

Referenciais Modulares de Formação e de Certificação Profissional



REFERENCIAL DE EMPREGADO/A DE MESA Caderno 1

restauração
hotelaria RESTAURAÇÃO
restauração
turismo restauração turismo
turismo hotelaria turismo
restauração

Parceria - INFTUR, IQF, IEFP, DGFV

Co-financiado



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



Governo da República
Portuguesa



Projecto apoiado pelo
programa operacional
de assistência técnica
ao QCAIII - Eixo FSE



Portugal em Acção

EMPREGADO/A DE MESA

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO E DE CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

PARCERIA – **INFTUR, IQF, IEFP, DGFV**

METODÓLOGA: **MARIA DE LURDES VIEIRA**

DOCUMENTO DE TRABALHO

Versão Dezembro 2005

ÍNDICE

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE EMPREGADO/A DE MESA

ÍNDICE	3
Nota de apresentação	9
PERFIL DE EMPREGO	11
MISSÃO	11
ACTIVIDADES	12
ACTIVIDADE 1	12
Preparar as condições para a realização do serviço de mesa (“mise-en-place”)	12
Sub-actividade 1.1	12
Preparar a sala e os meios para o serviço de restauração (“mise-en-place” material);	12
Sub-actividade 1.2	13
Preparar-se a si próprio para o serviço de mesa (“mise-en-place” pessoal).	13
ACTIVIDADE 2	13
Efectuar o serviço de alimentos e bebidas em restaurante (serviço de mesa).....	13
Sub-actividade 2.1	13
Acolher, assessorar os clientes e tirar os “pedidos”:.....	13
Sub-actividade 2.2	14
Efectuar serviço de aperitivos e entradas	14
Sub-actividade 2.3	15
Efectuar serviço de pratos principais	15
Sub-actividade 2.4	16
Efectuar serviço de vinhos e outras bebidas.....	16
Sub-actividade 2.5	16
Efectuar serviço de sobremesas, cafés e digestivos.....	16
Sub-actividade 2.6	17
Efectuar o serviço de confecções em sala	17
ACTIVIDADE 3	18
Facturar os serviços prestados e despedir-se do cliente.....	18
ACTIVIDADE 4	19
Efectuar serviços de alimentos e bebidas específicos de hotel.....	19
Sub-actividade 4.1	19

Efectuar serviços de alimentos e bebidas no alojamento do cliente (room service)	19
Sub-actividade 4.2	19
Efectuar serviço de pequenos almoços em sala	19
ACTIVIDADE 5	20
Efectuar serviços de alimentos e bebidas para grupos (serviços especiais)	20
Sub-actividade 5.1	20
Preparar e assessorar “buffets”	20
Sub-actividade 5.2	21
Preparar e servir banquetes à mesa ou com “buffet”	21
Sub-actividade 5.3	22
Preparar e efectuar serviços volantes de alimentos e bebidas	22
ACTIVIDADE 6	22
Atender outras solicitações ou necessidades do cliente, nas áreas do turismo, reclamações e saúde e bem-estar	22
Sub-actividade 6.1	22
Atender reclamações	22
Sub-actividade 6.2	23
Prestar informações de carácter turístico no âmbito da sua área geográfica	23
Sub-actividade 6.3	23
Prestar cuidados básicos de saúde, segurança e bem-estar dos clientes	23

CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO AO EXERCÍCIO PROFISSIONAL..... 25

PERFIL DE COMPETÊNCIAS 29

ÁREA TÉCNICA 29

UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 1.	29
Preparar as condições e meios para a realização do serviço de mesa (“mise- en-place”)	29
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 2.	33
Acolher o cliente e «tirar o pedido» em restaurante	33
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 3.	36
Atender os clientes nos seguintes domínios:	36
Reclamações	36
Informações turísticas	36
Cuidados básicos de saúde e bem-estar	36
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 4.	40
Conhecer e servir bebidas diversas, aperitivos e entradas	40
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 5.	43
Conhecer e servir pratos principais e bebidas de acompanhamento	43
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 6.	46
Conhecer e servir sobremesas, bebidas de sobremesa, cafés e digestivos	46
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 7.	49
Efectuar confecções em sala	49
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 8.	52
Efectuar serviços característicos de hotel	52

Servir alimentos e bebidas no alojamento do cliente (room-service).....	52
Preparar e servir pequenos-almoços em sala	52
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 9.....	55
Preparar e assessorar buffets.....	55
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 10.....	59
Preparar e servir banquetes à mesa ou com buffet.....	59
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 11.....	62
Preparar e efectuar serviços volantes de alimentos e bebidas.....	62
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 12.....	65
Efectuar requisições, controlo de custos e facturar os serviços prestados...	65
ÁREA TECNOLÓGICA.....	68
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 13.....	68
Interpretar os serviços de restauração como área de interesse económico .	68
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 14.....	71
Identificar os vários tipos de alimentos, suas características nutricionais e dietéticas e processos gerais de confecção	71
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 15.....	74
Efectuar arte cisória.....	74
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 16.....	76
Identificar os vários tipos de entradas e sobremesas e respectivas formas de confecção	76
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 17.....	78
Identificar os pratos principais da gastronomia clássica e respectivas formas de confecção	78
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 18.....	80
Compreender os hábitos alimentares, as gastronomias e as características das modernas tendencias alimentares, e gastronómicas	80
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 19.....	82
Identificar as principais iguarias da gastronomia portuguesa, suas formas de confecção e regiões de origem.....	82
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 20.....	84
Reconhecer, caracterizar e servir vinhos.....	84
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 21.....	87
Compreender a tecnologia da higiene e segurança alimentar em restauração	87
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 22.....	90
Compreender a tecnologia da higiene e segurança profissional em restauração.....	90
UNIDADE DE COMPETÊNCIA 23.....	92
Estabelecer relações interpessoais correctas e adequadas	92
ÁREA SÓCIO-PROFISSIONAL.....	95
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 24.....	95
Interpretar os serviços de restauração como área de interesse profissional	95
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 25.....	98
Desenvolver qualidades pessoais indispensáveis á sustentação da sua empregabilidade	98
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 26.....	101
Compreender e comunicar com clareza e eficácia em português	101

UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 27.....	103
Utilizar a língua inglesa para compreender textos profissionais simples e estabelecer comunicação oral a nível elementar.....	103
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 28.....	106
Utilizar a língua francesa para compreender textos profissionais simples e estabelecer comunicação oral a nível elementar.....	106
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 29.....	109
Comunicar correctamente em inglês.....	109
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 30.....	111
Comunicar correctamente em francês.....	111
UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 31.....	113
Utilizar as novas tecnologias de informação e comunicação para realizar tarefas simples de escrita, cálculo, pesquisa e comunicação a distância...	113
PERFIL DE FORMAÇÃO.....	117
ÁREA TÉCNICA.....	117
MÓDULO 1.....	117
Preparação do serviço de mesa.....	117
MÓDULO 2.....	120
Atendimento de clientes.....	120
MÓDULO 3.....	122
Atendimentos diversos.....	122
MÓDULO 4.....	126
Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas.....	126
MÓDULO 5.....	129
Serviço de pratos principais e bebidas de acompanhamento.....	129
MÓDULO 6.....	132
Serviço de sobremesas e respectivas bebidas.....	132
MÓDULO 7.....	135
As confecções em sala.....	135
MÓDULO 8.....	138
Os serviços característicos de hotel.....	138
Pequenos-almoços e room-service.....	138
MÓDULO 9.....	142
O serviço de buffets.....	142
MÓDULO 10.....	145
O serviço de banquetes.....	145
MÓDULO 11.....	148
Prestação de serviços volantes.....	148
MÓDULO 12.....	151
Requisições controlo de custos e facturação de serviços.....	151
ÁREA TECNOLÓGICA.....	153
MÓDULO 13.....	153
A restauração como área de negócio.....	153
MÓDULO 14.....	155
Os alimentos, suas características e confecção.....	155

MÓDULO 15	158
A arte cisória	158
MÓDULO 16	160
Entradas e sobremesas	160
MÓDULO 17	162
Gastronomia clássica	162
MÓDULO 18	164
Regimes alimentares e gastronomia moderna	164
MÓDULO 19	167
Gastronomia portuguesa	167
MÓDULO 20	169
Conhecer e servir vinhos	169
MÓDULO 21	171
Higiene e segurança alimentar	171
MÓDULO 22	174
Higiene e segurança profissional	174
MÓDULO 23	177
Relações interpessoais no trabalho	177
ÁREA SÓCIO-PROFISSIONAL.....	179
MÓDULO 24	179
A restauração como área de trabalho.....	179
MÓDULO 25	182
Competências de empregabilidade	182
MÓDULO 26	185
Comunicar com clareza em português	185
MÓDULO 27	187
Inglês profissional básico	187
MÓDULO 28	189
Inglês profissional desenvolvido	189
MÓDULO 29	191
Francês profissional básico	191
MÓDULO 30	193
Francês profissional desenvolvido	193
MÓDULO 31	195
Novas tecnologias de informação e comunicação.....	195
COMISSÃO TÉCNICA DO PROJECTO	197

NOTA DE APRESENTAÇÃO:

Este referencial modular de formação e de certificação profissional foi construído no quadro do projecto “referenciais de formação/ turismo”, realizado nos anos 2004 e 2005 por uma parceria constituída pelas seguintes entidades: INFTUR – Instituto de Formação Turística, IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, DGFV – Direcção Geral de Formação Vocacional e IQF – Instituto para a Qualidade na Formação.

A opção metodológica pela modularização visou conduzir a uma repartição do conjunto de competências dos profissionais da restauração, da hotelaria e do turismo em pequenas unidades autónomas (com potência para originarem módulos de formação/certificação, em sentido técnico), uma boa parte das quais comuns a mais do que um dos profissionais em causa.

Esta repartição em pequenas unidades, correspondendo a uma duração média de aprendizagem da ordem das 35 horas, pretende servir de apoio aos processos de “RVCCpro” – reconhecimento, validação e certificação de competências profissionais pré-adquiridas – e para a prescrição e organização da oferta de oportunidades de formação complementar específica que se revelem necessárias, assim como facilitar o ajustamento da oferta de formação inicial às competências requeridas pelo mercado de emprego.

Este trabalho teve como referência nuclear os correspondentes perfis profissionais aprovados no quadro do Sistema Nacional de Certificação Profissional ou, para aqueles que o SNCP não tenha ainda trabalhado, os perfis profissionais apresentados no Estudo Sectorial realizado pelo IQF e aqueles inerentes à experiência dos operadores de formação integrantes da parceria (INFTUR, IEFP, DGFV).

A versão agora apresentada (ainda na qualidade de “documento de trabalho”) constitui uma primeira formulação destinada a ser experimentada e a recolher as sugestões de correcção e aperfeiçoamento que a sua utilização prática revele convenientes.

Para informações mais detalhadas relativas à metodologia de construção destes referenciais modulares de formação e de certificação, veja o caderno 19 da presente colecção.

PERFIL DE EMPREGO

PERFIL DE EMPREGO:

MISSÃO

EFFECTUAR O SERVIÇO DE MESA EM ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

- Preparando a sala, atendendo os clientes, servindo os alimentos e as bebidas, facturando os serviços prestados, preparando e efectuando serviços de alimentos e bebidas para grupos, em banquetes, “buffets” e beberetes;
- Tendo em conta as normas técnicas e de higiene e segurança aplicáveis, as orientações comerciais da empresa e assegurando a satisfação dos clientes.

ACTIVIDADES

<p>ACTIVIDADE 1</p>	<p>PREPARAR AS CONDIÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE MESA (“MISE-EN-PLACE”):</p>
<p>Sub-actividade 1.1</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p>Preparar a sala e os meios para o serviço de restauração (“mise-en-place” material);</p> <ul style="list-style-type: none"> • A partir das informações e orientações relativas à tipologia do serviço a efectuar. • Dispondo, na sala, as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração; • Dispondo, nas mesas, os lugares, os utensílios, e os elementos de decoração; • Controlando as existências e as condições de utilização dos espaços, equipamentos e utensílios; • Preparando e apetrechando aparadores, carros de serviço e “vitrines”; • Controlando as condições de conforto do restaurante; • Preparando os ofícios (pão, “couverts”, recipientes com temperos, condimentos etc.). • Tendo em conta as normas técnicas e protocolares das várias mise-en-place do serviços de mesa e os equipamentos e meios necessários para cada caso; • Tendo em conta as normas de higiene e segurança das instalações, equipamentos e utensílios. • Procurando realizar “mise-en-places” adequadas à tipologia dos serviços a efectuar, criar um ambiente agradável, respeitar os requisitos de higiene e segurança aplicáveis e garantir a disponibilidade dos diferentes utensílios necessários ao bom funcionamento do serviço .

<p>Sub-actividade 1.2</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p>Preparar-se a si próprio para o serviço de mesa (“mise-en-place” pessoal):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por iniciativa própria, em cumprimento de rotinas “standard” de trabalho. • Identificando-se com as exigências do contexto organizacional e hierárquico onde vai trabalhar; • Efectuando os cuidados de higiene pessoal e de fardamento exigíveis; • Obtendo as informações pertinentes: relativas à ementa, à carta de restaurante, à carta de vinhos e à estratégia comercial da empresa; • Relativas à organização e distribuição do trabalho da equipa; • E relativas a elementos de informação turística julgados oportunos. <ul style="list-style-type: none"> • Tendo em conta as normas de higiene pessoal e de fardamento requeridos para o serviço de mesa, o tipo de serviço a efectuar e os conhecimentos a mobilizar para o bom atendimento dos clientes; • Procurando assegurar uma higiene e apresentação pessoal adequada e apetrechar-se com todos os dados necessários ao bom atendimento dos clientes.
---	---

<p>ACTIVIDADE 2</p>	<p>EFFECTUAR O SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM RESTAURANTE (SERVIÇO DE MESA)</p>
----------------------------	---

<p>Sub-actividade 2.1</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p>	<p>Acolher, assessorar os clientes e tirar os “pedidos”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A partir das orientações da chefia para a actividade do dia e das normas gerais em vigor na empresa para o efeito. • Recebendo e acomodando os clientes nas mesas pedidas ou
--	---

<p>(condições)</p>	<p>convenientes;</p> <ul style="list-style-type: none"> •Apresentando-lhes as cartas de restaurante e de vinhos; •Prestando-lhes os esclarecimentos solicitados ou julgados convenientes, em relação à ementa, às características e composição dos pratos e às características dos vinhos; •Dando sugestões ou conselhos quanto às escolhas possíveis e à composição da ementa à mesa, em função dos interesses manifestados e das características percebidas nos clientes e das orientações comerciais da empresa; •Registando os "pedidos", de forma correcta, utilizando meios manuais ou informáticos. <p>•Tendo em conta as técnicas de acolhimento, apresentação das "cartas", registo dos "pedidos", e os conhecimentos relativos à composição dos pratos e características dos alimentos e das bebidas;</p> <p>•Procurando agir com desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e comunicativa.</p>
<p>Sub-actividade 2.2</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p style="text-align: center;">Efectuar serviço de aperitivos e entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> •A partir dos "pedidos" dos clientes e dos respectivos fornecimentos. <p>•Transmitindo/comunicando os "pedidos" à cave dia, ao bar ou à cozinha, com correcção e clareza;</p> <p>•Recolhendo as bebidas aperitivas e as entradas solicitadas e verificando a sua conformidade com os "pedidos";</p> <p>•Transportando-as, apresentando-as e servindo-as à mesa, de acordo com as respectivas normas técnicas e protocolares;</p> <p>•Observando ou inquirindo da satisfação dos clientes;</p> <p>•Procedendo à recolha dos utensílios desnecessários e repondo a mesa para o serviço seguinte.</p> <p>•Tendo em conta os procedimentos de transmissão de pedidos, as normas técnicas de segurança e higiene de recolha, transporte e apresentação das diversas entradas e aperitivos, os conhecimentos relativos às bebidas e aos alimentos a servir e as normas técnicas e de segurança e higiene do levantamento e</p>

