento de mercadorias solicitadas pelo departamento de alimentos e bebidas, respeitando a legislação de higiene alimentar em vigor.

- CD 1.1.** A limpeza das áreas de recepção e do armazenamento, dos equipamentos, das ferramentas e dos instrumentos é efetuada, utilizando os produtos específicos estabelecidos pelo estabelecimento e aplicando normas de segurança e higiene para evitar a toxicidade e contaminação ambiental.
- CD 1.2.** Os equipamentos, as ferramentas e os instrumentos são manuseados, de acordo com as instruções de manutenção, reportando as anomalias para que a sua utilização e vida útil sejam prolongadas.
- CD 1.3.** O stock das matérias-primas (existente, em faltas, prazos, prioridades de consumo/utilização) é verificado, e a lista de requisição é elaborada.
- CD 1.4.** As mercadorias solicitadas são recebidas, tendo em conta, se for caso disso, o peso da carga e a utilização de equipamentos de Proteção Individual (EPI) e verificando se cumprem, entre outros, com:
- Coincidência entre o comprovativo da encomenda e a nota de entrega;
 - Unidades e pesos solicitados;
 - Condição e qualidade determinadas;
 - Validade do seu prazo de validade;
 - Categorias comerciais e rotulagem de alimentos e bebidas;
 - Estado da embalagem e posterior reciclagem;
 - Conservação da temperatura durante o transporte, entre outros.
- CD 1.5.** As mercadorias recebidas são armazenadas em função da sua natureza, tendo em conta o armazenamento FIFO/FIFO (first in/first out) e as instruções do fabricante para a sua conservação e integridade seja garantida.
- CD 1.6.** Os registos de armazém são formalizados, completando-os para que seja recolhida a informação sobre stocks estabelecidos e controlo de consumos.
- CD 1.7.** As avarias e anomalias geradas durante o processo de recepção e armazenamento são resolvidas no âmbito da sua responsabilidade, informando para que os prazos, custos e danos sejam minimizados.

EC2: Efetuar o fornecimento interno de bens, equipamentos, ferramentas e instrumentos para posterior utilização na confeção e apresentação de bebidas e fast food, tendo em conta as normas de manipulação de alimentos aplicáveis para que o processo seja concluído, de acordo com as necessidades do serviço.

- CD 2.1.** Os comprovativos dos pedidos internos são formalizados, preenchendo-os de acordo com as instruções para que o abastecimento interno seja recolhido.
- CD 2.2.** O abastecimento interno de matéria-prima e a recolha de utensílios é realizado, garantindo a satisfação das necessidades diárias e do serviço.
- CD 2.3.** A *mise-en-place*, para a preparação e apresentação de bebidas como infusões, cafés, cervejas, cocktails, refrigerantes, sumos, águas e batidos e fast food como aperitivos, tapas, espetadas, sanduíches, hambúrgueres e pratos combinados são efetuadas de acordo com o plano diário de trabalho seguindo, as normas de higiene e segurança alimentar
- CD 2.4.** Os stocks mínimos estabelecidos de matérias-primas e utensílios, são verificados, verificando visualmente as unidades e os pesos quando aplicável, para que o stock seja coberto.

EC3: Acolher, atender e aconselhar os clientes, informando-os sobre a oferta gastronômica do estabelecimento de restauração, praticando um atendimento adequado para satisfazer, superar as expectativas e fidelizar os clientes.

- CA 3.1.** A recepção do cliente é realizada com cortesia, procurando acomodá-lo o mais rápido possível, cuidando da imagem pessoal, e caso não possa ser atendido no momento, é recebido e informado da causa e do tempo aproximado de espera.
- CA 3.2.** As ementas são entregues aos clientes e a informação sobre a carta de alimentos e bebidas do restaurante é oferecida, segundo o protocolo do serviço, tendo em conta:
- O tipo de clientes;
 - O momento do dia;
 - A situação em que se encontram os clientes e seus gostos;
 - Sugestões de bebidas de acordo com os pedidos;
 - Sugestões de pratos e vinhos argumentando o relacionamento entre uns e outros.
- CA 3.3.** O pedido do cliente é atendido informando sobre a origem e o preparo dos produtos a degustar, potenciando os objetivos de venda definidos no briefing e anotando possíveis intolerâncias alimentares ou solicitações especiais
- CA 3.4.** A aparência pessoal e o atendimento ao cliente, bem como a realização do serviço, são ajustados às normas estabelecidas, com o fim de transmitir a imagem da empresa transmitir confiança aos clientes e facilitar a venda.
- CA 3.5.** A informação é prestada ao cliente garantido que o mesmo tenha a lista de preço.
- CA 3.6.** As alternativas são apresentadas, em caso de não poder oferecer o serviço solicitado pelo cliente, tentando adaptá-las ao seu gosto e atender às suas expectativas.
- CA 3.7.** As possíveis objeções levantadas pelo cliente são resolvidas com empatia e cortesia, tentando entender as causas do problema e oferecendo na medida do possível alternativas e formas adequadas de compensação.
- CA 3.8.** O pedido é feito relacionando o produto solicitado com a localização da mesa, a fim de evitar interrupções e possíveis mal entendido durante o desenvolvimento do serviço.
- CA 3.9.** A venda é efetuada, de acordo com os procedimentos estabelecidos e assegurando verbalmente os pedidos dos clientes antes de sair para atendê-los.
- CA 3.10.** A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz para poder conseguir a interação e entendimento suficiente no processo de comunicação para prestar o serviço.

EC4: Preparar bebidas de acordo com a definição do produto, tipo de serviço e normas para a sua preparação, seguindo as normas aplicáveis para o manuseamento de bebidas, HACCP (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) para que o processo seja concluído de acordo com as necessidades.

- CD 4.1.** As instalações, os equipamentos, os utensílios e as matérias primas são identificados e preparados, seguindo as normas de higiene alimentar.
- CD 4.2.** As bebidas como infusões, cafés, cervejas, cocktails, mixes, refrigerantes, sumos, águas e *smoothies*, são preparadas adaptando:
- A vidraria específica;
 - As técnicas de preparação;
 - A ficha técnica de produção;