	<p>reposição de utensílios;</p> <ul style="list-style-type: none"> •Procurando agir com desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e comunicativa; •Assegurando um relacionamento correcto com os colegas das secções anexas.
<p>Sub-actividade 2.3</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p style="text-align: center;">Efectuar serviço de pratos principais</p> <ul style="list-style-type: none"> •A partir dos “pedidos” dos clientes e dos respectivos fornecimentos. •Transmitindo/comunicando os “pedidos” à cozinha ou a outras secções anexas, com correcção e clareza; •Recebendo os alimentos/pratos solicitados, sob diversas apresentações em função do tipo de serviço a prestar, e verificando a sua conformidade com os “pedidos”; •Transportando-os, para os locais adequados em função do tipo de serviço a efectuar; •Servindo os alimentos aos clientes, de acordo com o tipo de serviço (à francesa, à inglesa, à americana ou à russa) segundo as respectivas normas técnicas e protocolares; •Observando ou inquirindo da satisfação dos clientes; •Procedendo à recolha dos utensílios desnecessários e repondo a mesa para o serviço seguinte. •Tendo em conta os procedimentos de transmissão de pedidos, as normas técnicas e de segurança e de higiene na recolha e transporte dos alimentos e do levantamento e reposição de utensílios; e os conhecimentos relativos aos alimentos a servir e às características das diversas confecções e pratos principais; •Tendo em conta as normas técnicas, protocolares e os métodos de realização dos diferentes tipos de serviço e as respectivas técnicas de empratamento, completamento de confecções etc.; •Procurando agir com desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e

	<p>comunicativa;</p> <ul style="list-style-type: none"> •Assegurando um relacionamento correcto com os colegas das secções anexas.
<p>Sub-actividade 2.4</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p>Efectuar serviço de vinhos e outras bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> •A partir dos “pedidos” dos clientes e dos respectivos fornecimentos. •Transmitindo/comunicando os “pedidos” à cave dia ou ao bar, com correcção e clareza; •Recolhendo os vinhos e outras bebidas solicitadas e verificando a sua conformidade com os pedidos; •Transportando-os, apresentando-os e servindo-os à mesa, de acordo com as respectivas normas técnicas e protocolares. •Tendo em conta procedimentos de transmissão dos pedidos, os conhecimentos relativos aos vinhos e às outras bebidas a servir, e as normas técnicas e protocolares do transporte, acondicionamento e serviço de vinhos e outras bebidas ; •Procurando agir com desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e comunicativa; •Assegurando um relacionamento correcto com os colegas das secções anexas.
<p>Sub-actividade 2.5</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p>	<p>Efectuar serviço de sobremesas, cafés e digestivos</p> <ul style="list-style-type: none"> •A partir dos “pedidos” dos clientes e dos respectivos fornecimentos. •Transmitindo/comunicando os pedidos à cozinha, à pastelaria, à cafetaria ou outro serviço, com correcção e clareza; •Recolhendo as sobremesas, cafés ou bebidas solicitadas e

<p>(condições)</p>	<p>verificando a sua conformidade com os “pedidos”;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empratando ou finalizando algumas sobremesas e transportando-as, apresentando-as e servindo-as à mesa, de acordo com as respectivas normas técnicas e protocolares; • Transportando bebidas digestivas e cafés (ou chás) e servindo-as à mesa, de acordo com as respectivas normas técnicas e protocolares. <p>• Tendo em conta procedimentos de transmissão dos pedidos, os conhecimentos relativos aos vários tipos de sobremesas a servir, e as normas técnicas e de segurança e higiene no transporte, empratamento, finalização e de serviço de sobremesas;</p> <p>• Tendo em conta os conhecimentos relativos aos tipos e características das bebidas a servir e as normas técnicas e de segurança e higiene do serviço respectivo;</p> <p>• Procurando agir com desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e comunicativa;</p> <p>• Assegurando um relacionamento correcto com os colegas das secções anexas.</p>
<p>Sub-actividade 2.6</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p>	<p style="text-align: center;">Efectuar o serviço de confecções em sala</p> <ul style="list-style-type: none"> • A partir dos pedidos dos clientes, do tipo de serviço previsto e das orientações da chefia. • Preparando o posto de trabalho com o equipamento necessário e as mesas e utensílios; • Recolhendo os alimentos a preparar ou iguarias já semi-confeccionadas; • Confeccionando, preparando ou finalizando à vista do cliente algumas entradas, pratos principais e sobremesas, tais como: acepipes, preparações de camarões, lagosta ou outros crustáceos, filetes de linguado, cherne etc., vários tipos de bifés, medalhões de porco etc., vários tipos de massas, preparações e flamejamentos de frutas e doces, etc.; • Procedendo à arruma do equipamento utilizado.

(condições)	<ul style="list-style-type: none"> •Tendo em conta as características e regras de utilização do equipamento, os conhecimentos relativos às características dos diversos alimentos, e as técnicas de preparação, confecção, empratamento e completamento dos pratos susceptíveis de ser preparados em sala; •Procurando agir com desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e comunicativa; •Assegurando um relacionamento correcto com os colegas das secções anexas.
--------------------	--

ACTIVIDADE 3	FACTURAR OS SERVIÇOS PRESTADOS E DESPEDIR-SE DO CLIENTE
---------------------	--

<p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A partir do registo dos pedidos e das notas da cozinha, da cave dia e, eventualmente, da pastelaria ou outro serviço. •Contabilizando os alimentos e bebidas servidos; •Emitindo a conta e/ou a factura mediante a utilização de meios manuais ou informáticos; •Procedendo à cobrança imediata junto do cliente, ou remetendo para pagamento na caixa; •Despedindo-se do cliente. •Tendo em conta os conhecimentos relativos à contabilização e facturação de serviços em restauração, os procedimentos de utilização de meios manuais ou informatizados, as formas de pagamento e cobrança (dinheiro, cheques, cartões de crédito e débito), a utilização dos meios informatizados de cobrança, os cuidadosa ter nos diferentes processos de cobrança e as orientações específicas da empresa sobre condições especiais de facturação; •Procurando assegurar a exactidão dos registos e cálculos proceder com discrição, desembaraço e eficiência, exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; despedir-se do cliente de maneira simpática, procurando deixar uma boa imagem do restaurante e do serviço e promover o seu retorno.
---	---

ACTIVIDADE 4	EFFECTUAR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS ESPECÍFICOS DE HOTEL
---------------------	---

Sub-actividade 4.1	Efectuar serviços de alimentos e bebidas no alojamento do cliente (room service)
(ponto de partida)	<ul style="list-style-type: none"> • A partir dos pedidos dos clientes; • A partir das orientações ou normas da empresa.
(processo)	<ul style="list-style-type: none"> • Obtendo os alimentos e bebidas pretendidos; • Apetrechando os carros ou bandejas com os utensílios necessários e os alimentos e bebidas pretendidos; • Transportando carros ou bandejas para local pretendido (quarto, varanda, terraço, etc.); • Entregando os alimentos e bebidas solicitados ou servindo no local a refeição pretendida: pequeno-almoço, almoço, ou jantar; • Retirando o serviço.
(condições)	<ul style="list-style-type: none"> • Tendo em conta os conhecimentos relativos aos alimentos e bebidas, as técnicas e protocolos dos vários serviços de mesa, as normas específicas do « room service» e as respectivas normas de segurança e higiene; • Procurando agir com discrição, desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e comunicativa.

Sub-actividade 4.2	Efectuar serviço de pequenos almoços em sala
(ponto de partida)	<ul style="list-style-type: none"> • A partir das orientações ou normas da empresa; • A partir dos pedidos dos clientes.
(processo)	<ul style="list-style-type: none"> • Preparando a sala para o tipo de serviço: à carta, “buffet” ou misto;

(condições)	<ul style="list-style-type: none"> •Preparando as mesas em função do tipo de serviço; •Preparando ou completando alguns alimentos ou bebidas de pequeno almoço; •Servindo alimentos e bebidas à mesa ou apoiando os clientes no serviço de “buffet”; •Desembaraçando as mesas de serviço ou de “buffet”. <ul style="list-style-type: none"> •Tendo em conta os conhecimentos relativos às “ mise-en-place” dos serviços de pequenos almoços, com ou sem “buffet”, o tipo de alimentos e confecções servidos nesta refeição, as preparações que podem ser realizadas pelo empregado de mesa e as normas técnicas e de segurança e higiene dos respectivos serviços; <ul style="list-style-type: none"> •Procurando agir com desembaraço, eficiência, elegância, higiene e segurança; exprimir-se de forma clara e correcta em português ou em língua estrangeira (francês ou inglês) compreendida pelo cliente; adoptar uma atitude de relacionamento com o cliente afável, atenta, compreensiva e comunicativa; <ul style="list-style-type: none"> •Procurando articular os colegas de serviço e das secções anexas e desenvolvendo com eles um relacionamento correcto.
--------------------	--

ACTIVIDADE 5	EFFECTUAR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS PARA GRUPOS (SERVIÇOS ESPECIAIS)
---------------------	---

Sub-actividade 5.1	Preparar e assessorar “buffets”
(ponto de partida)	<ul style="list-style-type: none"> •A partir das orientações da hierarquia; •A partir dos locais e espaços, das ementas previstas e do número de pessoas.
(processo)	<ul style="list-style-type: none"> •Realizando a “mise-en-place” do serviço (preparação da sala, das mesas, do equipamento, e disposição dos utensílios, dos alimentos e das bebidas); •Assistindo ao serviço e assessorando e apoiando os clientes no serviço de algumas iguarias (cortar, fatiar etc.); •Prestando serviço de alimentos e bebidas em bandeja ou em

<p>(condições)</p>	<p>posto fixo; <ul style="list-style-type: none"> •Desembaraçando mesas e sala. <ul style="list-style-type: none"> •Tendo em conta os conhecimentos relativos aos alimentos, bebidas e confecções, as normas sobre organização e decoração de mesas para “buffet”, as técnicas de corte e empratamento de alimentos (arte cisória), as normas de higiene e segurança exigidas no manuseamento de equipamentos e alimentos e as normas de atendimento e relacionamento com os clientes; •Procurando cumprir as normas técnicas e de segurança e higiene das “mise-en-place”, efectuar decorações agradáveis, atender e servir os convivas de forma diligente, correcta e simpática e assumir uma postura de colaboração com os outros elementos da equipa de trabalho. </p>
<p>Sub-actividade 5.2</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p>Preparar e servir banquetes à mesa ou com “buffet”</p> <ul style="list-style-type: none"> •A partir das orientações da hierarquia; •A partir das informações sobre o tipo de banquete, do número de convivas e das ementas previstas. <ul style="list-style-type: none"> •Realizando a “mise-en-place” do serviço (preparando a sala, as mesas, o equipamento e os utensílios); •Servindo banquetes à mesa (aplicando os métodos do Serviço de mesa estipulados – à francesa, à inglesa, etc.); •Organizando diversos tipos de “buffets” para banquetes(de entradas, de sobremesas, etc.) e assistindo aos mesmos; •Desembaraçando mesas e sala. <ul style="list-style-type: none"> •Tendo em conta os conhecimentos relativos aos diferentes métodos de serviço à mesa; as normas técnicas e protocolares específicas do serviço de banquetes e normas protocolares do serviço de personalidades; •Procurando cumprir as normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene das “mise-en-place”, e serviço à mesa, realizar o serviço de maneira discreta, elegante, diligente e simpática e trabalhar de forma articulada e colaborante com os outros elementos da equipa de trabalho.

<p>Sub-actividade 5.3</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p>Preparar e efectuar serviços volantes de alimentos e bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> •A partir das orientações da hierarquia; •A partir de informações sobre os locais, o tipo de serviço a realizar e do número de convivas previsto. <ul style="list-style-type: none"> •Realizando as “mise-en-place” e dos diferentes tipos de serviço: “cocktails”, “portos de honra farewell parties”, “coffee-breaks” (preparando e decorando espaços e mesas em função do local e tipo de serviço); •Acompanhando o desenvolvimento do serviço e apoiando os clientes; •Distribuindo e recolhendo alimentos ou utensílios utilizados; •Realizando serviço volante de pequenos alimentos e bebidas; •Procedendo de maneira organizada e em articulação com os outros membros da equipa; •Assegurando o bom desenvolvimento do serviço; •Desembaraçando mesas e sala no final do serviço. <ul style="list-style-type: none"> •Tendo em conta as características de cada tipo de serviço, •Os conhecimentos relativos aos alimentos e bebidas servidas, as normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene, inerentes à prestação dos diferentes tipos de serviços, particularmente no que respeita ao serviço volante; <ul style="list-style-type: none"> •Procurando agir com desembaraço, elegância, eficiência, higiene e segurança; adoptando um relacionamento atento e simpático para com os convivas e uma postura de colaboração com os outros elementos da equipa de trabalho.
---	---

<p>ACTIVIDADE 6</p>	<p>ATENDER OUTRAS SOLICITAÇÕES OU NECESSIDADES DO CLIENTE, NAS ÁREAS DO TURISMO, RECLAMAÇÕES E SAÚDE E BEM-ESTAR</p>
----------------------------	---

<p>Sub-actividade 6.1</p>	<p>Atender reclamações</p>
--------------------------------------	-----------------------------------

<p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<ul style="list-style-type: none"> •A partir das reclamações dos clientes; •A partir de orientações da empresa sobre o assunto. <ul style="list-style-type: none"> •Recebendo e acolhendo reclamações dos clientes; •Ouvindo os clientes e interpretando a justeza e a gravidade das reclamações; •Procurando solucionar os problemas ou encaminhando o cliente para a hierarquia adequada, em função das orientações da empresa. <ul style="list-style-type: none"> •Tendo em conta as técnicas de atendimento de reclamações, as normas de empresa sobre o assunto e as normas de atendimento de clientes e relacionamento interpessoal; •Procurando compreender e interpretar as razões dos clientes, resolver a situação ou orientar o cliente e promover a sua satisfação.
<p>Sub-actividade 6.2</p> <p>(ponto de partida)</p> <p>(processo)</p> <p>(condições)</p>	<p>Prestar informações de carácter turístico no âmbito da sua área geográfica</p> <ul style="list-style-type: none"> •A partir das solicitações dos clientes; •A partir de alguma orientação específica da empresa sobre o assunto. <ul style="list-style-type: none"> •Atendendo às solicitações dos clientes ou tomando a iniciativa, em função das orientações da empresa; •Prestando informações sobre transportes, espectáculos, locais de interesse turístico etc.; •Fornecendo documentação turística adequada; •Orientando o cliente para a recolha de outras informações. <ul style="list-style-type: none"> •Tendo em conta os conhecimentos a obter sobre a matéria, a forma de os obter e a cultura geral a mobilizar; •Procurando prestar aos clientes informações correctas e tão amplas quanto possível e evidenciar disponibilidade e afabilidade no atendimento.
<p>Sub-actividade 6.3</p>	<p>Prestar cuidados básicos de saúde, segurança e bem-estar dos clientes</p>

(ponto de partida)	<ul style="list-style-type: none"> • A partir das ocorrências que justifiquem a intervenção; • A partir das solicitações dos clientes.
(processo)	<ul style="list-style-type: none"> • Acorrendo ao cliente em situação de necessidade; • Prestando pequenos cuidados de saúde em situações de mal estar , pequenos acidentes, dificuldades físicas etc.; • Orientando, acompanhando na procura de cuidados de saúde mais exigentes; • Auxiliando, orientando em cuidados de segurança pessoal ou de vestuário; • Prestando pequenos cuidados de limpeza em situações de acidentes higiénicos em vestuário etc.
(condições)	<ul style="list-style-type: none"> • Tendo em conta os conhecimento adequados a cada situação e a aplicação os procedimentos e as técnicas correctas e adequadas a cada caso; • Procurando assegurar a melhor solução para cada tipo de situação e assumir uma postura acolhedora e prestativa.

CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO AO EXERCÍCIO PROFISSIONAL

O exercício da actividade de Empregado(a) de Mesa está, formalmente, condicionado à posse da respectiva Carteira Profissional, no quadro da legislação das Carteiras Profissionais, ainda em vigor.

No quadro do novo regime de certificação profissional, a posse do Certificado de Aptidão Profissional de Empregado(a) de Mesa, sendo considerada desejável, não será, no entanto, obrigatória.

O CAP (Certificado de Aptidão Profissional) de Empregado(a) de Mesa corresponde a uma qualificação profissional de nível II (escolaridade obrigatória + especialização profissional, ou seus equivalentes em termos de RVCC – reconhecimento, validação e certificação de competências pré-adquiridas).

O exercício da actividade de Empregado(a) de Mesa ocorre em estabelecimentos de restauração, comumente na modalidade de trabalhar por conta de outrem.

A evolução da actividade de restauração e do mercado de emprego requerem do profissional Empregado(a) de Mesa um esforço de manutenção das suas condições de empregabilidade, nomeadamente através de uma postura de aprendizagem e de desenvolvimento pessoal e profissional permanente ao longo da vida.

O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO EXIGE FREQUENTEMENTE:

- Trabalho por turnos;
- Trabalho nocturno;
- Trabalho em fins-de-semana;
- Trabalho em pé durante várias horas;
- Trabalho sob pressão;
- Esforço físico em algumas tarefas;
- Indumentária específica;
- Atenção dispersa;
- Atenção concentrada e memorização;
- Capacidade de organização e gestão do trabalho;
- Capacidade de relacionamento;
- Resistência ao stress;
- Aprumo pessoal;
- Ética profissional nos domínios da higiene pessoal e alimentar e das relações profissionais.

PERFIL DE COMPETÊNCIAS

PERFIL DE COMPETÊNCIAS

ÁREA TÉCNICA

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 1.</p>	<p>PREPARAR AS CONDIÇÕES E MEIOS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE MESA (“MISE- EN-PLACE”)</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Preparar as condições materiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Seleccionar e dispor na sala de forma adequada o equipamento e utensílios necessários ao serviço de refeições. •Preparar/Organizar as mesas com os atalhados, utensílios, elementos decorativos e outros elementos, de acordo com o serviço a prestar e as normas técnicas e protocolares estabelecidas. •Organizar adequadamente as mesas previamente reservadas com diversas finalidades. •Decorar mesas para diversos fins, efectuando decorações temáticas. •Examinar o mobiliário, equipamento e utensílios e decidir das suas boas ou más condições de utilização em termos de conservação e higiene e, sendo necessário, assegurar a respectiva higienização. •Verificar e adequar as condições ambiente relativamente à luz, temperatura, som, decoração etc. •Verificar as faltas dos diversos tipos de material e produtos consumíveis e promover a sua reposição. •Preparar os elementos complementares de mesa (ofícios), preparando recipientes e ingredientes (pão, temperos, condimentos), confeccionando ou ultimando molhos, condimentos e pequenos acepipes.

	<ul style="list-style-type: none"> •Controlar o estado de temperatura e conservação de produtos alimentar expostos ou a expor (frutas, doces, vinhos). •Apetrechar, aprovisionar e organizar os aparadores e carros de serviço com os equipamentos, utensílios, produtos alimentares e outros meios materiais necessários ao serviço previsto. •Preparar, eventualmente, secções anexas, – cave dia, cafetaria. <p>Preparar-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Recolher informações de forma a identificar o contexto organizacional e hierárquico em que se encontra. •Recolher informações sobre orientações da empresa do ponto de vista técnico, protocolar e de estratégia comercial. •Obter as informações relativas à ementa, e à carta de restaurante, (composição e modos de confecção de entradas, pratos principais e sobremesas, constantes da carta e da ementa do dia). •Idem, relativamente à carta de vinhos, (características, origens e compatibilidades alimentares dos vinhos constantes da carta), à organização e distribuição do trabalho da equipa e a alguns elementos de informação turística julgados oportunos. •Efectuar os cuidados de higiene pessoal e de fardamento necessários ao desempenho da actividade.
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •O mobiliário e todo o equipamento necessário num estabelecimento de restauração (aparadores, mesas, carros, etc.), seus nomes (em português e na língua por que são habitualmente conhecidos) suas funções, formas de utilização e modos de disposição na sala; •As normas técnicas e protocolares do arranjo da sala e das mesas em diferentes situações; •Regras básicas de decoração de espaços e mesas de refeição e de climatização;

<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> •O material e utensílios do serviço de mesa (pratos, copos, talheres, atoalhados) bem como todo o outro material e utensílios necessários ao serviço de restaurante (travessas, talheres, roupas), suas designações, funções e formas de utilização;
<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p>	<ul style="list-style-type: none"> •As características que o mobiliário, equipamento e utensílios devem apresentar quando bem conservados e higienizados;
<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Os meios, produtos, e formas de higienização dos diferentes materiais ou espaços;
<p>Unidade Tecnológica Identificação Alimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> •As normas que presidem às condições de bem-estar ao nível da luminosidade, temperatura e sonoridade;
<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Os recipientes e ingredientes e as técnicas de higienização, manutenção, preparação e apresentação dos diversos ofícios (elementos complementares de mesa) (temperos, condimentos, molhos);
<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Regras de armazenamento, acondicionamento e conservação de produtos alimentares e utensílios bem como as respectivas exigências de higiene manuseamento e manutenção; •As normas de requisição dos diversos produtos (utensílios e consumíveis); •As normas gerais de higiene e segurança alimentar; •As exigências protocolares e de higiene pessoal e de indumentária para realizar o serviço de mesa e diferenças de fardamento em função do tipo de estabelecimento.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser cuidadoso no manuseamento do equipamento e utensílios.</p>
<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p>	<p>Ser rigoroso no cumprimento das normas técnicas e de segurança e higiene no manuseamento, acondicionamento e conservação de produtos alimentares e utensílios.</p>
<p>Unidade Sócio-profissional Qualidades pessoais e empregabilidade</p>	<p>Ser empenhado numa organização de espaços, meios e decoração que crie um ambiente agradável e facilite o trabalho a realizar.</p>
<p>Unidade Sócio-profissional Qualidades pessoais e empregabilidade</p>	<p>Ser sensível à importância da mise-en-place nos serviços de restauração.</p>

<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser interessado em identificar-se com os objectivos e cultura da empresa.</p> <p>Ser rigoroso nos cuidados de higiene e exigente na apresentação pessoal.</p> <p>Ser exigente quanto à suficiência, interpretação e compreensão das informações a obter.</p> <p>Ser correcto e urbano nas relações com a hierarquia e colegas.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprir as normas técnicas e protocolares das várias mise-en-place dos serviços de mesa, assegurando condições para o cumprimento das orientações protocolares e “comerciais” em vigor na empresa; • Cumprir as normas técnicas e de higiene na preparação; • Manutenção e apresentação dos diversos ofícios (elementos complementares de mesa), no acondicionamento e conservação dos produtos alimentares e a disponibilidade de todos os meios necessários (utensílios e produtos) e nas instalações, equipamentos, e utensílios; • Interagir correctamente com hierarquia e colegas; • Cumprir as normas de apresentação e higiene pessoal e de indumentária; • Evidenciar conhecer os nomes e funções do mobiliário, equipamento e utensílios necessários a um estabelecimento de restauração bem como os produtos e métodos para a respectiva higienização; • Evidenciar cuidado, rigor e empenho na realização das diferentes actividades e no cumprimento das normas de higiene e segurança.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Assistente Técnico de restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 2.</p>	<p>ACOLHER O CLIENTE E «TIRAR O PEDIDO» EM RESTAURANTE</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Efectuar a recepção e acomodação do cliente, seguindo as normas de acolhimento, as regras protocolares e as normas da empresa. E apresentar a carta de restaurante e a carta de vinhos, conforme as regras e efectuar a colocação dos “couverts”.</p> <p>Prestar informações ao cliente sobre a composição, modo de preparação, tipo de sabor, características alimentares e compatibilidades das diferentes iguarias da ementa.</p> <p>Prestar informações ao cliente sobre características dos vinhos disponíveis e suas compatibilidades com as iguarias a servir.</p> <p>Interpretar as dificuldades do cliente e ajudá-lo nas escolhas das iguarias, vinhos e outras bebidas.</p> <p>Evidenciar os produtos a promover de modo particular, tornando-os apetecíveis para o cliente.</p> <p>Expressar-se em português ou em língua estrangeira – inglês ou francês – na comunicação com o cliente, de forma a assegurar uma suficiente compreensão mútua em matéria de solicitação e prestação de informações relativas à refeição.</p> <p>Registrar os pedidos, de acordo com as normas da empresa, utilizando meios manuais ou informáticos.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Profissional</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As normas e técnicas gerais de atendimento de clientes; •As regras do protocolo e as normas da empresa, em matéria de recepção e de acomodação das pessoas à mesa e de apresentação da carta de restaurante e da carta de vinhos; •A composição da ementa ou carta de restaurante, a

<p>Unidade Tecnológica Identificação Alimentos</p> <p>Unidade Tecnológica Reconhecer, caracterizar e servir vinhos</p> <p>Unidade Tecnológica Identificação Alimentos</p> <p>Unidade Tecnológica Identificação de Iguarias da Gastronomia Portuguesa</p> <p>Unidade Tecnológica Compreender os hábitos alimentares, as gastronomias e as características das modernas tendências alimentares e gastronómicas</p> <p>Unidade Sócio-Profissional Compreender e Comunicar com clareza e eficácia em Português Língua Inglesa para compreender textos e estabelecer comunicação Língua Francesa para compreender textos e estabelecer comunicação Comunicar em Inglês</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>composição da carta de vinhos e as orientações da empresa relativamente aos itens a promover de modo particular;</p> <ul style="list-style-type: none"> •As características gerais e dietéticas dos alimentos – carnes, peixes, vegetais, legumes, frutas, queijos, etc., •Os modos típicos de confecção das principais entradas, molhos, pratos e sobremesas; •As características gerais dos principais vinhos (tipos, proveniências, qualidades organolépticas e compatibilidades com os alimentos); •As características gerais de outras bebidas comumente servidas em restaurante, tais como: cervejas, águas, sumos, cafés, aguardentes, whiskies; •As noções básicas relativas à racionalidade alimentar e à dietética; •As origens, composição e características das principais especialidades gastronómicas da região e do país; •O conceito da gastronomia como património cultural; •As principais expressões da terminologia técnica específica utilizada em restauração, em português e em francês ou inglês; •Os princípios, regras e valores a respeitar no relacionamento e comunicação interpessoal empregado-cliente em restauração; •As técnicas e procedimentos de registo dos “pedidos” em restauração utilizando meios manuais e utilizando meios informáticos.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser acolhedor, simpático, atencioso, urbano e discreto, na actividade de recepção e acomodação dos clientes à mesa, adequando o grau de formalidade e rigor gestual às características da refeição/evento.</p> <p>Ser simpático, atento, compreensivo, comunicativo, paciente, seguro, confiante e convincente na actividade de assessoria ao cliente nas suas escolhas para o “pedido”.</p>

<p>Unidade Sócio-profissional Restauração como área de interesse profissional Qualidades pessoais e empregabilidade</p>	<p>Ser justo/honesto na procura de promover os interesses da empresa, respeitando os legítimos interesses e a satisfação do cliente.</p> <p>Ser sensível à importância da aparência, postura e gestos como meios de comunicação interpessoal.</p> <p>Ser exacto e claro no registo do “pedido”.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cumprir com as normas técnicas e protocolares no acolhimento dos clientes, apresentação das cartas, prestação de informações e esclarecimentos sobre características de pratos e bebidas e se exprimir de forma clara e correcta em português ou numa outra língua que domine e seja utilizada na empresa; •For capaz de interpretar/compreender dúvidas e necessidade dos clientes e ajudá-los a fazer escolhas que os deixem satisfeitos e cumprir com as orientações da empresa no que respeita a promoções; •Registar os pedidos de forma correcta segundo as normas das empresas, utilizando meios manuais ou informáticos; •Evidenciar conhecer as características dos alimentos, composição e processos de confecção pratos e características das bebidas; •Evidenciar disponibilidade para desenvolver as atitudes e comportamentos indispensáveis ao correcto e eficaz atendimento e assistência aos clientes.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Assistente técnico de restauração.</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 3.</p>	<p>ATENDER OS CLIENTES NOS SEGUINTE DOMÍNIOS:</p> <p>RECLAMAÇÕES</p> <p>INFORMAÇÕES TURÍSTICAS</p> <p>CUIDADOS BÁSICOS DE SAÚDE E BEM-ESTAR</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>I ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES</p> <p>Atender pequenas reclamações, reparos ou insatisfações dos clientes sobre o desenvolvimento dos serviços.</p> <p>Desenvolver comportamentos tendentes a solucionar os problemas, prestando esclarecimentos, ou justificações e procurando, satisfazer as expectativas do cliente.</p> <p>II PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS</p> <p>Prestar informações de carácter turístico, sobre transportes, eventos culturais na localidade, locais de interesse cultural ou histórico e locais de diversão na zona.</p> <p>Pesquisar e seleccionar informação turística a fornecer.</p> <p>III CUIDADOS BÁSICOS DE SAÚDE E BEM ESTAR</p> <p>Prestar auxílio a clientes com problemas de saúde momentâneos ou incómodos alimentares (mal-estar digestivo, dores de cabeça etc.).</p> <p>Prestar assistência e apoio a clientes em situações de pequenos acidentes pessoais e de higiene no vestuário.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regras de comportamento nas relações interpessoais; • Procedimentos fundamentais no atendimento de

<p>Unidade Tecnológica Restauração como área de interesse económico</p> <p>Unidade Sócio- Profissional Compreender e Comunicar com clareza e eficácia em Português Língua Inglesa para compreender textos e estabelecer comunicação Língua Francesa para compreender textos e estabelecer comunicação Comunicar em Inglês</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>reclamações (assumir uma atitude atenta e disponível para ouvir, verificar a compreensão da reclamação e procurar solucionar o problema, esclarecendo sobre eventuais dificuldades, justificando ou desculpando os serviços, procurando satisfazer as expectativas do cliente ou esclarecendo-o sobre a sem razão da sua reclamação);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamentos essenciais na gestão de conflitos; • A importância da manutenção de uma postura correcta, disponível e afável perante uma reclamação; • A importância manter o auto-controlo; • A necessidade de evidenciar competência, veracidade e honestidade na argumentação a desenvolver. <p>II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos fundamentais do fenómeno turístico; • Características do turismo actual e modernas formas de atendimento em restauração; • Vocabulário profissional específico em inglês ou francês e expressões de relacionamento a nível básico; • Órgãos locais de turismo, entidades facultadoras de informação turística, guias turísticos do País, da região e da localidade; • Formas de obter documentação de consulta ou para disponibilizar; • Importância de possuir cultura geral sobre a região e manter-se informado sobre a vida cultural, social e os acontecimentos da região e localidade. <p>III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de atendimento, auxílio e primeiros socorros a pessoas e bens; • Conhecimento de produtos aliviadores de mal-estar pessoais (dores de estômago, cabeça, dores de queda etc.) e destinados a acidentes higiénicos (salpicos de gordura ou fruta na pele ou roupa etc.); • Procedimentos gerais de actuação em situações de risco: incêndios, inundações e protecção sísmica;
--	---