- As sequências e recursos ordenados;
 - O protocolo e o período de execução;
 - O acabamento, a guarnição e a decoração;
 - A tipologia do serviço;
 - A definição de produto.
- CD 4.3.** A bebida é apresentada, verificação de elementos como palhinhas, bases para copos, cubos de açúcar, entre outros, e a temperatura de serviço, garantindo a resposta ao pedido do cliente.
- CD 4.4.** As instalações, os equipamentos e os utensílios utilizados no processo são higienizadas, aplicando os produtos com a frequência estabelecida e de acordo com o plano de higienização.
- EC5: Preparar refeições rápidas de acordo com a definição do produto, tipologia de serviço, aplicando técnicas de cozedura e seguindo as normas de manipulação de alimentos aplicáveis, HACCP (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo) para que o processo seja concluído de acordo com as necessidades do serviço.**
- CD 5.1.** A indumentária profissional é respeitada, tendo em conta as normas de higiene pessoal e de segurança no trabalho.
- CD 5.2.** As instalações, os equipamentos, os utensílios e as matérias primas são identificados e preparados, seguindo as normas de Saúde, Higiene e Segurança alimentar.
- CD 5.3.** A *mise-en-place*, para a preparação das refeições são efetuadas, seguindo as normas de Saúde, Higiene e Segurança alimentar.
- CD 5.4.** Os aperitivos, tapas, espetadas, sandes, hambúrgueres e pratos mistos são confeccionados aplicando técnicas de cozedura adequadas e tendo em conta a temperatura de serviço.
- CD 5.5.** A preparação das refeições é finalizada e apresentando-a, de acordo com a sua tipologia e em tempo estabelecido.
- CD 5.6.** As preparações são conservadas, colocando-as em recipientes, expositores e equipamentos atribuídos às temperaturas de conservação de acordo com a natureza do produto, rotulagem específica quando aplicável e tendo em conta as normas de segurança e higiene aplicáveis.
- CD 5.7.** A regeneração de preparações culinárias é efetuada, utilizando os métodos e equipamentos adequados, seguindo as instruções recebidas pelo responsável para que a segurança e a qualidade sejam garantidas.
- CD 5.8.** A temperatura durante o processo é mantida atuando sobre os reguladores dos equipamentos de aquecimento e arrefecimento utilizados, evitando consumos, custos e desgaste.
- CD 5.9.** As instalações, os equipamentos e os utensílios utilizados no processo são higienizadas, aplicando os produtos com a frequência estabelecida e de acordo com o plano de higienização.

Contexto Profissional

Meios de Produção

Equipamentos e instrumentos de medição. Armazéns. Loja. Mobiliário e máquinas próprias para a produção de alimentos: forno, chapa, fritadeira e outros. Máquinas auxiliares, utensílios e utensílios de cozinha. Uniformes. Oferta gastronómica do estabelecimento. Produtos de limpeza. Mobiliário e máquinas para bar-cafetaria e restaurante. Utensílios e utensílios próprios para a preparação de bebidas e refeições rápidas. Matérias-primas, mercadorias, bebidas e materiais de embalagem e rotulagem.

Produtos e Resultados

Atividades de receção e armazenamento das mercadorias solicitadas desenvolvidas. Fornecimento interno de bens, utensílios e máquinas efetuadas. Bebidas preparadas. *Fast food* preparadas.

Informação utilizada ou gerada

Instruções de segurança, utilização e manuseamento de produtos de limpeza. Manuais de funcionamento dos equipamentos, máquinas e instalações do bar-snack-bar e restaurante. Documentos normalizados

como “*relevés*”, fichas técnicas, comprovativos de encomendas, guias de remessa e fichas de armazém. Ordens de serviço. Fichas técnicas de produção. Tabelas de temperatura de conservação dos alimentos. Documentação e fichas HACCP (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo). Normas aplicáveis sobre prevenção de riscos ocupacionais e ambientais e gestão de resíduos. Guia para práticas de higiene corretas. Regulamentação aplicável em matéria de prevenção de perdas e desperdícios alimentares.

UC3: COMUNICAR, EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO BÁSICO, NOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

Código: UC364_3

Nível: 3

Elementos de Competência e Critérios de Desempenho

EC1: Comunicar de forma simples com os clientes, sobre assuntos concretos da sua pessoa e profissão em contexto de interação inicial.

CD 1.1: O acolhimento ao cliente é feito de forma clara e representativa.

CD 1.2: As informações básicas a nível pessoal e profissional são prestadas corretamente.

EC 2: Interpretar mensagens orais e escritas de complexidade básica, expressadas pelos clientes, no âmbito profissional, com o objetivo de compreender pedidos simples e imediatos.

CD 2.1. Os pedidos dos clientes são identificados e analisados, para uma melhor satisfação do mesmo.

CD 2.2: Os enunciados simples que visam comunicar para satisfazer necessidades concretas e imediatas dos clientes são compreendidos e utilizados.

EC 3: Lidar com situações simples do quotidiano profissional para prestar informações básicas adequadas e comunicar em contextos sociais específicos.

CD 3.1: A comunicação oral em inglês é produzida, participando de conversas simples em contextos específicos para informar sobre o menu, preços e demais informações solicitadas pelo cliente.

CD 3.3: A apresentação de alimentos e bebidas é efetuada, de forma a promover a oferta gastronómica local.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos de comunicação. Internet. Menus. Dicionário. Folhetos informativos.

Produtos e resultados:

Comunicação interativa com clientes em inglês para a prestação de serviços de alimentos e bebidas realizada. Apresentação de alimentos e bebidas em inglês realizada.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais em inglês sobre a oferta gastronómicas. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Menus.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL

HRT014 _3

OPERAÇÕES BÁSICAS DE RESTAURANTE E BAR

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	HRT014_3	Denominação	Operações básicas de restaurante e bar
Nível	3	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa		720 horas	
Unidades de Competência (UC's)	N.º	Denominação	Código
	1	Desenvolver atividades auxiliares no serviço de alimentação e bebidas	UC362_3
	2	Desenvolver atividades auxiliares de aprovisionamento, preparação e apresentação de bebidas e <i>fast food</i>	UC363_3
	3	Comunicar, em inglês, com um nível de desempenho básico, nos serviços de alimentação e bebidas.	UC364_3

UNIDADES FORMATIVAS (UF)		
Transversais		
Denominação	Duração	Código
O sector da restauração	10 h	UF1.1
Segurança e higiene alimentar	40 h	UF2.2
A qualidade na restauração	20 h	UF5.1
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)		
Denominação	Duração	Código
Serviço auxiliar de restaurante e bar.	120 horas	MF362_3
Aprovisionamento, preparação e apresentação de bebidas e fast food	110 horas	MF363_3
Inglês profissional nos serviços de alimentação e bebidas	60 horas	MF364_3
Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho (MFCRT)	360 horas	MT_HRT014

UNIDADES FORMATIVAS (UF) TRANSVERSAIS

Unidade Formativa 1: O setor da restauração (UF1.1)
Carga horária: 10 horas

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

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

CA 1.1. Definir sector da restauração.

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

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

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

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

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

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

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

CA 2.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das atividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos

1. As empresas de restauração

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

2. O departamento de cozinha

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

3. O departamento de sala

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

Unidade Formativa 2: Segurança e higiene alimentar (UF2.2)

Duração: 40 horas

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

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

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

CA 1.2. Descrever as principais fontes de contaminação dos alimentos

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

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

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

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

CA 2.4. Descrever as boas práticas na manipulação de alimentos

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

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

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

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

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

CA 3.2. Descrever o conceito “sempre em frente”

CA 3.3. Descrever as formas de contaminação cruzada

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

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

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

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

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

CA 4.5. Explicar o conceito e processos de limpeza

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

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

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

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

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

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

- CA 5.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na atividade de restauração.
- CA 5.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras originadas pela atividade de restauração.