	<p>• Importância de ser oportuno e rápido afectuoso e paciente nos auxílios prestados às pessoas.</p>
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>I Ser honesto nas explicações dadas ou argumentos utilizados no atendimento das reclamações.</p> <p>Ser convincente, flexível, simpático, de forma a acalmar e a deixar satisfeito o cliente.</p> <p>II Ser rigoroso nas informações turísticas prestadas ou nas orientações fornecidas.</p> <p>III Ser oportuno, rápido, afectuoso e paciente nos auxílios prestados a pessoas.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <p>I Atender as reclamações, assumindo as posturas e os comportamentos mais adequados a cada situação;</p> <p>Evidenciar capacidade de análise da situação, competência e honestidade nas explicações ou argumentos utilizados;</p> <p>Evidenciar flexibilidade, simpatia, disponibilidade, por forma a acalmar e a deixar satisfeito o cliente.</p> <p>II Prestar as informações turísticas solicitadas de forma ampla e completa ,evidenciando conhecer a localidade do ponto de vista turístico e os meios de acesso à informação turística ;</p> <p>Prestar informações turísticas com propriedade e segurança;</p> <p>Utilizar a língua do cliente, de forma a, pelo menos, compreender e ser compreendido.</p>

	<p>III</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prestar os cuidados de saúde e bem estar, actuando de forma adequada ao problema, seleccionando os produtos mais adequados às necessidades em causa , procedendo com rapidez e auxiliando o cliente de forma satisfatória.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Empregado de bar</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 4.</p>	<p>CONHECER E SERVIR BEBIDAS DIVERSAS, APERITIVOS E ENTRADAS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar os diferentes tipos de bebidas.</p> <p>Identificar, caracterizar, preparar e servir bebidas aperitivas, à mesa ou no espaço do bar.</p> <p>Recolher, transportar, acondicionar e servir aperitivos sólidos, à mesa ou no bar .</p> <p>Efectuar o pedido recolher, transportar e servir os diferentes tipos de entradas fornecidas pela cozinha.</p> <p>Preparar ou finalizar entradas de frutas, queijos ou saladas pré-confeccionadas.</p> <p>Desembaraçar as mesas e fazer simultaneamente a mise-en-place para os alimentos seguintes, de acordo com as normas técnicas e de gestão do serviço, protocolares e higiénicas.</p> <p>Gerir o serviço de forma organizada, tendo em conta as prioridades, precedências e economia de tempos e esforços, evitando deslocações desnecessárias.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Tecnológica Identificação dos Alimentos</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A classificação geral das bebidas; • As diferentes bebidas que podem ser servidas como aperitivo e suas características; • Tipos de copos apropriados a cada bebida e técnicas de preparação e serviço, à mesa ou no espaço do bar ; • Principais tipos de aperitivos sólidos, seus modos de preparação, acondicionamento e serviço; • Tipos de alimentos que podem ser servidos como entradas (sopas, cremes, frutas, azeitonas etc.);

<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principais entradas fornecidas pela cozinha e respectivos modos de confecção; • Normas técnicas de recolha, transporte e acondicionamento dos aperitivos e entradas; • Técnicas de preparação, apresentação e empratamento dos vários tipos de frutas quando servidos como entradas; • Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene do serviço de aperitivos e entradas; • Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas; • Locais onde devem ser colocados os utensílios retirados das mesas e seu modo de acondicionamento; • Normas de organização e gestão da prestação do serviço à mesa.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Sócio-profissional Qualidades Pessoais e Empregabilidade</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser atento à correcção e eficácia na transmissão dos pedidos.</p> <p>Ser atento e cuidadoso, de forma a assegurar a correspondência entre os pedidos e os fornecimentos.</p> <p>Ser cuidadoso no cumprimento das normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança na preparação das entradas, no serviço à mesa e no desembaraçamento de mesas.</p> <p>Ser atento, organizado, diligente e discreto na organização e gestão do trabalho.</p> <p>Ser correcto com os colegas e proceder com espírito de equipa facilitando o desenvolvimento do serviço da equipa.</p> <p>Ser paciente e mostrar-se afável e disponível para alterações ou outras solicitações do cliente.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmitir os pedidos aos outros serviços com correcção e clareza;

	<ul style="list-style-type: none"> •Cumprir as normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança do serviço de aperitivos sólidos e líquidos e na preparação e serviço de entradas e gerir o trabalho com organização e eficiência, compatibilizando as prioridades dos serviços a realizar em simultâneo; •Assumir as posturas adequadas e proceder com elegância, no desenvolvimento dos diferentes serviços e agir com organização discrição, desembaraço e eficiência no desembaraçamento das mesas e na prestação dos outros serviços; •Evidenciar conhecer as diferentes bebidas aperitivas e as características das diferentes entradas; •Evidenciar flexibilidade, afabilidade e disponibilidade no atendimento dos clientes e urbanidade e espírito de equipa nas relações com os colegas.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração.</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 5.</p>	<p>CONHECER E SERVIR PRATOS PRINCIPAIS E BEBIDAS DE ACOMPANHAMENTO</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar, caracterizar preparar bebidas de refeição, diversas.</p> <p>Efectuar o pedido, recolher, transportar, acondicionar e servir vinhos, aplicando saberes específicos previamente adquiridos.</p> <p>Efectuar o pedido, recolher, transportar, acondicionar e servir outras bebidas de refeição ,seleccionado os copos e técnicas adequadas.</p> <p>Efectuar o pedido, recolher e transportar os pratos solicitados e verificar a sua conformidade com os pedidos.</p> <p>Realizar o serviço de pratos principais utilizando diferentes métodos de serviço: - serviço à francesa, à inglesa, directo ou indirecto, à americana ou à russa.</p> <p>Realizar ou ultimar, quando necessário, o empratamento das diferentes iguarias (peixes, carnes, mariscos, etc.).</p> <p>Seleccionar e manusear os utensílios necessários aos diferentes métodos de serviço com à vontade e actuar com segurança, higiene e diligência.</p> <p>Desembaraçar as mesas e fazer simultaneamente a mise-en-place para os alimentos seguintes.</p> <p>Gerir o serviço de forma organizada, tendo em conta as prioridades, precedências e economia de tempos e esforços, evitando deslocações desnecessárias.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As diferentes bebidas que podem ser servidas como acompanhantes de refeições e suas características;

<p>Unidade Tecnológica Reconhecer, caracterizar e servir vinhos</p> <p>Unidade Tecnológica Identificar os pratos principais da gastronomia clássica</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Tecnológica Efectuar Arte Cisória</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Tipos de copos apropriados a cada bebida e técnicas de preparação e serviço; •Tipos de vinhos, suas características e respectivas técnicas de serviço; •As diferentes iguarias servidas como pratos principais e respectivas formas de confecção e apresentação; •Normas técnicas e de segurança e higiene para o transporte dos diferentes tipos de alimentos e bebidas; •Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene dos diferentes métodos de serviço: à francesa, à inglesa, directo e indirecto, à americana e à russa; •Técnicas de empratamento dos vários tipos de iguarias (peixes, carnes, mariscos) e suas guarnições e molhos; •Técnicas da arte cisória; •Utensílios utilizados nos diferentes empratamentos e respectivas exigências de segurança e higiene no seu manuseamento; •Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas; •Locais onde devem ser colocados os utensílios retirados das mesas; •Normas de organização e gestão da prestação do serviço à mesa.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser atento à correcção e eficácia na transmissão dos pedidos.</p> <p>Ser atento e cuidadoso, de forma a apresentar ao cliente os alimentos correspondentes aos seus pedidos.</p> <p>Ser cuidadoso no cumprimento das normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança no empratamento ou completamento dos pratos e nos diferentes métodos de serviço à mesa e no desembaraçamento de mesas.</p> <p>Ser flexível no cumprimento das normas dos diferentes métodos, adaptando-se às necessidades ou desejos</p>

	<p>particulares de cada cliente.</p> <p>Ser atento, organizado, diligente e discreto na organização e gestão do trabalho.</p> <p>Ser correcto com os colegas e proceder com espírito de equipa facilitando o desenvolvimento do serviço da equipa.</p> <p>Ser paciente e mostrar-se afável e disponível para alterações ou outras solicitações do cliente.</p>
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cumprir as normas técnicas e de higiene e segurança na recolha, transporte e serviço de pratos principais, vinhos e outras bebidas de refeição e gerir o trabalho com organização e eficiência, compatibilizando as prioridades dos serviços a realizar em simultâneo; •Cumprir as normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança correspondentes ao método de serviço adoptado: serviço à francesa, à inglesa, directo ou indirecto, à americana ou à russa e aplicar correctamente as normas e as técnicas dos diferentes empratamentos; •Assumir as posturas adequadas e proceder com elegância, no desenvolvimento dos diferentes serviços e agir com organização discrição, desembaraço e eficiência no desembaraçamento das mesas e na prestação dos outros serviços; •Evidenciar conhecer as diferentes bebidas que podem ser servidas como acompanhantes de refeição e a composição e características dos diferentes pratos principais; •Evidenciar flexibilidade, afabilidade e disponibilidade no atendimento dos clientes e urbanidade e espírito de equipa nas relações com os colegas.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração.</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 6.</p>	<p>CONHECER E SERVIR SOBREMESAS, BEBIDAS DE SOBREMESA, CAFÉS E DIGESTIVOS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar, caracterizar, preparar e servir bebidas de sobremesa, diversas.</p> <p>Recolher, transportar e servir as sobremesas solicitadas, verificando a sua conformidade com os pedidos.</p> <p>Servir cada tipo de sobremesa de acordo com as respectivas normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene.</p> <p>Ultimar a preparação e empratamento de sobremesas pré-confeccionadas.</p> <p>Preparar sobremesas de frutas, seleccionando-as, descascando-as, cortando-as, empratando-as e decorando-as de acordo com as respectivos normas técnicas e de higiene e segurança.</p> <p>Preparar sobremesas de queijos e doces seleccionando-os, cortando-os e empratando-os.</p> <p>Realizar o serviço de bebidas digestivas ou outras de sobremesa, seleccionando os copos e aplicando as respectivas normas de serviço.</p> <p>Realizar o serviço de café ou chá, efectuando os pedidos à cafetaria ou bar, recolhendo e transportando as bebidas.</p> <p>Desembaraçar as mesas.</p> <p>Gerir o serviço de forma organizada , tendo em conta as prioridades, precedências e economia de tempos e esforços, evitando deslocações desnecessárias.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Tecnológica Identificação dos Alimentos</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferentes tipos de sobremesas previamente confeccionadas suas características e secções que devem fornecê-las (frutas,

<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p>	<p>queijos, doces, gelados);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas e cuidados a ter no transporte das diferentes tipos de sobremesas (doces, gelados etc.); • Normas técnicas e protocolares do serviço dos vários tipos de sobremesas; • Nomes e características das diversas frutas e queijos bem como das respectivas proveniências; • Técnicas de preparação, apresentação e empratamento dos vários tipos de frutas; • Técnicas de corte e empratamento dos vários tipos de doces e queijos; • Diferentes tipos de bebidas de sobremesa, particularmente as bebidas digestivas, suas características e normas de serviço; • Nomes, proveniências e características de diferentes tipos de café e chás; • Normas do serviço de café ou chá; • Normas técnicas e de higiene e segurança a que deve obedecer o desembaraçamento das mesas e a mise-en-place simultânea; • Normas de organização e gestão da prestação do serviço à mesa.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser atento à correção e eficácia na transmissão dos pedidos.</p> <p>Ser atento e cuidadoso, de forma a assegurar a correspondência entre os pedidos e os fornecimentos.</p> <p>Ser cuidadoso no cumprimento das normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene na confecção ou empratamento de sobremesas e respectivo serviço.</p> <p>Ser interessado em proceder(decorar) com sentido estético.</p> <p>Ser flexível no cumprimento das normas, adaptando-se às necessidades ou desejos particulares de cada cliente.</p> <p>Ser atento, organizado, diligente e discreto na organização e</p>

	<p>gestão do trabalho.</p> <p>Ser correcto com os colegas e proceder com espírito de equipa facilitando o desenvolvimento do serviço da equipa.</p> <p>Ser paciente e mostrar-se afável e disponível para alterações ou outras solicitações do cliente.</p>
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprir as normas técnicas e de higiene e segurança na recolha, transporte e serviço das diferentes sobremesas, das diferentes bebidas de sobremesa, digestivos, cafés ou chás e gerir o trabalho com organização e eficiência, compatibilizando as prioridades dos serviços a realizar em simultâneo; • Cumprir as normas técnicas, e de higiene e segurança na confecção ou empratamento das diferentes sobremesas; • Assumir as posturas adequadas e proceder com elegância, no desenvolvimento dos diferentes serviços e agir com organização, discrição, desembaraço e eficiência no desembaraçamento das mesas; • Evidenciar conhecer as diferentes bebidas de sobremesa, digestivas os diferentes tipos de sobremesas; • Evidenciar flexibilidade, afabilidade e disponibilidade no atendimento dos clientes e urbanidade e espírito de equipa nas relações com os colegas.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Assistente técnico de restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 7.</p>	<p>EFFECTUAR CONFECÇÕES EM SALA</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Obter os produtos necessários às confecções solicitadas pelo cliente, efectuando as requisições às respectivas secções.</p> <p>Receber e determinar o grau de qualidade das matérias-primas fornecidas ou dos alimentos pré-confeccionados.</p> <p>Organizar o equipamento e posto de trabalho em função da iguarias a confeccionar.</p> <p>Dispor nas mesas os utensílios, couverts e adornos adequados à refeição que vai servida (mise-en-place).</p> <p>Confeccionar entradas, pratos principais e sobremesas em sala à vista do cliente, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar lagosta, camarões etc. - Preparar filetes de cherne, linguado etc. - Preparar vários tipos de bifes, medalhões de porco etc. - Preparar, flamejar frutas etc. <p>Aplicar a arte cisória, (cortando, despinhando, trinchando e desossando) sempre que necessário.</p> <p>Ultimar, em sala, à vista do cliente, diversos pratos pré confeccionados: temperando, juntando ingredientes flamejando, guarnecendo, decorando.</p> <p>Utilizar correctamente e com segurança e higiene os equipamentos e utensílios necessários.</p> <p>Servir o cliente utilizando qualquer dos métodos de serviço de mesa e respectivas técnicas.</p> <p>Realizar os trabalhos de finalização do serviço, procedendo à arrumação dos meios utilizados e ao desembaraçamento das mesas.</p>