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

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

Conteúdos

1. Saúde, higiene e segurança alimentar:

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

2. Tipos de Intoxicações alimentares:

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

3. Doenças Transmitidas por alimentos e pelo manipulador:

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

4. Layout da cozinha:

- 4.1. Conceito de Layout
- 4.2. Serviço “sempre em frente”

- 4.3. Formas de contaminação: Contaminações cruzadas
- 5. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração:**
- 5.1. Conceito e tipos de limpeza.
 - 5.2. Requisitos higiênicos gerais de instalações e equipamentos.
 - 5.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
 - 5.4. Produtos de limpeza de uso comum.
 - 5.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
 - 5.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.
 - 5.7. Importância da Rotulagem:
 - 5.7.1. Produtos Alergênicos;
 - 5.7.2. Identificação de Produtos
 - 5.8. Plano de higienização:
 - 5.8.1. Documentos de controlo
 - 5.8.2. Legislação vigente
- 6. Incidência ambiental da atividade de restauração**
- 6.1. Agentes e fatores de impacto ambiental.
 - 6.2. Tratamento de resíduos.
 - 6.3. Regulamento aplicável sobre proteção ambiental.
- 7. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração**
- 7.1. Compras e abastecimento.
 - 7.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
 - 7.3. Limpeza e manutenção.
- 8. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração**
- 8.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
 - 8.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.
- 9. Segurança e situações de emergência na atividade de restauração.**
- 9.1. Segurança:
 - Fatores e situações de risco mais comuns.
 - Identificação e interpretação das normas específicas de segurança.
 - Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e os pequenos materiais característicos da atividade de restauração.
 - 9.2. Medidas de prevenção e proteção:
 - Nas instalações.
 - Na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios.
 - Os equipamentos de proteção individual e coletivo:
 - Tipos.
 - Adequação.
 - normativa.
 - 9.3. Situações de emergência:
 - Procedimentos de atuação, avisos e alarmes. Incêndios.
 - Fuga de gases.
 - Fugas de água ou inundações.
 - Planos de emergência e evacuação.
 - Primeiros socorros.

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

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: SERVIÇO AUXILIAR DE RESTAURANTE E BAR		
Código: MF362_3	Nível: 3	Duração: 120 Horas
Associado à UC362_3: Desenvolver atividades auxiliares no serviço de alimentação e bebidas		

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

RA1. Apoiar na preparação/montagem de sala, postos de bebidas e zonas de bares e procedimentos para os serviços de hotelaria e restauração.

- CA 1.1. Identificar a indumentária profissional e indicar a sua importância.
- CA 1.2. Identificar os equipamentos, ferramentas, utensílios domésticos e instrumentos.
- CA 1.3. Descrever as regras de utilização, explicando os riscos associados ao seu manuseamento e manutenção.
- CA 1.4. Identificar os produtos limpeza, descrevendo a forma de utilização e o manuseamento.
- CA 1.5. Explicar as operações de limpeza das áreas de consumo, equipamentos, ferramentas, utensílios domésticos e instrumentos.
- CA 1.6. Descrever as regras de utilização de equipamentos, ferramentas, utensílios de cozinha e instrumentos de restaurantes e bares.
- CA 1.7. Explicar os riscos, limpeza e processos de utilização de equipamentos, ferramentas, utensílios de cozinha e instrumentos de restaurantes e bares.
- CA 1.8. Reconhecer dispositivos de ignição, manutenção térmica e controlo de volume musical, exemplificando variações.
- CA 1.9. Explicar as técnicas de elaboração do serviço.
- CA 1.10. Numa situação prática de seleção e montagem de áreas de consumo, equipamentos, ferramentas, utensílios domésticos e instrumentos, aplicando as técnicas de elaboração do serviço:
- Selecionar os equipamentos, as ferramentas, os utensílios de cozinha e os instrumentos para a preparação de infusões, cafés, cervejas, cocktails, bebidas mistas, refrigerantes, sumos, águas e *smoothies*, justificando a decisão;
 - Organizar a sequência de utilização de máquinas, alfaias e ferramentas, descrevendo o seu manuseamento.
- CA 1.11. Numa situação prática de montagem de zonas de consumo de alimentos e bebidas, considerando as técnicas de preparação do serviço:
- Alinhar as tabelas, equilibrando-as quando adequado;
 - Selecionar o material para montagem, tendo em conta o tipo de serviço: buffet, self-service ou similar;
 - Efetuar a montagem de máquinas, insumos e utensílios específicos para cafés, infusões, cervejas, refrigerantes, sumos, águas e *smoothies*;
 - Montar mesas, guridones e aparadores, de acordo com as exigências;
 - Verificar o estado dos cartões e menus físicos, suporte QR, entre outros, detetando alegadas anomalias ou avarias;
 - Organizar uma zona de bar e posto de bebidas, adaptando-a a um serviço;
 - Consulte um Terminal POS no Ponto de Venda, verificando a alimentação;
 - Colocar elementos decorativos, respeitando as orientações dadas;
 - Efetuar a limpeza de máquinas, insumos e utensílios utilizados na operação.

RA2. Colaborar nos serviços de alimentação e bebidas no âmbito dos processos de hotelaria e restauração, aplicando as normas de Higiene em vigor.

- CA 4.1. Descrever as configurações de *buffet*, *self-service* ou serviços similares.
- CA 4.2. Explicar a colocação das preparações culinárias, a sua ordem e apresentação.
- CA 4.3. Relacionar os tipos de pedido com a sua conclusão.
- CA 4.4. Numa situação prática de colaboração num serviço de restauração e bebidas, considerando as técnicas a utilizar:
- Verificar uma encomenda com a correspondência com o que foi solicitado;
 - Servir alimentos e bebidas, aplicando regras de protocolo específicas;
 - Comunicar imprevistos a um responsável, utilizando os meios ou canais indicados.

RA3. Aplicar técnicas de acolhimento e atendimento ao cliente próprias de estabelecimentos de restauração, em diferentes situações de informação e aconselhamento em serviço de sala e bar.

- CA 3.1. Identificar os diferentes tipos de clientes de estabelecimentos de restauração (bar, cafeteria, restaurante), descrevendo suas atitudes e comportamentos habituais.
- CA 3.2. Identificar as diferentes técnicas de venda de alimentos e bebidas, estimando sua aplicação para diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauração e tipologia de serviço.
- CA 3.3. Explicar as normas de protocolo habituais a serem utilizadas na receção de um cliente.
- CA 3.4. Descrever as técnicas para propor menus que se ajustem aos gostos e hábitos de um tipo de procura previamente definida.
- CA 3.5. Apontar os tipos de procura de informação mais usuais nos restaurantes bares e cafés.
- CA 3.6. Indicar as diferentes situações em que, habitualmente, se formulam reclamações ou podem ocorrer situações de conflito com os clientes.
- CA 3.7. Numa situação prática de venda de comidas e bebidas, de uma oferta gastronómica específica:
- Obter informações sobre a oferta gastronómica do estabelecimento, os objetivos de vendas e o público-alvo;
 - Verificar a reserva, acompanhar e acomodar o cliente na mesa designada e informar e resolver eventuais problemas com a reserva, se necessário;
 - Oferecer os produtos mediante a entrega do cardápio do estabelecimento, dando aconselhamento nos aspetos solicitados;
 - Aplicar técnicas de venda (venda sugestiva);
 - Manter e cuidar da linguagem verbal e não verbal e procurar ter empatia com as necessidades do cliente;
 - Anotar os pedidos, identificando a disposição dos comensais na mesa e coletando todas as informações necessárias;
- CA 3.8. Numa situação prática de procura de informações ou apresentação de reclamações:
- Identificar e selecionar a informação segundo a situação colocada;
 - Simular a transmissão de informações concretas, adaptando-as segundo tipos de estabelecimentos e clientes;
 - Simular a resolução de conflitos entre as partes por meio de consenso, demonstrando uma atitude segura, correta e objetiva;
 - Determinar quando se deve efetuar o registo do pedido de informação ou reclamação.

RA4. Efetuar o encerramento de áreas de consumo de alimentos e bebidas, respeitando as normas de higiene em vigor.

CA 4.1. Diferenciar os tipos de encerramento de serviço.

CA 4.2. Descrever as etapas de preparação para outro ou final de expediente.

CA 4.3. Determinar as necessidades de gênero, explicando os processos de reposição de stock de bebidas e acessórios.

CA 4.4. Numa situação prática de encerramento de serviço, tendo em conta a área de consumo e as normas de higiene:

- Reconhecer a rotulagem dos produtos e utensílios de limpeza, de acordo com as suas aplicações, descrevendo propriedades, vantagens, métodos de utilização e respeito pelo ambiente;
- Exemplificar as operações de limpeza de instalações, mobiliário e equipamentos, reconhecendo utensílios e produtos específicos;
- Comunicar ao suposto responsável informações sobre a substituição de bens e materiais e eventuais avarias, anomalias ou incidentes, completando peças específicas.

Outras capacidades

- Avaliar o impacto dos estabelecimentos hoteleiros locais na vida pessoal e comunitária, bem como as funções que desempenham na concretização de sociedades mais igualitárias e inclusivas. Assuma a responsabilidade pelo trabalho que realiza e pelo cumprimento dos objetivos.
- Transmitir informação de forma clara, ordenada, estruturada e precisa, respeitando os canais estabelecidos na organização.
- Demonstrar flexibilidade para compreender as mudanças.
- Demonstrar resistência ao stress, estabilidade do humor e controlo dos impulsos.
- Cumprir as medidas que promovam o princípio da igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres.
- Valorizar o talento e o desempenho profissional independentemente do gênero.

Conteúdos

1. O restaurante como estabelecimento e como departamento

- 1.1. Definição, caracterização e modelos de organização das suas diferentes tipologias.
- 1.2. Competências dos profissionais envolvidos no departamento.
- 1.3. Formalização e transferência de documentação interna de fornecimento.
- 1.4. Máquinas, Terminais de Ponto de Venda (POS), materiais e equipamentos nos diversos tipos de serviço:
 - 1.4.1. Identificação;
 - 1.4.2. Classificação;
 - 1.4.3. Localização e distribuição;
 - 1.4.4. Manutenção e limpeza.

2. Atividades de pré-serviço, *mise-en-place*, na área de consumo de alimentação e bebidas.

- 2.1. Abertura das instalações: previsões e ações em caso de anomalias.
- 2.2. Desenvolvimento do processo interno de aprovisionamento de mercadorias e reposição de materiais: formalização da documentação interna necessária.
- 2.3. Implementação da área de atendimento e consumo de alimentos e bebidas:
 - 2.3.1. Revisão e elaboração e previsão de material de atendimento;
 - 2.3.2. Montagem de aparadores e outros elementos de suporte;
 - 2.3.3. Montagem e disposição de mesas em função do tipo de estabelecimento e de elementos

decorativos e de ambiente, outros.

3. Serviço de alimentação e bebidas e atendimento ao público no estabelecimento de restauração.

Tipos de serviço segundo uma fórmula de restauração gastronómica.

Funções da brigada.

Terminais de Ponto de Venda (POS), novas tecnologias, suporte QR e outros.

Organização e distribuição da área: gamas, sectores.

Desenvolvimento das tarefas de assistência e colaboração: transferência da encomenda para a área de produção culinária, serviço de pão, serviço de água, transporte de loiça da cozinha para a área de consumo e restauração, desmontagem e transporte de materiais para o escritório.

Características específicas dos serviços de buffet, serviços especiais e serviços às comunidades. Aplicação de técnicas de atendimento ao cliente: protocolo de atendimento.

Canais de comunicação com os clientes. Comunicação não verbal. Terminologia profissional.

4. Atividades pós-atendimento no estabelecimento de restauração.

Tipos e modalidades de serviço postal.

Sequência e execução das operações pós-serviço.

Condicionamento e substituição de elementos auxiliares e decorativos.

Procedimentos de cobrança, adaptação aos serviços posteriores e encerramento.

Adaptação da zona de serviço:

- Ventilação;
- revisão de mobiliário;
- troca de toalhas de mesa;
- outros.

Limpeza de instalações e equipamentos na área dos serviços de alimentação e bebidas:

- produtos de limpeza;
- sistemas e métodos de limpeza habitualmente utilizados.

Controlo e reposição de materiais e matérias-primas.

Revisão da rotulagem do produto.

5. Segurança alimentar e higiene na prestação de serviços de alimentação e bebidas

Condições específicas de segurança que devem cumprir os locais, instalações, mobiliário, equipamentos, máquinas e pequenos materiais característicos das unidades de serviço de alimentação e bebidas.

Requisitos para manipuladores de alimentos.

Resíduos e gestão de resíduos.

Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos, aplicações

Legislação em vigor

6. Segurança alimentar e higiene na prestação de serviços de alimentação e bebidas

Condições específicas de segurança que devem cumprir os locais, instalações, mobiliário, equipamentos, máquinas e pequenos materiais característicos das unidades de serviço de alimentação e bebidas.

Requisitos para manipuladores de alimentos.

Resíduos e gestão de resíduos.

Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos, aplicações.

Rotulagem de alimentos: leitura e interpretação de rótulos com informação obrigatória.

Qualidade Higiênico-Sanitária: conceitos e aplicações.

Autocontrolo: critérios HACCP (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo).

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os workshops e instalações responderão às necessidades de formação de acordo com o contexto profissional estabelecido na unidade de competência associada, tendo em conta a regulamentação aplicável do setor produtivo, a prevenção dos riscos profissionais, a acessibilidade universal, a igualdade de género e a proteção ambiental. Serão considerados espaços indicativos de utilização:

- Oficina de 4 m² por aluno.
- Instalação de 2 m² por aluno

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 BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

MF2: APRIVISIONAMENTO, PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE BEBIDAS E FAST FOOD		
Código: MF363_3	Nível: 3	Duração: 110 Horas
Associado à UC363_3: Desenvolver atividades auxiliares de aprovisionamento, preparação e apresentação de bebidas e <i>fast food</i>		

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

RA1. Efetuar a recepção e o armazenamento de alimentos e bebidas, aplicando técnicas adequadas.