	<p>equipamentos necessários às diferentes preparações e assegurar confecções agradáveis à vista e ao paladar;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder em conformidade com as normas técnicas e protocolares da prestação deste tipo de serviços em sala e na sua finalização; • Proceder com rapidez, à vontade, elegância e sentido estético; • Interagir com o cliente de forma afável e simpática e disponível, deixando-o satisfeito; • Evidenciar conhecer as características de qualidade dos alimentos.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Assistente técnico de restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 8.</p>	<p>EFFECTUAR SERVIÇOS CARACTERÍSTICOS DE HOTEL:</p> <p>SERVIR ALIMENTOS E BEBIDAS NO ALOJAMENTO DO CLIENTE (ROOM-SERVICE)</p> <p>PREPARAR E SERVIR PEQUENOS-ALMOÇOS EM SALA</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Room-service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receber e registar os pedidos; • Esclarecer e informar os clientes acerca das refeições, alimentos e bebidas pretendidos e disponíveis (utilizando os conhecimentos e as técnicas habituais no serviço de refeições em sala); • Obter os alimentos e bebidas de acordo com os diferentes tipos de refeições e situações; • Acondicionar utensílios, alimentos e bebidas em carros ou bandejas, para serem transportados para os aposentos, ou outros locais; • Realizar o transporte para os locais pretendidos cumprindo as normas de segurança e higiene; • Servir os alimentos, bebidas ou refeições pretendidas nos locais desejados (quarto, varanda, esplanada etc.), de acordo com as normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene praticadas nos diferentes serviços de mesa em sala tendo em conta as devidas adaptações às circunstâncias de locais e meios; • Recolher o equipamento e utensílios utilizados de acordo com as normas técnicas e de higiene e segurança; <p>Efectuar serviço de pequenos-almoços em sala, à carta ou com buffet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fazer a mise-en-place da sala e mesas para o serviço de

	<p>pequenos almoços à carta;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar os pedidos e transmiti-los aos respectivos serviços (cozinha cafetaria) ou proceder às preparações pretendidas, conforme as normas da empresa; • Servir os alimentos e bebidas à mesa de acordo com as respectivas normas técnicas; • Fazer a mise-en-place da sala e mesas para o serviço de pequenos almoços com buffet; • Assegurar a assistência e apoio ao auto-serviço dos clientes ou proceder ao serviço de bebidas e alimento em posto fixo; • Desembaraçar as mesas e a sala.
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Técnica Efectuar requisições, controlo de custos e facturar os serviços prestados</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p> <p>Unidades Tecnológicas Higiene e Segurança Alimentar Higiene e Segurança Profissional</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de recepção, registo e transmissão dos pedidos ou recolha directa de alimentos e bebidas para o room-service; • Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes e do serviço de refeições em sala, adaptadas ao room-service; • Normas técnicas e de higiene e segurança no apetrechamento e acondicionamento de utensílios, iguarias e bebidas nos carros ou bandejas; • Normas técnicas e de segurança e higiene a cumprir no transporte de alimentos para diversos locais; • Características e exigências específicas dos diferentes locais a ter em conta na prestação do room-service; • Normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança do serviço das diversas iguarias e bebidas (em sala), com as respectivas adaptações ao room-service; • Normas técnicas e de segurança e higiene na recolha deste tipo de serviço; • Tipos de serviços de pequeno-almoço (em sala à mesa, em sala com buffet, room-service); • Normas das mise-en-place das salas, mesas, mobiliário e equipamento para o serviço de pequenos-almoços à mesa e com buffet;

	<ul style="list-style-type: none"> •Ementas características de pequenos-almoços: continental, à inglesa; •Técnicas de preparação dos alimentos e bebidas servidos nos pequenos-almoços à continental (cafés, chás, leite, chocolate, sumos, torradas, tostas, sandes e outros) ou à inglesa (cereais, ovos, carnes, peixes, frutas e outros); •Normas de serviço de pequenos-almoços à mesa; •Normas de preparação e apoio do serviço de pequenos-almoços com buffet; •Normas de desembaraçamento de mesas e salas.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser respeitador das normas técnicas e de segurança e higiene do room-service e dos serviços de pequeno almoço.</p> <p>Ser organizado, diligente, discreto e atencioso na realização do room-service.</p> <p>Idem para os serviços de pequeno-almoço.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Realizar as diferentes actividades do room-service (atendimento , organização, e prestação do serviço) em conformidade com as respectivas normas técnicas, de segurança e higiene e protocolares e agir com organização discrição e desembaraço na prestação deste serviço; •Cumprir as normas técnicas e de segurança e higiene na realização dos serviços de pequenos almoços à mesa e nas mise-en-place e assessoria de buffets de pequenos-almoços; •Evidenciar conhecer as diferentes ementas de pequeno-almoço (continental e à inglesa) e respectivas técnicas de confecção; •Evidenciar interesse em proceder com organização, diligência e discrição na prestação dos serviços.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração.</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 9.</p>	<p>PREPARAR E ASSESSORAR BUFFETS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Ler e interpretar a ficha de função para a preparação do buffet ou orientar-se pelas instruções verbais da chefia, de forma a proceder a uma a mise-en-place e serviço adequados.</p> <p>Seleccionar e organizar o mobiliário, equipamento e utensílios para o serviço, tendo em conta o número de clientes o tipo de buffet e o local.</p> <p>Organizar a sala em função do tipo de buffet localizando mesas de buffet e de apoio, equipamentos específicos, mesas e cadeiras para refeição, elementos decorativos etc.</p> <p>Preparar as mesas de buffet aprovisionando-as com os alimentos e bebidas nos locais apropriados, técnica e esteticamente (quentes, frios, doces salgados, queijos aperitivos, entradas, pratos principais, vinhos águas, etc.).</p> <p>Preparar as mesas de apoio para limpos e sujos, aprovisionando-as com os respectivos utensílios (pratos, talheres, copos, bandejas etc.).</p> <p>Preparar mesas de refeição decorando-as com os utensílios necessários.</p> <p>Preparar postos fixos para serviço de alimentos e bebidas.</p> <p>Prestar serviço de alimentos ou bebidas em posto fixo realizando empratamentos, se necessário.</p> <p>Preparar alguns alimentos à vista (ou a pedido) do cliente, realizando a trinchagem ou fatiamento de peças grandes de carne, despinhagem de peixes e corte ou laminagem de frutas doces e queijos.</p> <p>Assistir ao serviço e assessorar e apoiar os clientes no serviço de algumas iguarias.</p>

	<p>Proceder à reposição de alimentos, bebidas, loiças, talheres etc. e à recolha de utilizados e sujos.</p> <p>Desembaraçar mesas e sala no final do serviço.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Tecnológica Efectuar Arte Cisória</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Tecnológica Reconhecer, caracterizar e servir vinhos</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os diferentes tipos de buffet (em pé, sentado, para refeições completas ou partes, para pequenos almoços, banquetes, ou beberetes, em sala ou ao livre); • As características diferenciadoras de cada um deles; • Mobiliário, equipamentos e utensílios utilizados em diferentes tipos de buffets seus nomes em português e na língua por que são conhecidos e bem assim as respectivas funções e modos de apresentação e utilização; • Diferentes formas de organização das salas em função dos tipos de buffets; • Normas técnicas e de segurança e higiene da preparação e Decoração das mesas de buffet, de apoio e de refeição em buffet (distribuição e disposição de alimentos e bebidas, loiças, copos talheres etc. em função dos diferentes tipos de buffets); • Diferentes tipos de atoalhados utilizados em diferentes tipos de buffets; • Diferentes tipos de travessas (e outros utensílios) utilizadas em buffets e saber para que tipos de alimentos devem ser utilizadas; • Regras de preparação e organização de postos fixos para serviço de alimentos e bebidas pelo empregado em diferentes tipos de buffets; • Técnicas de corte, fatiamento e apresentação de peças grandes (peixes, carnes) e ainda, frutas, doces e queijos • Normas técnicas e de segurança e higiene do serviço de desembaraçamento das mesas e reposição de alimentos e bebidas em serviço de buffets; • Técnicas de empratamento das diversas iguarias servidas em buffet; • Técnicas do serviço de vinhos e outras bebidas (procedimentos, tipos de copos etc.);

	<ul style="list-style-type: none"> • Normas técnicas e de segurança e higiene na arrumação de mobiliário, equipamento e utensílios utilizados em buffets.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidades Tecnológicas Higiene e Segurança Alimentar Higiene e Segurança Profissional</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser respeitador das instruções verbais ou da ficha de função.</p> <p>Ser cuidadoso e cumpridor das regras de higiene e segurança no transporte e manuseamento dos produtos alimentares.</p> <p>Ser interessado em proceder com sentido estético na organização das mesas de buffet, e com desembaraço e elegância na prestação dos serviços.</p> <p>Ser sensível à importância da mise-en-place nos serviços de buffet.</p> <p>Ser interessado em relacionar-se correctamente com a hierarquia e colegas.</p> <p>Ser disponível, afável e simpático no atendimento dos clientes.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar as mise en-place da sala e das mesas de buffet e de refeição de acordo com as normas técnicas e de higiene e segurança, evidenciando organização e sentido estético; • Cortar os diferentes tipos de peças (carnes, bolos queijos) de modo regular e em função das porções previstas cumprindo as respectivas normas técnicas e de higiene e segurança e proceder com à vontade, e sentido estético em relação ao empratamento das peças servidas e ao acondicionamento das restantes; • Efectuar os desembaraçamentos de sujos e reposições de alimentos e utensílios com diligência ,discrição e de acordo com as respectivas normas técnicas e de higiene e segurança; • Evidenciar conhecer o mobiliário, equipamento e utensílios utilizados neste tipo de serviços; • Evidenciar interesse em agir de maneira organizada e com espírito de equipa e atender os convivas manifestando disponibilidade, afabilidade e simpatia.

PROFISSÕES	Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração.
-------------------	--

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 10.</p>	<p>PREPARAR E SERVIR BANQUETES À MESA OU COM BUFFET</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Ler e interpretar a ficha de função ou atender às instruções verbais da chefia sobre o serviço de banquete a realizar, de forma a proceder a uma a mise-en-place e serviço adequados.</p> <p>Seleccionar e organizar o mobiliário, equipamento e utensílios para o serviço tendo em conta o número de clientes e o tipo de manifestação (recepção diplomática, casamento, baptizado, etc.).</p> <p>Verificar/assegurar a higiene e as condições de utilização dos equipamentos e utensílios.</p> <p>Organizar a sala e dispor as mesas em função do tipo de manifestação, dos meios, do espaço disponível, e das regras de protocolo e preparar as mesas, tendo em conta as normas técnicas, os clientes, a ementa e as regras de protocolo.</p> <p>Organizar/apetrechar os aparadores e mesas de apoio, tendo em conta as normas técnicas, os clientes, a ementa e as regras de higiene e segurança.</p> <p>Servir os convivas na mesa, segundo o método previsto na organização: à inglesa, francesa, ou americana, com as adaptações exigidas por um serviço de grande grupo</p> <p>Realizar o serviço com a destreza e a rapidez necessárias, de forma a permitir que todos comam ao mesmo tempo.</p> <p>Manter uma postura corporal correcta, apesar do esforço exigido pelo peso das travessas e utensílios a transportar.</p> <p>Realizar o serviço de vinhos e outras bebidas seguindo as normas técnicas e protocolares respectivas.</p> <p>Proceder de forma organizada e articulada com os colegas que se encontram a desenvolver o mesmo tipo de trabalho.</p> <p>Realizar, eventualmente, funções de enquadramento da</p>

	<p>equipa.</p> <p>Ir desembaraçando as mesas sempre que necessário durante o serviço e proceder à arrumação da sala, das mesas e, dos equipamentos e utensílios no final do banquete.</p> <p>Preparar e prestar serviços de buffet, em articulação com o serviço de mesa, adequando as respectivas mise-en-place e assessoria.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Técnica Conhecer e servir pratos principais e bebidas de acompanhamento</p> <p>Unidade Tecnológica Reconhecer, caracterizar e servir vinhos</p> <p>Unidades Tecnológicas Higiene e Segurança Alimentar Higiene e Segurança Profissional</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O mobiliário, equipamentos e utensílios utilizados em banquetes (para além do normal), bem como as suas funções e modos de apresentação e utilização e os respectivos nomes em português e na língua por que são conhecidos; • As normas técnicas e protocolares da mise-en-place das salas e mesas de banquetes (disposição das mesas, posicionamento dos couverts, copos, pratos) em função dos convivas e dos alimentos a servir; • O tipo de couverts a servir em função da ementa; • Normas técnicas e protocolares de cada método de serviço (à francesa, etc.) e as exigências específicas no caso de banquetes; • As normas protocolares no serviço à mesa dos banquetes: mesas de honra, precedências, prioridades etc.; • Tipos de vinho, suas características e técnicas do serviço de vinhos; • Normas técnicas e de segurança e higiene do desembaraçamento das mesas e sala.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser respeitador das instruções verbais ou da ficha de função e das normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene exigidas pela mise-en-place e prestação de todo o serviço de mesa.</p> <p>Ser discreto, oportuno, gentil, afável e paciente com os clientes durante o serviço de mesa, particularmente à inglesa.</p> <p>Ser interessado em proceder de forma organizada e articulada com os outros membros da equipe de trabalho.</p>

	<p>Ser interessado em manter um relacionamento correcto com colegas e hierarquia.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cumprir as normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene na realização de todos os trabalhos da mise-en-place e no desenvolvimento do serviço à mesa ou de buffet e proceder de forma organizada e articulada com os colegas de equipe; •Proceder com rapidez, oportunidade e discrição na prestação do serviço à mesa, no apoio ao serviço de buffet e nos desembaraçamentos e reposições das mesas, assumindo e mantendo as posturas corporais mais adequadas; •Evidenciar conhecer o mobiliário, equipamento e utensílios característicos do serviço de banquetes, bem como as respectivas formas de utilização e higienização; •Evidenciar interesse em proceder com gentileza, afabilidade e simpatia para com os convivas.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração.</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 11.</p>	<p>PREPARAR E EFECTUAR SERVIÇOS VOLANTES DE ALIMENTOS E BEBIDAS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ler e interpretar a ficha de função para a preparação do serviço em causa (diferentes tipos de beberetes) ou orientar-se pelas instruções verbais. • Realizar as mise-en-place dos vários serviços volantes: Cocktails, Portos de Honra, Coffee breaks etc. tendo em conta: <ul style="list-style-type: none"> - a selecção e organização de mobiliário, equipamento e utensílios apropriados a cada caso; - a disposição das mesas de serviço e apoio em função do local e número de pessoas; - o aprovisionamento das mesas de serviço e apoio, a preparação de postos fixos para serviço de bebidas. • Preparar bebidas simples, aperitivas ou de acompanhamento. • Preparar/acondicionar aperitivos sólidos simples. • Preparar/ organizar as bandejas com alimentos e bebidas para a realização de serviço volante. • Efectuar o serviço volante, passando as bandejas pelos convivas. • Realizar serviço de bebidas em posto fixo. • Assistir ao serviço e aos clientes procedendo à reposição de alimentos, bebidas, loiças, talheres etc. e à recolha de utilizados e sujos das mesas e dos clientes. • Desembaraçar as mesas durante o serviço e a sala no final.
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/ compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os diferentes tipos de beberetes (Cocktails, Garden partys, Lanches Portos de honra, Farewell Parties, Coffee breaks etc.);