- CA 1.1. Identificar a indumentária profissional, indicando a sua importância.
- CA 1.2. Descrever as normas de higiene pessoal, e de segurança alimentar, utilizadas na manipulação e no armazenamento de alimentos.
- CA 1.3. Indicar os produtos adequados para a higienização do espaço, os utensílios e os equipamentos, de acordo com as normas de SHST aplicáveis.
- CA 1.4. Descrever as operações de limpeza de superfícies, equipamentos, ferramentas e instrumentos em locais de recepção e armazenamento.
- CA 1.5. Relacionar os produtos, a sua utilização e o manuseamento.
- CA 1.6. Identificar as matérias-primas alimentares e bebidas habitualmente utilizadas num bar.
- CA 1.7. Indicar as características e necessidades de regeneração e conservação matérias-primas alimentares e bebidas.
- CA 1.8. Descrever fórmulas habituais de comercialização e rotulagem, diferenciando qualidades
- CA 1.9. Identificar a documentação necessários para a recepção e controlo de mercadorias
- CA 1.10. Distinguir o local, os utensílios e os equipamentos para a recepção das mercadorias.
- CA 1.11. Interpretar rótulos e a documentação habitual que acompanham as mercadorias.
- CA 1.12. Classificar os lugares de armazenamento básico das mercadorias.
- CA 1.13. Numa situação prática de recepção e armazenamento de mercadorias:
- Selecionar os locais, os equipamentos e os utensílios de recepção e armazenamento das mercadorias;
 - Preparar e higienizar o local, os utensílios e os equipamentos para o armazenamento das mercadorias, cumprindo o plano de higiene e segurança;
 - Verificar o estado de conservação das mercadorias recebidas (deteriorações, prazo de validade, entre outros);
 - Auxiliar na realização de operações de controlo, utilizando os meios e instruções previstos para o efeito, detetando desvios entre as quantidades, qualidades referentes às mercadorias solicitadas e as recebidas; unidades e pesos, prazo de validade, rotulagem, embalagem, temperatura, entre outros;
 - Receber as mercadorias, organizando-as de acordo com o local, as dimensões, os equipamentos e o sistema estabelecido e aplicando rigorosamente as normas de SHST;
 - Manusear corretamente as mercadorias, de acordo com as normas sanitárias aplicáveis,
 - Utilizar a documentação de controlo para distinguir as mercadorias destinadas ao armazenamento ou ao consumo imediato.
 - Realizar operações básicas de armazenamento das mercadorias, organizando-as de acordo com o local, as dimensões, os equipamentos e o sistema estabelecido, aplicando rigorosamente as normas de SHST, bem como as regras de armazenamento (LIFO/FIFO);

- Efetuar o registo das mercadorias recebidas, para posterior controlo do stock.;
- Preencher fichas de armazém, através de documentos ou requerimentos específicos.

RA2. Descrever os processos internos de fornecimento de bens, equipamentos, ferramentas e instrumentos, aplicando os regulamentos aplicáveis de manipulação de alimentos.

- CA 2.1. Indicar a documentação para abastecimento interno.
- CA 2.2. Explicar o preenchimento dos comprovativos das encomendas.
- CA 2.3. Descrever as regras de utilização e riscos associados ao manuseamento das máquinas, utensílios e ferramentas.
- CA 2.4. Descrever o processo de manutenção de máquinas, utensílios e ferramentas apontando partes sensíveis de máquinas e ferramentas.
- CA 2.5. Numa situação prática de seleção de máquinas, utensílios e ferramentas, com base em algumas instruções fornecidas para a preparação de uma bebida:
- Selecionar a maquinaria, justificando a decisão com base na preparação;
 - Organizar uma sequência de utilização de máquinas, utensílios e ferramentas;
 - Montar uma determinada máquina para fazer bebidas, listagem de peças e posterior desmontagem;
 - Efetuar a manutenção, apontando partes sensíveis de máquinas e ferramentas.
- CA 2.6. Numa situação prática de seleção de máquinas, utensílios e ferramentas, tendo em conta os processos de produção de fast food:
- Selecionar a maquinaria, justificando a decisão com base na preparação;
 - Organizar uma sequência de utilização de máquinas, utensílios e ferramentas;
 - Montar determinada máquina auxiliar para preparação de fast food;
 - Listar as peças;
 - Efetuar a desmontagem.
- CA 2.7. Distinguir os tipos de preparação e apresentação de bebidas e fast food, utilizando cartões e indicando locais.
- CA 2.8. Numa situação prática de requisição de matéria-prima para abastecimento interno, a partir de uma determinada procura:
- Solicitar quantidades de bebidas e bens, com base num plano de trabalho específico ou necessidades de serviço;
 - Efetuar a distribuir bebidas e mercadorias na forma, local e quantidade, tendo em conta a posterior aplicação.

RA3. Descrever os equipamentos, utensílios e ferramentas básicas do serviço de restauração, tendo em conta as suas aplicações e rendimento.

- CA 3.1. Identificar os tipos de equipamentos, utensílios e ferramentas utilizados na restauração.
- CA 3.2. Descrever as funções dos equipamentos, utensílios e ferramentas e as regras de utilização.
- CA 3.3. Descrever os riscos associados à manipulação inadequada dos equipamentos, utensílios e ferramentas.
- CA 3.4. Explicar as normas de utilização de equipamentos, utensílios e ferramentas de cozinha, seguindo os procedimentos estabelecidos.
- CA 3.5. Descrever as ações mais adequadas para a realização das operações de limpeza e manutenção dos equipamentos e ferramentas do departamento de cozinha,
- CA 3.6. Indicar os meios utilizados, evitando custos desnecessários e desgaste.

RA4. Preparar, apresentar e conservar bebidas, com base numa ficha técnica de produção, respeitando as normas de higiene vigente.