<p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidades Tecnológicas Higiene e Segurança Alimentar Higiene e Segurança Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os diferentes locais onde podem realizar-se (sala, bar, jardim); • As características diferenciadoras de cada um deles e as diferentes formas de organização dos espaços em função dos tipos e locais de realização; • O mobiliário, equipamentos e utensílios utilizados nos diferentes tipos de beberetes bem como as suas funções e modos de apresentação e utilização e os respectivos nome em português e na língua por que são conhecidos; • Normas técnicas e de segurança e higiene da preparação e decoração das mesas de serviço e de apoio; • Normas técnicas e de higiene e segurança da preparação de bebidas e aperitivos sólidos; • Técnicas de composição e organização de alimentos e bebidas em bandeja; • Normas técnicas e de segurança e higiene na prestação do serviço volante de pequenas iguarias e bebidas; • Normas técnicas e de segurança e higiene no serviço da recolha de utilizados e na reposição de utensílios e alimentos ou bebidas nas mesas ou postos de serviço; • Normas técnicas e de segurança e higiene na arrumação de mobiliário, equipamento e utensílios utilizados em beberetes.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p> <p>Unidade Sócio- profissional</p>	<p>Ser cuidadoso no manuseamento do equipamento e utensílios e nos procedimentos de circulação com bandeja.</p> <p>Ser rigoroso no cumprimento das normas técnicas e de segurança e higiene no manuseamento e acondicionamento e conservação de produtos alimentares e utensílios.</p> <p>Ser empenhado numa organização estética de espaços, meios e decoração que crie um ambiente agradável e facilite o trabalho a realizar.</p> <p>Ser empenhado em garantir o abastecimento necessário à prestação do serviço.</p> <p>Ser sensível à importância da mise-en-place nos serviços volantes.</p>

<p>Restauração como área de interesse profissional Qualidades Pessoais e empregabilidade</p>	<p>Ser sensível à importância de ter uma aparência agradável e manter uma postura correcta.</p> <p>Ser atento, disponível, afável e simpático para com os convivas.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cumprir as normas técnicas e de higiene e segurança na realização das mise-en-place e desenvolvimento dos diferentes tipos de serviços; •Cumprir as normas técnicas e de segurança e higiene na preparação de alimentos e bebidas, seu acondicionamento em bandeja e na prestação do serviço volante junto dos convivas; •Proceder de maneira organizada e com espírito de equipe na preparação e prestação do serviço; •Evidenciar conhecer as finalidades de cada tipo de bebede e o mobiliário e equipamento adequados; •Evidenciar interesse em ser organizado, cuidadoso no desenvolvimento do serviço, proceder com sentido estético e estabelecer com os convivas uma relação correcta, afável e simpática, provendo o seu bem-estar e satisfação.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Empregado de bar, Assistente técnico de restauração.</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 12.</p>	<p>EFFECTUAR REQUISIÇÕES, CONTROLO DE CUSTOS E FACTURAR OS SERVIÇOS PRESTADOS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Efectuar registos, transmissão de pedidos de clientes e requisições de fornecimentos às diferentes secções, utilizando a documentação ou os suportes informáticos convenientes.</p> <p>Interpretar e utilizar a documentação necessária ao cálculo de custos.</p> <p>Controlar o custo dos fornecimentos entre sectores, através da documentação correspondente (requisições, notas de fornecimento etc.).</p> <p>Aplicar os conceitos de capitação (de bebidas ou alimentos) e de quebras no cálculo de custos e no controlo de fornecimentos.</p> <p>Contabilizar o custo dos produtos fornecidos ao cliente.</p> <p>Determinar o montante dos serviços prestados, utilizando meios manuais mecânicos ou informáticos (máquina de calcular, suporte informático).</p> <p>Realizar a factura da despesa, tendo em conta as orientações da empresa quanto a descontos ou tratamentos especiais e utilizando meios manuais ou informáticos.</p> <p>Apresentar e factura ao cliente e proceder à cobrança directa da despesa facturada, através de dinheiro, cheque, tickets, cartões de débito ou crédito ou remetê-la para a caixa.</p> <p>Despedir-se do cliente.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os objectivos, documentos e procedimentos de controlo de custos; • As funções, formas de preenchimento e utilização da diversa

<p>Unidade Sócio-profissional Novas Tecnologias da Informação e Comunicação</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>documentação utilizada ou suportes específicos para controlo das requisições e fornecimentos internos e externos (requisições à cozinha, cafetaria, economato bar etc., folhas de transferência, folhas de quebras etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os conceitos de rentabilidade de produtos alimentares e de bebidas e capitações; • Conceitos básicos de rácios e taxas de lucro; • Operações básicas de cálculo; • Normas básicas de contabilização e facturação. • O modo de utilização dos diferentes meios de cálculo contabilização e facturação (manuais, máquinas de calcular, suportes informáticos). • As formas de pagamento: cartões de débito, crédito, cheques e dinheiro e cuidados a ter com cada um deles; • Os procedimentos de utilização dos suportes informáticos para a cobrança através de cada um dos meios; • Conceitos básicos de informática; • Normas de despedida do cliente após o pagamento.
<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Sócio-profissional Restauração como área de interesse profissional</p> <p>Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser exacto nos preenchimentos registos.</p> <p>Ser exacto na contabilização e respeitar as normas da empresa nos procedimentos de facturação.</p> <p>Ser discreto nos procedimentos de facturação e cobrança.</p> <p>Ser simpático e cumpridor das normas de despedida.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar correcta e adequadamente os diferentes meios, manuais e informáticos, de registo, transmissão de pedidos e encomenda de produtos; • Contabilizar e facturar as despesas dos clientes sem cometer erros de contabilização ou cálculo;

	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar correctamente os meios de facturação e cobrança (manuais ou informáticos); • Cumprir com as normas técnicas e comportamentais de apresentação e cobrança de facturas e de despedida do cliente; • Evidenciar conhecer conceitos de rentabilidade e controlo de custos; • Evidenciar interesse em garantir exactidão nos procedimentos de contabilização, facturação e cobrança e agir com discrição, afabilidade e simpatia nas cobranças e despedidas dos clientes.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competência comum às profissões de: Empregado de mesa Empregado de bar, Assistente técnico de restauração.</p>

ÁREA TECNOLÓGICA:

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 13.</p>	<p>INTERPRETAR OS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO COMO ÁREA DE INTERESSE ECONÓMICO</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Situar os serviços de restauração no contexto das diversas actividades de turismo e nas actividades económicas em geral.</p> <p>Caracterizar genericamente a evolução e situação actual do sector da restauração em Portugal, seus pontos fortes e pontos fracos.</p> <p>Identificar os tipos de serviços que integram os sectores da hotelaria e restauração (recepção, alojamento, cozinha, restaurante, bar, armazéns, economato etc.) e caracterizar sumariamente as respectivas atribuições, organização geral e funções gerais dos respectivos trabalhadores.</p> <p>Caracterizar genericamente os tipos de estabelecimentos de restauração (restaurante, cafetaria, bar etc.) e distinguir as características dos integrados e dos não integrados em estabelecimentos hoteleiros.</p> <p>Caracterizar os diferentes segmentos da procura e os diferentes tipos de serviços e de organizações/empresas de restauração.</p> <p>Caracterizar genericamente as vertentes legislativa e comercial dos serviços de alimentação e bebidas.</p> <p>Caracterizar genericamente os circuitos de distribuição dos produtos alimentares (do produtor ao consumidor) e a formação dos preços em restauração.</p> <p>Perspectivar os sentidos de evolução organizacional, tecnológica e comercial dos serviços de restauração.</p>

<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As diferentes actividades económicas, as características da actividade turística e o enquadramento económico-social das profissões de restauração; •Génese e evolução da prestação de serviços de restauração; •Tipos de serviços integrados nas áreas da hotelaria e restauração e respectivas características, organizativas e funcionais; •Características gerais das instalações, equipamentos e utensílios dos serviços integrados na área da restauração (cozinha pastelaria, restaurante, bar e secções anexas) e Atribuições gerais dos respectivos trabalhadores; •Tipos e características diferenciadoras dos diversos estabelecimentos de restauração e bebidas (restaurantes, bares, cafetarias, pizzarias, pastelarias e etc.) e sua relação com os diferentes segmentos de procura; •Tipologia dos estabelecimentos de hotelaria e restauração (categorias) e a sua relação com a tipologia das clientelas; •O licenciamento das actividades de restauração e a legislação reguladora da actividade do sector; •Os circuitos de distribuição dos produtos alimentares, do produtor ao consumidor; •A formação dos preços em restauração, as opções e margens de comercialização, a fiscalidade; •A situação actual do sector em Portugal, seus pontos fortes e pontos fracos, sentidos de evolução organizacional, tecnológica e comercial.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em conhecer e compreender a macro estrutura económica em que se situa a sua actividade profissional e integrar-se nos objectivos da mesma.</p> <p>Ser interessado em conhecer a diversidade de serviços envolvidos na área onde se situa a sua actividade profissional.</p> <p>Ser sensível à importância dos aspectos económicos, legislativos e comerciais do sector.</p>

	<p>Ser disponível para agir em conformidade com as exigências impostas pelas características sócio económicas da actividade profissional em que se integra.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer os aspectos fundamentais e as características sócio-económicas da actividade turística e as tendências de evolução da mesma; •Evidenciar conhecer as interligações da sua actividade com a actividade turística e económica em geral; •Evidenciar conhecer as características gerais de organização e funcionamento dos diferentes serviços e estabelecimentos das áreas da hotelaria e restauração; •Evidenciar conhecer os aspectos fundamentais das vertentes legislativa e comercial da área da restauração; •Evidenciar disponibilidade para cumprir as exigências profissionais inerentes às características e condicionantes socio-económicas do seu sector profissional e para integrar-se e proceder de forma adequada às características do estabelecimento em que desenvolva a sua actividade profissional.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competência comum às profissões de: Empregado de mesa Empregado de bar Assistente técnico de restauração Cozinheiro Pasteleiro Assistente técnico de cozinha</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 14.</p>	<p>IDENTIFICAR OS VÁRIOS TIPOS DE ALIMENTOS, SUAS CARACTERÍSTICAS NUTRICIONAIS E DIETÉTICAS E PROCESSOS GERAIS DE CONFECCÃO</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Reconhecer fisicamente e nomear os alimentos fundamentais utilizados nas diversas preparações alimentares servidas em restaurantes (carnes, peixes, legumes, frutas, farináceos, etc).</p> <p>Reconhecer e descrever as respectivas características diferenciadoras.</p> <p>Reconhecer e descrever as características de qualidade que devem possuir.</p> <p>Descrever as exigências e processos gerais de conservação dos diferentes alimentos e respectivas exigências técnicas e higiénicas no seu manuseamento.</p> <p>Caracterizar genericamente os processos básicos de preparação culinária dos alimentos: cozer, assar, grelhar, estufar, fritar etc.</p> <p>Caracterizar/ Classificar os diferentes alimentos do ponto de vista nutricional (roda dos alimentos).</p> <p>Caracterizar os principais erros alimentares do ponto de vista qualitativo e quantitativo (proporções e capitações).</p> <p>Descrever as características que deve possuir uma ementa equilibrada que respeite os princípios fundamentais da dietética e da racionalidade alimentar.</p> <p>Descrever a composição geral de uma refeição racional e saudável.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p> <p>Unidade Tecnológica</p>	<p>Conhecer/ compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos de matérias-primas e produtos alimentares; • Nome, aspecto e características gerais e características de

<p>Higiene e Segurança Alimentar</p>	<p>qualidade dos alimentos básicos para a confecção de pratos principais (carnes, peixes, mariscos etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome, aspecto e características gerais e características de qualidade dos alimentos usualmente utilizados como acompanhamentos ou guarnições (massas, arroz, batatas, legumes, hortaliças etc.); • Nome, aspecto e características gerais e características de qualidade dos alimentos usados em preparações diversas de cozinha ou pastelaria (ovos, laticínios, gorduras, farinhas, açúcares etc.); • Nome, aspecto e características gerais e características de qualidade dos principais tipos de condimentos (plantas aromáticas, especiarias etc.); • Nome, aspecto e características gerais e características de qualidade dos principais tipos de condimentos (plantas aromáticas, especiarias etc.); • Nome, aspecto e características gerais e características de qualidade dos principais tipos de molhos, cremes e saborizantes (maionese, mostardas, essências etc.); • Nomenclatura dos processos básicos de preparação de alimentos (cozer, assar, grelhar, saltear, estufar, etc.) e respectivas técnicas gerais; • Exigências e processos gerais de conservação dos diferentes alimentos; • Normas técnicas e higiênicas de manuseamento de cada um; • Classificação dos alimentos em grupos em função das suas características nutricionais (roda dos alimentos); • Conceito de dietética e princípios gerais de uma alimentação racional e saudável e erros alimentares e mais comuns; • Constituintes de uma boa ração alimentar: composição, percentagens, capitações etc.; • Princípios para a composição de ementas racionais e saudáveis.

<p>ATITUDES</p> <p>Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Alimentar</p>	<p>Ser interessado em conhecer tão completamente quanto possível os alimentos ou produtos alimentares utilizados em restauração, particularmente no que respeita às suas características de qualidade;</p> <p>Ser interessado em conhecer e aplicar as normas de higiene e conservação de cada um;</p> <p>Ser sensível à importância e vantagens de uma alimentação racional;</p> <p>Ser disponível para aconselhar ou alertar os outros (designadamente clientes) sobre erros alimentares ou necessidade de racionalizar a alimentação.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer os alimentos e as respectivas características de qualidade e exigências de higiene e conservação; •Evidenciar conhecer as respectivas características nutricionais e os princípios de uma alimentação racional; •Evidenciar conhecer os diferentes processos básicos de confecção dos alimentos; •Evidenciar sensibilidade à necessidade de cumprir as normas de conservação dos diferentes alimentos e de higiene no seu manuseamento; •Evidenciar sensibilidade ao valor de uma alimentação racional e à necessidade de compor ementas correctas do ponto de vista da racionalidade alimentar.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competência comum às profissões de:</p> <p>Empregado de mesa Empregado de bar Assistente técnico de restauração Cozinheiro Pasteleiro Assistente técnico de cozinha</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 15.</p>	<p>EFFECTUAR ARTE CISÓRIA</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Despinhar, depelar, cortar e acondicionar peixes.</p> <p>Desossar, trinchar e acondicionar aves.</p> <p>Trinchar e fatiar peças de carnes diversas.</p> <p>Abrir, preparar mariscos.</p> <p>Seleccionar os utensílios a utilizar e os processos de trabalho mais adequados a cada caso.</p> <p>Manusear alimentos e utensílios com segurança, à vontade e higiene.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/ compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •A estrutura anatómica de peixes, mariscos, aves e outros animais utilizados em confecções alimentares; •As técnicas da arte cisória a aplicar na preparação e acondicionamento dos diferentes tipos de peixes ,mariscos aves e outras carnes; •Os utensílios necessários à prática da arte cisória e as normas técnicas e de segurança e higiene na sua utilização.
<p>ATITUDES Unidade Tecnológica Higiene e Segurança Profissional Unidade Tecnológica Relações Interpessoais</p>	<p>Ser cuidadoso e prudente na realização deste tipo de do trabalho.</p> <p>Ser interessado em proceder com rigor, higiene e segurança e sentido estético.</p>