- CA 4.1. Explicar o conceito de *mise-en place*.
- CA 4.2. Identificar os equipamentos e utensílios.
- CA 4.3. Identificar as matérias-primas.
- CA 4.4. Descrever as técnicas de preparação de bebidas.
- CA 4.5. Classificar as preparações à base de bebidas, tendo em conta componentes, técnicas aplicáveis e tipo de serviço.
- CA 4.6. Explicar as técnicas de conservação, acondicionamento e rotulagem
- CA 4.7. Explicar as técnicas de decoração.
- CA 4.8. Numa situação prática de preparação e apresentação de bebidas, com base numa ficha técnica de produção:
 - Preparar e higienizar o local de trabalho, tendo em conta o plano de produção pré-definido, o plano de higiene e segurança e a indumentária profissional;
 - Selecionar os equipamentos e os utensílios, de acordo com a ficha técnica do produto a confeccionar e verificar os seus estados de funcionamento;
 - Selecionar as matérias-primas/ingredientes de acordo com a ficha técnica do produto a preparar;
 - Verificar o estado de conservação das matérias-primas, tendo em conta as regras e normas de Higiene e Segurança Alimentar;
 - Efetuar a *mise-en-place* dos ingredientes necessários para produção, conforme a ficha técnica;
 - Efetuar a preparação;
 - Selecionar o recipiente de conservação adequado;
 - Selecionar a temperatura ideal de acondicionamento;
 - Efetuar a conservação e o acondicionamento, aplicando as técnicas adequadas;
 - Higienizar as instalações, os equipamentos e os utensílios utilizados no processo, aplicando os produtos com a frequência estabelecida e de acordo com o plano de higienização.
- CA 4.9. Indicar os espaços de localização de bebidas e mercadorias na forma, localização e quantidade, aplicando técnicas de conservação, acondicionamento e rotulagem

RA5. Preparar, apresentar e conservar *fast food*, recorrendo a técnicas culinárias, respeitando as normas de higiene vigente.

- CA 5.1. Identificar os tipos de petiscos, tapas, espetadas, sandes, hambúrgueres e combinados oferecidos nos estabelecimentos de restauração.
- CA 5.2. Explicar o conceito de *mise-en place*.
- CA 5.3. Descrever as técnicas culinárias, indicando aplicações de acordo com a tipologia.
- CA 5.4. Explicar os processos de preparação.
- CA 5.5. Explicar as técnicas de conservação
- CA 5.6. Explicar o processo de preparação de cada um.
- CA 5.7. Descrever o método de confeção.
- CA 5.8. Num caso prático de preparação e apresentação de *fast food*, com base numa determinada oferta gastronómica:
 - Preparar e higienizar o local de trabalho, tendo em conta o plano de produção pré-

definido, o plano de higiene e segurança e a indumentária profissional;

- Selecionar os equipamentos e os utensílios, de acordo com a ficha técnica do produto a confeccionar e verificar os seus estados de funcionamento;
- Selecionar as matérias-primas/ingredientes de acordo com a ficha técnica do produto a preparar;
- Verificar o estado de conservação das matérias-primas, tendo em conta as regras e normas de Higiene e Segurança Alimentar;
- Efetuar a mise-en-place dos ingredientes necessários para produção, conforme a ficha técnica;
- Efetuar a preparação;
- Explicar os resultados de elaborações, indicando supostas anomalias e retificações.
- Selecionar o recipiente de conservação adequado;
- Selecionar a temperatura ideal de acondicionamento;
- Efetuar a conservação e o acondicionamento, aplicando as técnicas adequadas;
- Higienizar as instalações, os equipamentos e os utensílios utilizados no processo, aplicando os produtos com a frequência estabelecida e de acordo com o plano de higienização.

CA 5.9. Indicar os espaços de localização para tipos de aplicação de fast food em forma, local, temperatura e quantidade, aplicando técnicas de conservação, embalagem e rotulagem.

Outras capacidades

- Avaliar o impacto dos estabelecimentos hoteleiros locais na vida pessoal e comunitária, bem como as funções que desempenham na concretização de sociedades mais igualitárias e inclusivas. Assuma a responsabilidade pelo trabalho que realiza e pelo cumprimento dos objetivos.
- Transmitir informação de forma clara, ordenada, estruturada e precisa, respeitando os canais estabelecidos na organização.
- Demonstrar flexibilidade para compreender as mudanças.
- Demonstrar resistência ao stress, estabilidade do humor e controlo dos impulsos.
- Cumprir as medidas que promovam o princípio da igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres.
- Valorizar o talento e o desempenho profissional independentemente do género.

Conteúdos

1 O bar como estabelecimento e como departamento

O bar: conceito, caracterização e modelos organizacionais de acordo com o tipo de estabelecimento: tradicional, restauração coletiva, moderno, rápido, “Food Trucks”, “Stands”. Outros. Competências dos profissionais envolvidos no departamento. Estrutura organizacional. Matérias-primas habitualmente utilizadas no bar: classificação comercial. Receção e armazenamento de produtos culinários e bebidas: métodos simples, documentação e aplicações. Formalização e transferência de pedidos internos de fornecimento.

2 Máquinas e equipamentos na área da produção e serviço de bebidas e fast food

Identificação e classificação segundo características, funções e aplicações. Especificidades em bares-cafetaria, restaurantes e restauração coletiva. Localização e distribuição de máquinas,

equipamentos, ferramentas e utensílios domésticos. Aplicação de técnicas. Procedimentos. Afinação. Controlar. Manutenção e limpeza de máquinas, equipamentos, ferramentas e utensílios domésticos. Máquinas e ferramentas específicas para a função profissional de assistente de barrista. Terminologia profissional. Terminais de Ponto de Venda (POS), novas tecnologias, suporte QR e outros.

3 Bebidas e fast food

Bebidas não alcoólicas preparação e apresentação:

sumos de *fruta*;

Infusões;

Batidos;

Refrigerantes engarrafados e snacks não alcoólicos;

entre outros.

Técnicas de serviço. Cafés simples, especiais e outros. Preparação. Apresentação.

Técnicas de serviço barrista. Bebidas alcoólicas: cervejas, bebidas espirituosas, licores. Preparação. Apresentação. Técnicas de serviço. Fast food: canapés, sandes e sanduíches, pratos combinados e petiscos simples, entre outros. Preparação. Apresentação. Técnicas de serviço.

Tipo de serviço: no bar e à mesa.

Conservação e regeneração de preparados: equipamentos associados, fases do processo, riscos na execução.

4 Limpeza das instalações e equipamentos da zona de preparação de bebidas e da zona de produção culinária do bar-cafeteria

Produtos de limpeza habitualmente utilizados:

Tipos;

Classificação;

principais características de utilização;

Medidas de segurança e regras de armazenamento.

Sistemas e métodos de limpeza: aplicações de equipamentos e materiais, procedimentos. Execução. Partes do incidente.

Perdas e quebras.

5 Segurança e higiene alimentar nas operações de fornecimento e preparação de bebidas e fast food

Condições específicas de segurança que devem cumprir os locais, instalações, mobiliário, equipamentos, máquinas e pequenos materiais característicos das unidades de produção e serviço de alimentos e bebidas.

Requisitos para manipuladores de alimentos.

Resíduos e gestão de resíduos.

Limpeza e desinfeção: diferenciação de conceitos, aplicações.

Rotulagem de alimentos: leitura e interpretação de rótulos com informação obrigatória. Qualidade

Higiénico-Sanitária: conceitos e aplicações.

Autocontrolo: Critérios HACCP (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo).

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 da Unidade/Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada à Unidade/Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

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

MF3: INGLÊS PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS		
Código: MF364_3	Nível: 3	Duração: 60 Horas
Associado à UC364_3: Comunicar, em inglês, com um nível de desempenho básico, nos serviços de alimentos e bebidas		

Resultados de Aprendizagem e Critérios de Avaliação

RA1. Fazer o acolhimento e dar as boas vindas ao cliente, apresentando-se, aos colegas e informando sobre a sua pessoa e categoria profissional.

- CA 1.1. Identificar e reproduzir fórmulas utilizadas no acolhimento do cliente.
- CA 1.2. Cumprimentar o cliente de acordo com o período do dia/ noite.
- CA 1.3. Apresentar-se e apresentar colegas de trabalho.
- CA 1.4. Prestar informações básicas a nível pessoal.
- CA 1.5. Prestar informações básicas a nível profissional.

RA2. Comunicar informações básicas no âmbito de pedidos simples e imediatos.

- CA 2.1. Demonstrar disponibilidade no âmbito profissional e oferecer ajuda.
- CA 2.2. Prestar informações de carácter geral como resposta a pedidos simples e imediatos.
- CA 2.3. Prestar informações básicas sobre restrições e medidas sanitárias.

RA3. Comunicar com clientes, compreendendo e enunciando mensagens simples e adequadas em contextos sociais específicos.

- CA 3.1. Prestar informações gerais sobre o menú.
- CA 3.2. Prestar informações básicas sobre locais de restauração e entretenimento.
- CA 3.3. Informar sobre horário, data e preços de eventos e atividades.
- CA 3.4. Explicar regras e/ou requerimentos básicos de acesso e participação em atividades.
- CA 3.5. Fazer e confirmar os pedidos.
- CA 3.6. Explicar, caso for solicitado pelo cliente, a confeção dos alimentos e bebidas.
- CA 3.7. Apresentar os alimentos e bebidas.

Conteúdos

1. Cumprimentar e dar as boas vindas

- 1.1. Cumprimentar
- 1.2. Dar as boas vindas
- 1.3. Fórmulas sociais de acolhimento do cliente
- 1.4. Prestar informação pessoal
- 1.5. Prestar informações sobre profissão/ função

2. Pedidos simples e imediatos

- 2.1. Orientação para o cliente (como abordar clientes)
- 2.2. Oferecer ajuda
- 2.3. Mostrar disponibilidade
- 2.4. Expressar proibição, obrigação e possibilidade
- 2.5. Aconselhar/ encaminhar
- 2.6. Informar sobre localização
- 2.7. Dar direções

3. Contexto sociais específicos

- 3.1. Datas
- 3.2. Dias da semana
- 3.3. Horas
- 3.4. Números
- 3.5. Fazer e confirmar dos pedidos
- 3.6. Preços

4. Apresentação dos alimentos e bebidas

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 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 da Unidade/Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada à Unidade/Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo

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

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT014_3
Nível: 3	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

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

RA1. Descrever as normas e as medidas vigentes para assegurar os processos de higienização na atividade de restauração

CA 1.1. Numa situação prática de elaboração de um plano de higienização na atividade de restauração, tendo em conta:

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

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

CA 2.1. Numa prática simulada de atendimento e reclamações:

- Identificar a natureza da reclamação;
- Interpretar e aplicar os procedimentos;
- Registar indicadores, preenchendo as folhas de dados;
- Apresentar as sugestões de melhoria.

RA3. Apoiar na preparação e montagem de sala, postos de bebidas e zonas de bares e procedimentos para os serviços de hotelaria e restauração.

CA 3.1. Numa situação prática de seleção e montagem de áreas de consumo, equipamentos, ferramentas, utensílios domésticos e instrumentos, aplicando as técnicas de elaboração do serviço:

- Selecionar os equipamentos, as ferramentas, os utensílios de cozinha e os instrumentos para a preparação de infusões, cafés, cervejas, cocktails, bebidas mistas, refrigerantes, sumos, águas e *smoothies*, justificando a decisão;
- Organizar a sequência de utilização de máquinas, alfaia e ferramentas, descrevendo o seu manuseamento.

CA 3.2. Numa situação prática de montagem de zonas de consumo de alimentos e bebidas, considerando as técnicas de preparação do serviço:

- Alinhar as tabelas, equilibrando-as quando adequado;
- Selecionar o material para montagem, tendo em conta o tipo de serviço: buffet, self-service ou similar;
- Efetuar a montagem de máquinas, insumos e utensílios específicos para cafés, infusões, cervejas, refrigerantes, sumos, águas e *smoothies*;

- Montar mesas, *guridones* e aparadores, de acordo com as exigências;
- Verificar o estado dos cartões e menus físicos, suporte QR, entre outros, detectando alegadas anomalias ou avarias;
- Organizar uma zona de bar e posto de bebidas, adaptando-a a um serviço;
- Consulte um Terminal POS no Ponto de Venda, verificando a alimentação;
- Colocar elementos decorativos, respeitando as orientações dadas;
- Efetuar a limpeza de máquinas, insumos e utensílios utilizados na operação.

RA4. Colaborar nos serviços de alimentação e bebidas no âmbito dos processos de hotelaria e restauração, aplicando as normas de Higiene em vigor.

CA 4.1. Numa situação prática de colaboração num serviço de restauração e bebidas, considerando as técnicas a utilizar:

- Verificar uma encomenda com a correspondência com o que foi solicitado;
- Servir alimentos e bebidas, aplicando regras de protocolo específicas;
- Comunicar imprevistos a um responsável, utilizando os meios ou canais indicados.

RA5. Apoiar no acolhimento e atendimento do cliente próprias de estabelecimentos de restauração, em diferentes situações de informação e aconselhamento em serviço de sala e bar.

CA 5.1. Numa situação prática de venda de comidas e bebidas, de uma oferta gastronómica específica:

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

CA 5.2. Numa situação prática de procura de informações ou apresentação de reclamações:

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

RA6. Efetuar o encerramento de áreas de consumo de alimentos e bebidas, respeitando as normas de higiene em vigor.

CA 6.1. Numa situação prática de encerramento de serviço, tendo em conta a área de consumo e as normas de higiene:

- Reconhecer a rotulagem dos produtos e utensílios de limpeza, de acordo com as suas aplicações, descrevendo propriedades, vantagens, métodos de utilização e respeito pelo ambiente;
- Exemplificar as operações de limpeza de instalações, mobiliário e equipamentos, reconhecendo utensílios e produtos específicos;
- Comunicar ao suposto responsável informações sobre a substituição de bens e materiais e eventuais avarias, anomalias ou incidentes, completando peças específicas.

RA7. Efetuar a receção e o armazenamento de alimentos e bebidas, aplicando técnicas adequadas.

CA 7.1. Interpretar rótulos e a documentação habitual que acompanham as mercadorias.

CA 7.2. Classificar os lugares de armazenamento básico das mercadorias.