<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional desempenha a actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cumprir as normas técnicas e de segurança e higiene exigidas para a realização dos diferentes trabalhos e apresentar resultados com as características exigidas; •Evidenciar conhecer a anatomia dos animais e o manuseamento correcto dos utensílios; •Evidenciar interesse em proceder com rigor, segurança e eficiência na preparação dos diferentes tipos de peças.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração.</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 16.</p>	<p>IDENTIFICAR OS VÁRIOS TIPOS DE ENTRADAS E SOBREMESAS E RESPECTIVAS FORMAS DE CONFEÇÃO</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar e descrever as características, composição e técnicas de confecção das entradas mais tradicionais fornecidas pela cozinha (sopas, cremes, mariscos etc.).</p> <p>Identificar composições diversas que podem ser servidas como entradas (saladas à base de legumes, de massas, de arroz, de conservas etc.) e descrever as respectivas características, composição e processos de confecção.</p> <p>Identificar entradas e sobremesas de frutas, e descrever a respectiva composição e modos de preparação.</p> <p>Caracterizar os principais queijos que podem ser servidos como entradas ou sobremesas e referir os respectivos modos de apresentação.</p> <p>Identificar e descrever as características de diversas sobremesas doces e geladas.</p> <p>Identificar e descrever as características das principais guarnições ou molhos utilizados para entradas e sobremesas e respectivas formas de confecção.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os diferentes tipos de entradas mais tradicionalmente servidas pela cozinha, suas características e formas de confecção (sopas, cremes, saladas etc.); • Os diferentes tipos de sobremesas mais tradicionalmente servidas pela cozinha, suas características e formas de confecção (frutas bolos etc.); • Os diferentes tipos de preparações que podem ser servidas como entradas, suas características e formas de preparação (massas saladas etc.); • Idem para as sobremesas;

	<ul style="list-style-type: none"> •Guarnições, molhos e condimentos mais frequentemente utilizados para entradas, suas características , formas de confecção e utilização; •Modos de preparação e apresentação das frutas e queijos para serem servidos como entradas ou sobremesas; •Nomes e características das principais produtos confeccionados em pastelaria (bolos, gelados etc.) e formas gerais de confecção e apresentação; •Tendências actuais ao nível das características de conteúdo e apresentação de entradas e sobremesas.
ATITUDES	<p>Ser interessado em conhecer tão completamente quanto possível as diversas entradas e sobremesas, suas características e formas de confecção.</p> <p>Ser sensível à importância de ter conhecimentos desenvolvidos sobre o assunto de forma a poder informar com eficiência os clientes.</p>
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer com um grau de profundidade significativo os diversos tipos, características e formas de confecção das entradas e sobremesas mais comumente servidas em restaurante; •Evidenciar capacidade para reconhecê-las e descrevê-las com correcção, usando a terminologia adequada; •Evidenciar interesse em desenvolver conhecimentos nesta matéria.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 17.</p>	<p>IDENTIFICAR OS PRATOS PRINCIPAIS DA GASTRONOMIA CLÁSSICA E RESPECTIVAS FORMAS DE CONFECÇÃO</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar e descrever os pratos principais mais comumente servidos em restaurantes portugueses, pratos de carne (aves incluídas), de peixe, de marisco, de arroz ou massa.</p> <p>Identificar e descrever as respectivas características, produtos que os compõem e os correspondentes processos de confecção.</p> <p>Identificar e descrever as confecções mais usualmente servidas como acompanhamento ou guarnição: confecções de batata, de arroz ou massa, de vegetais suas características, produtos que as compõem e modos de confecção.</p> <p>Identificar e descrever a composição e o modo de preparação dos principais molhos usados na confecção ou guarnição dos pratos.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/reconhecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As designações, composição, características e modos de confecção dos pratos principais mais tradicionais, fornecidos pela cozinha, designadamente pratos de carne, peixes e mariscos; pratos de massa e arroz e saladas, servidos como pratos principais; •A composição, características e modos de confecção de acompanhamentos e guarnições, designadamente: Acompanhamentos de massa, arroz batatas, legumes saladas; •A composição, características e modos de confecção de molhos e condimentos; •As ligações mais comuns entre iguarias principais, acompanhamentos, guarnições e molhos.

<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em conhecer tão completamente quanto possível os diferentes pratos principais da gastronomia clássica, suas características e formas de confecção, bem como dos respectivos acompanhamentos, guarnições e molhos.</p> <p>Ser sensível à importância de ter conhecimentos desenvolvidos sobre o assunto de forma a poder informar com eficiência os clientes.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer com um grau de profundidade significativo os diferentes pratos principais mais tradicionais, suas designações, características e formas de confecção; •Idem para os respectivos acompanhamentos , guarnições e molhos; •Evidenciar capacidade para reconhecer e descrever as características dos diferentes pratos, acompanhamentos e molhos, usando a terminologia adequada; •Evidenciar interesse em desenvolver conhecimentos nesta matéria.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Assistente técnico de restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 18.</p>	<p>COMPREENDER OS HÁBITOS ALIMENTARES, AS GASTRONOMIAS E AS CARACTERÍSTICAS DAS MODERNAS TENDÊNCIAS ALIMENTARES, E GASTRONÓMICAS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar características gerais das modernas tendências em gastronomia e a sua relação com os novos conceitos sobre alimentação e conceitos e modos de vida actuais.</p> <p>Identificar princípios gerais fundamentadores das cozinhas vegetariana e desportista.</p> <p>Identificar pratos característicos da cozinha vegetariana e respectivos modos de confecção.</p> <p>Identificar pratos característicos da cozinha para desportistas e respectivos modos de confecção.</p> <p>Identificar os principais pratos de cozinhas nacionais internacionalizados tais como: pizzas, massas à italiana , arroz “chau chau” salada americana, francesa etc., suas características e modos de confecção.</p> <p>Identificar modos de confecção de pratos característicos das designadas refeições ligeiras (hambúrgueres, baguetes, etc.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/ compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novos conceitos e orientações sobre alimentação nas e suas consequência nas modernas tendências em gastronomia; • Influência dos modos de vida nos modernos tipos de ofertas gastronómicas; • Características gerais das principais cozinhas nacionais internacionalizadas (italiana, chinesa, americana etc.); • Composição e modos de confecção de pratos típicos de cozinhas nacionais internacionalizados, designadamente ao nível de pratos principais de massas (pizzas, massa à Bolonhesa etc.), de arroz (arroz “chau chau”, etc.), de saladas (salada americana, francesa etc.);

	<ul style="list-style-type: none"> • Composição e modos de confecção de pratos característicos das designadas refeições ligeiras (hambúrgueres, baguetes, etc.); • Princípios e características da cozinha vegetariana; • Composição e modos de confecção de pratos característicos da cozinha vegetariana; • Princípios e características da cozinha de desportistas; • Composição e modos de confecção de pratos característicos da cozinha para desportistas.
ATITUDES	<p>Ser interessado em compreender os fundamentos das tendências alimentares e das diferentes gastronomias.</p> <p>Ser interessado em conhecer tão completamente quanto possível os diferentes pratos característicos das modernas tendências alimentares e respectivas formas de confecção.</p> <p>Ser respeitador dos princípios que orientam as diferentes cozinhas.</p>
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar conhecer com um grau de profundidade significativo os principais pratos característicos das modernas tendências em gastronomia e respectivas formas de confecção; • Evidenciar conhecer as características gerais e os fundamentos das modernas tendências em gastronomia; • Evidenciar compreender e respeitar os princípios que orientam as cozinhas vegetariana e de desportistas.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Assistente técnico de restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 19.</p>	<p>IDENTIFICAR AS PRINCIPAIS IGUARIAS DA GASTRONOMIA PORTUGUESA, SUAS FORMAS DE CONFECCÃO E REGIÕES DE ORIGEM.</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar e descrever as iguarias portuguesas mais típicas ou tradicionais, suas características, formas de confecção e regiões de origem, designadamente:</p> <p>Caldo verde, Sopa da pedra, Sopa de cação, Rancho à moda de Viseu, Bacalhau à Zé do Pipo, Lampreia à moda do Minho, Enguias de escabeche, Açorda de sável, Tripas à moda do Porto, Carne de porco em vinha de alhos, Vitela assada à moda de Lafões, Ensopado de borrego, Arroz de cabidela, Míscaros com ovos, Fatias de Tomar, Arroz doce, Papos de anjo, Ovos moles de Aveiro, Encharcada alentejana, Tigelada, Dom Rodrigues etc.</p> <p>Identificar e descrever relações reais ou lendárias entre iguarias e características climáticas ou socio-culturais das regiões de origem.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/ compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As iguarias portuguesas mais características de cada região ao nível dos acespipes e aperitivos, entradas pratos principais e sobremesas; •A composição e modos de confecção das principais entradas, designadamente: Caldo verde, Sopa da pedra etc.; •A composição e modos de confecção dos pratos principais mais tradicionais, designadamente: Pratos de bacalhau diversos, sardinhas assadas, rancho, leitão da Bairrada, chanfanas carnes em vinha de alhos etc.; •A composição e modos de confecção das sobremesas mais tradicionais, designadamente: Arroz doce, aletria com ovos, encharcada, trouxas-de-ovos, pão-de-ló vários etc.; •Relações entre as características geográficas e culturais das regiões e as respectivas iguarias.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em conhecer tão completamente quanto possível os diferentes iguarias portuguesas, suas características e formas de confecção.</p>

	<p>Ser sensível à importância de ter conhecimentos desenvolvidos sobre o assunto de forma a poder informar com eficiência os clientes e a valorizar a gastronomia portuguesa.</p> <p>Ser interessado em compreender as relações entre cultura e gastronomia portuguesas.</p>
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer com um grau de profundidade significativo as iguarias portuguesas mais tradicionais, suas características e formas de confecção; •Evidenciar conhecer as respectivas regiões de origem e eventuais relações com características geográficas, costumes ,tradições ou acontecimentos locais; •Evidenciar ser sensível à necessidade de conhecer desenvolvidamente a cozinha típica portuguesa, tendo em vista a sua divulgação e valorização.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Assistente técnico de restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 20.</p>	<p>RECONHECER, CARACTERIZAR E SERVIR VINHOS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar e descrever tipos de vinhos e respectivas características gerais.</p> <p>Ler e interpretar rótulos.</p> <p>Descrever características de vinhos regionais portugueses.</p> <p>Identificar/reconhecer sabores de vinhos de mesa, mediante prova.</p> <p>Estabelecer compatibilidades entre vinhos e alimentos.</p> <p>Transportar e apresentar vinhos de acordo com as normas de acondicionamento e higiene respectivas.</p> <p>Servir os vinhos de acordo com as respectivas normas técnicas e protocolares.</p> <p>Proceder com à vontade, segurança e higiene no serviço de vinhos.</p> <p>Desenvolver comportamentos visando o aprofundamento de conhecimentos neste domínio (recolha de informações, experimentação de sabores).</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificação oficial dos vinhos; • Características gerais dos vinhos e respectivos constituintes; • Tipos de vinhos e respectivas características; • Conceito de região demarcada, as diferentes regiões vinícolas portuguesas e as características dos respectivos vinhos;

<p>Unidades Tecnológicas Higiene e Segurança Alimentar Higiene e Segurança Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Sabores característicos dos principais vinhos de mesa portugueses; • Interpretar rótulos de garrafas de vinhos; • Compatibilidade entre vinhos e alimentos; • Modos de conservação dos vinhos; • Normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança do serviço de vinhos de mesa; • Procedimentos de transporte e temperaturas a que devem ser servidos; • Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser rigoroso no cumprimento das normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança, no acondicionamento e serviço de vinhos.</p> <p>Ser atento e cuidadoso nos procedimentos de prova, de forma a assegurar um reconhecimento e caracterização correctos.</p> <p>Ser desenvolto e elegante na realização do serviço de vinhos.</p> <p>Ser interessado na valorização dos vinhos portugueses.</p> <p>Ser interessado em desenvolver os seus conhecimentos sobre este assunto.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar diferentes tipos de vinhos, através de prova, ou rótulo e descrever as respectivas características; • Evidenciar conhecer as regiões demarcadas dos vinhos portugueses e as características dos mesmos, de forma a poder informar os clientes; • Evidenciar conhecer compatibilidades entre vinhos e alimentos, por forma a aconselhar vinhos mais adequados a determinadas refeições; • Aplicar as normas técnicas e de segurança e higiene no transporte e acondicionamento dos vinhos;

	<ul style="list-style-type: none"> •Aplicar as normas técnicas e protocolares no serviço de vinhos (apresentar, desenvolver, fazer degustar, servir); •Assumir as posturas adequadas e proceder com à vontade elegância, higiene e segurança no serviço de vinhos; •Relacionar-se com os clientes de forma correcta e urbana.
PROFISSÕES	Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa, Empregado de bar, Assistente técnico de restauração.

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 21.</p>	<p>COMPREENDER A TECNOLOGIA DA HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR EM RESTAURAÇÃO</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar as fontes de contaminação microbiana e os factores determinantes do desenvolvimento de micro organismos patogénicos nas matérias-primas, produtos alimentares, instalações e equipamentos.</p> <p>Identificar as medidas preventivas a tomar para evitar contaminações e desenvolvimento de agentes patogénicos nos alimentos, equipamentos e instalações.</p> <p>Identificar as principais causas, sintomas e consequências das infecções, intoxicações alimentares e infestações parasitárias e formas de as prevenir.</p> <p>Identificar as técnicas, os processos (manuais e ou mecânicos), os equipamentos e os produtos de limpeza e desinfecção utilizados em restauração para assegurar a higiene alimentar.</p> <p>Reconhecer as características de salubridade e qualidade das matérias-primas e produtos alimentares.</p> <p>Caracterizar as normas legais vigentes, nacionais e comunitárias, sobre Higiene e Segurança Alimentar na restauração.</p> <p>Identificar as normas de segurança e higiene adequadas no transporte, manuseamento, acondicionamento e conservação dos diferentes tipos de produtos alimentares, frescos ou confeccionados.</p> <p>Caracterizar as condições gerais de conservação de frescos, de pré-cozinhados e de confeccionados, em função das características de cada produto e da sua utilização.</p> <p>Identificar e controlar situações ou produtos potencialmente causadores de intoxicações.</p> <p>Identificar manifestações evidentes de intoxicações</p>

	alimentares e procedimentos a seguir em tais situações .
CONHECIMENTOS	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As fontes de contaminação alimentar e os factores determinantes do desenvolvimento de agentes patogénicos em restauração; •As medidas preventivas a tomar para evitar contaminações e desenvolvimento de agentes patogénicos nos alimentos, equipamentos e instalações; •Importância e necessidade de assegurar uma correcta higiene pessoal e uso de fardamento adequado, como forma de evitar contaminações alimentares; •Equipamentos e produtos de limpeza e desinfecção utilizados em restauração e as técnicas e processos manuais ou mecânicos para controlar as contaminações ou desenvolvimento de agentes patogénicos; •Principais infecções, intoxicações alimentares e infestações parasitárias, suas origens, sintomas e consequências; •Formas de prevenir infecções, intoxicações alimentares e infestações parasitárias; •Normas legais vigentes, nacionais e comunitárias, sobre Higiene e Segurança Alimentar na restauração; procedimentos HACCP; •Características de salubridade e qualidade das matérias-primas e produtos alimentares; •Normas de higiene e segurança no manuseamento, transporte, acondicionamento e conservação adequadas a diferentes matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios; •Normas de higiene pessoal e de fardamento relacionadas com a higiene alimentar; •Manifestações evidentes de intoxicações alimentares e procedimentos a seguir em tais situações.
ATITUDES	Ser empenhado em cumprir as diferentes normas de higiene e segurança alimentar.