CA 7.3. Numa situação prática de receção e armazenamento de mercadorias:

- Selecionar os locais, os equipamentos e os utensílios de receção e armazenamento das mercadorias;
- Preparar e higienizar o local, os utensílios e os equipamentos para o armazenamento das mercadorias, cumprindo o plano de higiene e segurança;
- Verificar o estado de conservação das mercadorias recebidas (deteriorações, prazo de validade, entre outros);
- Auxiliar na realização de operações de controlo, utilizando os meios e instruções previstos para o efeito, detetando desvios entre as quantidades, qualidades referentes às mercadorias solicitadas e as recebidas; unidades e pesos, prazo de validade, rotulagem, embalagem, temperatura, entre outros;
- Receber as mercadorias, organizando-as de acordo com o local, as dimensões, os equipamentos e o sistema estabelecido e aplicando rigorosamente as normas de SHST;
- Manusear corretamente as mercadorias, de acordo com as normas sanitárias aplicáveis,
- Utilizar a documentação de controlo para distinguir as mercadorias destinadas ao armazenamento ou ao consumo imediato.
- Realizar operações básicas de armazenamento das mercadorias, organizando-as de acordo com o local, as dimensões, os equipamentos e o sistema estabelecido, aplicando rigorosamente as normas de SHST, bem como as regras de armazenamento (LIFO/FIFO);
- Efetuar o registo das mercadorias recebidas, para posterior controlo do stock.;
- Preencher fichas de armazém, através de documentos ou requerimentos específicos.

RA8. Descrever os processos internos de fornecimento de bens, equipamentos, ferramentas e instrumentos, aplicando os regulamentos aplicáveis de manipulação de alimentos.

CA 8.1. Numa situação prática de seleção de máquinas, utensílios e ferramentas, com base em algumas instruções fornecidas para a preparação de uma bebida:

- Selecionar a maquinaria, justificando a decisão com base na preparação;
- Organizar uma sequência de utilização de máquinas, utensílios e ferramentas;
- Montar uma determinada máquina para fazer bebidas, listagem de peças e posterior desmontagem;
- Efetuar a manutenção, apontando partes sensíveis de máquinas e ferramentas.

CA 8.2. Numa situação prática de requisição de matéria-prima para abastecimento interno, a partir de uma determinada procura:

- Solicitar quantidades de bebidas e bens, com base num plano de trabalho específico ou necessidades de serviço;
- Efetuar a distribuir bebidas e mercadorias na forma, local e quantidade, tendo em conta a posterior aplicação.

RA9. Preparar, apresentar e conservar bebidas, com base numa ficha técnica de produção, respeitando as normas de higiene vigente.

CA 9.1. Numa situação prática de preparação e apresentação de bebidas, com base numa ficha técnica de produção:

- Preparar e higienizar o local de trabalho, tendo em conta o plano de produção pré-definido, o plano de higiene e segurança e a indumentária profissional;
- Selecionar os equipamentos e os utensílios, de acordo com a ficha técnica do produto a confeccionar e verificar os seus estados de funcionamento;
- Selecionar as matérias-primas/ingredientes de acordo com a ficha técnica do produto a preparar;
- Verificar o estado de conservação das matérias-primas, tendo em conta as regras e normas de Higiene e Segurança Alimentar;
- Efetuar a *mise-en-place* dos ingredientes necessários para produção, conforme a ficha técnica;
- Efetuar a preparação;
- Selecionar o recipiente de conservação adequado;
- Selecionar a temperatura ideal de acondicionamento;
- Efetuar a conservação e o acondicionamento, aplicando as técnicas adequadas;
- Higienizar as instalações, os equipamentos e os utensílios utilizados no processo, aplicando os produtos com a frequência estabelecida e de acordo com o plano de higienização.

CA 9.2. Indicar os espaços de localização de bebidas e mercadorias na forma, localização e quantidade, aplicando técnicas de conservação, acondicionamento e rotulagem

RA10. Preparar, apresentar e conservar *fast food*, recorrendo a técnicas culinárias, respeitando as normas de higiene vigente.

CA 10.1. Num caso prático de preparação e apresentação de fast food, com base numa determinada oferta gastronómica:

- Preparar e higienizar o local de trabalho, tendo em conta o plano de produção pré-definido, o plano de higiene e segurança e a indumentária profissional;
- Selecionar os equipamentos e os utensílios, de acordo com a ficha técnica do produto a confeccionar e verificar os seus estados de funcionamento;
- Selecionar as matérias-primas/ingredientes de acordo com a ficha técnica do produto a preparar;
- Verificar o estado de conservação das matérias-primas, tendo em conta as regras e normas de Higiene e Segurança Alimentar;
- Efetuar a *mise-en-place* dos ingredientes necessários para produção, conforme a ficha técnica;
- Efetuar a preparação;
- Explicar os resultados de elaborações, indicando supostas anomalias e retificações.
- Selecionar o recipiente de conservação adequado;
- Selecionar a temperatura ideal de acondicionamento;
- Efetuar a conservação e o acondicionamento, aplicando as técnicas adequadas;
- Higienizar as instalações, os equipamentos e os utensílios utilizados no processo, aplicando os produtos com a frequência estabelecida e de acordo com o plano de higienização.

CA 10.2. Indicar os espaços de localização para tipos de aplicação de fast food em forma, local, temperatura e quantidade, aplicando técnicas de conservação, embalagem e rotulagem.

RA11. Fazer o acolhimento e dar as boas vindas ao cliente, apresentando-se, aos colegas e informando sobre a sua pessoa e categoria profissional.

CA11.1: Cumprimentar o cliente de acordo com o período do dia/ noite.

CA11.2: Apresentar-se e apresentar colegas de trabalho.

CA11.3: Prestar informações básicas a nível pessoal.

CA11.4: Prestar informações básicas a nível profissional.

RA12. Comunicar informações básicas no âmbito de pedidos simples e imediatos.

CA 12.1. Prestar informações de carácter geral como resposta a pedidos simples e imediatos.

CA 12.2. Prestar informações básicas sobre restrições e medidas sanitárias.

RA13. Comunicar com clientes, compreendendo e enunciando mensagens simples e adequadas em contextos sociais específicos.

CA 13.1. Prestar informações gerais sobre o menú.

CA 13.2. Prestar informações básicas sobre locais de restauração e entretenimento.

CA 13.3. Informar sobre horário, data e preços de eventos e atividades.

- CA 13.4.** Explicar regras e/ou requerimentos básicos de acesso e participação em atividades.
- CA 13.5.** Fazer e confirmar os pedidos.
- CA 13.6.** Explicar, caso for solicitado pelo cliente, a confecção dos alimentos e bebidas.
- CA 13.7.** Apresentar os alimentos e bebidas.
- CA 13.8.** Numa situação prática de seleção de máquinas, utensílios e ferramentas, tendo em conta os processos de produção de fast food:
- Selecionar a maquinaria, justificando a decisão com base na preparação;
 - Organizar uma sequência de utilização de máquinas, utensílios e ferramentas;
 - Montar determinada máquina auxiliar para preparação de fast food;
 - Listar as peças;
 - Efetuar a desmontagem.
- CA 13.9.** Numa situação prática de requisição de matéria-prima para abastecimento interno, a partir de uma determinada procura:
- Solicitar quantidades de bebidas e bens, com base num plano de trabalho específico ou necessidades de serviço;
 - Efetuar a distribuir bebidas e mercadorias na forma, local e quantidade, tendo em conta a posterior aplicação.