	Ser empenhado em evitar quaisquer situações potencialmente perigosas para a saúde.
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer a problemática da contaminação alimentar, os factores de desenvolvimento de agentes patogénicos e as medidas de controlo e de prevenção adequadas; •Evidenciar conhecer as principais condições e situações potencialmente propícias a infecções, intoxicações alimentares e infestações parasitárias, sintomas, consequências e medidas preventivas; •Evidenciar disponibilidade para cumprir as normas de higiene e segurança alimentar aplicáveis a cada situação, no desenvolvimento da respectiva actividade profissional.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de:</p> <p>Cozinheiro Pasteleiro-Padeiro Assistente Técnico de Cozinha-Pastelaria Empregado de Mesa Empregado de Bar Assistente Técnico de Restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 22.</p>	<p>COMPREENDER A TECNOLOGIA DA HIGIENE E SEGURANÇA PROFISSIONAL EM RESTAURAÇÃO</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Assegurar as condições de higiene e segurança profissional das instalações, equipamentos e utensílios da restauração.</p> <p>Aplicar regras básicas de prevenção e combate de incêndios.</p> <p>Assumir posturas ergonómicas correctas.</p> <p>Cuidar da sua própria higiene e segurança profissional.</p> <p>Executar procedimentos básicos de primeiros socorros, em caso de acidentes profissionais.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração; consequências; • A ergonomia na restauração: posturas profissionais correctas e incorrectas; importância do mobiliário e equipamentos; • As características de funcionalidade, segurança e higiene das instalações da restauração: acessos do pessoal, das mercadorias e dos clientes, área útil, luz, ventilação, humidade, ruído, facilidade de limpeza, sistema de drenagem, exaustão de fumos e de cheiros; • As normas de higiene e segurança profissional das instalações, equipamentos, utensílios, matérias-primas, produtos finais e recursos energéticos (gás, lenha, carvão, electricidade); • As regras básicas de prevenção e combate de incêndios; • Os procedimentos básicos de primeiros socorros em caso de acidentes profissionais.

ATITUDES	Ser atento, preventivo, disciplinado e rigoroso, na aplicação das normas de higiene e segurança profissional.
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional desempenha esta actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar correctamente instalações, equipamentos, utensílios, matérias-primas, produtos finais e recursos energéticos, na perspectiva da higiene e segurança profissional; • Assumir posturas ergonómicas correctas; • Evidenciar ser rigoroso, preventivo, disciplinado e responsável no cumprimento das normas de higiene e segurança profissional; • Evidenciar um bom nível de conhecimento: <ul style="list-style-type: none"> - Dos factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração, das suas consequências e da forma de os evitar; - Das características de funcionalidade, segurança e higiene das instalações da restauração; - Das normas de higiene e segurança profissional das instalações, equipamentos, utensílios, matérias-primas, produtos finais e recursos energéticos; - Das regras básicas de prevenção e combate de incêndios; - Dos procedimentos básicos de primeiros socorros em caso de acidentes profissionais.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competência comum às profissões de:</p> <p>Cozinheiro Pasteleiro-Padeiro Assistente Técnico de Cozinha-Pastelaria Empregado de Mesa Empregado de Bar Assistente Técnico de Restauração</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIA 23.</p>	<p>ESTABELECEMOS RELAÇÕES INTERPESSOAIS CORRECTAS E ADEQUADAS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Relacionar-se correcta e adequadamente com os outros, em particular com colegas de trabalho, hierarquia e clientes.</p> <p>Auto-controlar-se em situações difíceis de stress e conflito.</p> <p>Desenvolver comportamentos facilitadores do bom relacionamento e evitamento de conflitos.</p> <p>Trabalhar em equipe.</p> <p>Identificar causas de dificuldades nas relações interpessoais e de trabalho.</p> <p>Interpretar manifestações pessoais de insatisfação potencialmente geradoras de dificuldades de relação ou conflito.</p> <p>Desenvolver estratégias de bom relacionamento, adequadas a diferentes situações e personalidades.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de psicologia geral, individual e da personalidade, do ponto de vista da compreensão dos outros; • Padrões básicos das relações humanas; • Barreiras à comunicação interpessoal; • Causas de dificuldades e conflito nas relações interpessoais e de trabalho; • Exigências específicas do trabalho em equipa; • Importância das boas relações no desenvolvimento do trabalho e bem estar pessoal;

	<ul style="list-style-type: none"> • Importância da linguagem verbal e não verbal no relacionamento e conflito; • Estratégias facilitadoras da comunicação e relação interpessoal; • Estratégias de enquadramento e reacção a comportamentos agressivos e hostis; • Estratégias de evitamento e solução de conflitos; • Estratégias de auto-controlo e controlo do stress.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser respeitador da personalidade dos outros e do seu valor como pessoas.</p> <p>Ser compreensivo e tolerante para com o comportamento dos outros.</p> <p>Ser interessado em cumprir as regras facilitadoras de um bom relacionamento interpessoal.</p> <p>Ser interessado em auto-controlar-se e manter uma postura correcta e bem humorada em situações difíceis.</p> <p>Ser sensível à importância das boas relações no desenvolvimento do trabalho e bem estar pessoal.</p> <p>Ser cuidadoso com o uso da linguagem verbal e não verbal no relacionamento interpessoal e situações de conflito.</p> <p>Ser interessado e disponível para criar relações harmoniosas e bom clima de trabalho.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar conhecer e capacidade para desenvolver comportamentos tendentes a estabelecer, facilitar e manter relações correctas, harmoniosas e agradáveis com colegas, hierarquias, clientes, fornecedores e outros com quem deva contactar em situação de trabalho; • Evidenciar capacidade de trabalhar em equipe com colegas e hierarquias e proceder de forma controlada em situações problemáticas ou potencialmente conflituosas; • Evidenciar conhecer causas de dificuldades no

	<p>relacionamento interpessoal e estratégias facilitadoras das boas relações interpessoais e de evitamento de conflitos;</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar compreensão, tolerância e respeito pela personalidade dos outros; •Evidenciar disponibilidade para promover relações interpessoais harmoniosas e eficazes no âmbito da sua actividade profissional.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competência comum às profissões de: Empregado de mesa Empregado de bar Assistente técnico de restauração Cozinheiro Pasteleiro Assistente técnico de cozinha Recepcionista Empregado de andares</p>

ÁREA SÓCIO-PROFISSIONAL

<p style="text-align: center;">UNIDADE DE COMPETÊNCIAS</p> <p style="text-align: center;">24</p>	<p style="text-align: center;">INTERPRETAR OS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO COMO ÁREA DE INTERESSE PROFISSIONAL</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Caracterizar genericamente a actividade profissional e os empregos nos sectores de restauração e bebidas - sua exigências gerais, salários praticados, formas de contratação, contratação colectiva, associação sindical, as associações patronais, procura e acesso ao emprego, a sazonalidade, o desemprego, o re-acesso ao emprego ...</p> <p>Identificar os aspectos fundamentais da legislação do trabalho, particularmente no que respeita aos direitos e deveres dos trabalhadores, aos vínculos contratuais, aos horários, aos regimes de faltas, de baixas, de férias ...</p> <p>Caracterizar genericamente o modo de funcionamento e a organização geral do trabalho dos diferentes serviços da área da restauração (cozinha, restaurante, bar, e secções anexas - cave-dia copa etc.), a respectiva estrutura hierárquico-funcional, as funções e responsabilidades das chefias e a forma geral de organização e funcionamento das equipas de trabalho e das brigadas.</p> <p>Identificar e descrever os principais pontos de contacto e articulação entre os diversos serviços, caracterizar os aspectos fundamentais de uma correcta articulação entre serviços e trabalhadores e as responsabilidades e exigências profissionais dos diversos intervenientes.</p> <p>Identificar as características fundamentais dos perfis profissionais (atribuições, funções e competências gerais) dos profissionais dos serviços restauração, designadamente no que respeita ao cozinheiro, pasteleiro, empregado de mesa e empregado de bar, assistente técnico de cozinha e assistente técnico de restauração) e respectivas exigências</p>

	<p>de formação profissional, certificação e desenvolvimento de carreiras.</p> <p>Caracterizar exigências específicas das diferentes profissões Dos pontos de vista físicos, intelectuais, culturais, éticos de apresentação e indumentária, e de actualização e valorização pessoal e profissional.</p>
CONHECIMENTOS	<p>Conhecer/ compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As características sócio-profissionais gerais da actividade profissional nos sectores de restauração e bebidas (características dos empregos, contratos, associativismo, etc.); •A Legislação geral do trabalho sobretudo no que respeita aos aspectos fundamentais das relações laborais; •Modo de funcionamento e organização do trabalho nos estabelecimentos de restauração e respectivos sectores ou serviços (cozinha, restaurante e bar e das secções anexas – cave dia, copa ,cafetaria; •Estrutura hierárquico-funcional dos diversos serviços de restauração e das secções anexas e a forma geral de organização e funcionamento das equipas de trabalho e das brigadas; •Os principais pontos de articulação entre os diferentes serviços e trabalhadores e responsabilidades e exigências profissionais que impõem aos intervenientes; •Características dos perfis profissionais dos trabalhadores do sector da restauração (,cozinheiro, pasteleiro, empregado de mesa, etc.) e respectivas exigências de formação profissional e certificação); •As exigências da profissão no que respeita aos aspectos: físicos, intelectuais, culturais, éticos, de apresentação e indumentária e de higiene pessoal (particularmente no que respeita aos Tipos de indumentária a utilizar em diferentes situações do serviço de mesa e bar, e em diferentes organizações). e de actualização e valorização pessoal e profissional.
ATITUDES	<p>Ser interessado em conhecer o contexto sócio-profissional onde se situa a respectiva actividade profissional ,nas suas vertentes legislativa, socio-económica, organizativa e</p>

	<p>funcional.</p> <p>Ser sensível à complementaridade de vários serviços do sector e à necessidade de garantir boas articulações entre eles.</p> <p>Ser interessado em Integrar-se nas características do respectivo perfil profissional tendo em conta os aspectos: físicos, intelectuais, culturais, éticos e de actualização e valorização pessoal.</p> <p>Ser interessado em integrar-se no contexto sócio-profissional da sua actividade, do ponto de vista geral e conhecer e integrar-se nas características funcionais, organizativas e hierárquicas do estabelecimento onde trabalhar.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer o contexto socioprofissional da respectiva profissão e área profissional no que respeita às características dos empregos e legislativas; •Evidenciar conhecer o modo de funcionamento dos diferentes serviços da área da restauração e respectiva organização hierárquico-funcional e do trabalho; •Evidenciar ser sensível a complementaridade de vários serviços do sector e estar disponível para promover uma boa articulação entre eles; •Evidenciar conhecer e estar disponível para integrar-se e cumprir as exigências da profissão no que respeita aos aspectos: funcionais físicos, intelectuais, culturais, éticos, de apresentação e de actualização e valorização pessoal.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competência comum às profissões de:</p> <p>Empregado de mesa Empregado de bar Assistente técnico de restauração Cozinheiro Pasteleiro Assistente técnico de cozinha</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 25.</p>	<p>DESENVOLVER QUALIDADES PESSOAIS INDISPENSÁVEIS À SUSTENTAÇÃO DA SUA EMPREGABILIDADE</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Identificar as características sócio-económicas e sócio-profissionais do estabelecimento e sector onde vier a inserir-se, observando, analisando e recolhendo informações por forma a poder integrar-se no respectivo contexto organizacional e hierárquico.</p> <p>Integrar-se facilmente em diferentes contextos organizacionais e hierárquicos, em função dos diferentes estabelecimentos de restauração ou bebidas onde tiver de trabalhar.</p> <p>Aplicar, em situação profissional, os valores fundamentais de cidadania (valores de relação social, ecológicos, económicos etc.).</p> <p>Identificar e proceder de acordo com os valores fundamentais da profissionalidade (produzir, respeitar os direitos da organização, as relações hierárquicas, ser eficiente e rigoroso no cumprimento das normas técnico/profissionais, empenhado, assíduo e pontual).</p> <p>Identificar e procurar desenvolver as competências sócio-profissionais básicas: responsabilidade, adaptabilidade, autonomia ,iniciativa, trabalho em equipa, auto-disciplina, auto estima, auto-formação .</p> <p>Desenvolver competências para enfrentar as inovações e desafios da sua actividade profissional (inovações e alterações tecnológicas e sócio profissionais).</p> <p>Desenvolver procedimentos de valorização pessoal e actualização profissional e (estar atento às inovações técnicas, proceder a buscas e recolha de dados , trabalhar e integrar as informações obtidas etc.).</p> <p>Aplicar técnicas de pesquisa, recolha, interpretação e organização de informações no âmbito da sua especialidade e desenvolvimento pessoal.</p>

	<p>Valorizar a organização e a actividade profissional onde se insere e valorizar-se, assegurando uma prestação de serviços eficiente e de qualidade.</p> <p>Proceder habitualmente com responsabilidade e sentido ética profissional.</p>
CONHECIMENTOS	<p>Conhecer/compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •As características diferenciadoras de diversos estabelecimentos de restauração e bebidas, dos pontos de vista sócio-económico e sócio-profissional (organização geral, funções, atribuições, e exigências específicas em relação ao respectivo pessoal); •Os valores fundamentais a respeitar e prosseguir: <ul style="list-style-type: none"> - valores de cidadania (valores de relação social, ecológicos, económicos etc.); - valores da profissionalidade (produzir, respeitar os direitos da organização, as relações hierárquicas, ser eficiente e rigoroso no cumprimento das normas técnico/profissionais, ser empenhado, assíduo e pontual). •As competências sócio-profissionais básicas e desenvolver: responsabilidade, adaptabilidade, autonomia, iniciativa, trabalho em equipa, auto-disciplina, auto estima, auto-formação; •Os conceitos de produtividade e de rentabilidade; •As estratégias de auto desenvolvimento e valorização pessoal e profissional; •Os meios e técnicas de pesquisa, recolha, interpretação e organização de dados e documentos, importantes para o auto-desenvolvimento, actualização e valorização pessoal e profissional (Internet, revistas contactos etc.); •Os comportamentos e atitudes ético-profissionais designadamente nos domínios do rigor, da diligência , do respeito pelas normas técnicas e de segurança e higiene, da exigência de qualidade do serviços, da competência profissional etc.;
ATITUDES	<p>Ser interessado em compreender e integrar-se nos objectivos e na cultura da organização onde trabalhar e no contexto sócio-profissional da mesma.</p>

	<p>Ser sensível à importância de conhecer , respeitar e cumprir os diferentes valores de cidadania, de profissionalidade e de ética profissional.</p> <p>Ser sensível à necessidade de um desempenho profissional de qualidade.</p> <p>Ser sensível ao valor e importância do querer fazer para além do saber fazer.</p> <p>Ser interessado no auto-aperfeiçoamento e em valorizar-se, valorizar a empresa, a sua actividade profissional e a actividade económica em que se integra.</p> <p>Ser interessado em aplicar técnicas de pesquisa, recolha e organização de informações sobre a especialidade e seu contexto.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar conhecer e capacidade de aplicar procedimentos de integração na organização e cultura da entidade patronal, designadamente no que respeita a recolha dos elementos necessários para o conhecimento das suas características; •Evidenciar conhecer as exigências profissionais dos pontos de vista dos valores, das competências sócio-profissionais, da disciplina, da ética profissional ,da actualização profissional, do auto desenvolvimento e da integração sócio profissional, e evidenciar interesse e capacidade de proceder de acordo com as mesmas; •Evidenciar conhecer procedimentos de actualização e valorização pessoal e profissional, técnicas de pesquisa, recolha e organização de informações sobre a especialidade e seu contexto, e evidenciar capacidade e interesse em aplicá-los.
<p>PROFISSÕES</p>	<p>Unidade de competência comum às profissões de:</p> <p>Empregado de mesa Empregado de bar Assistente técnico de restauração Cozinheiro Pasteleiro Assistente técnico de cozinha</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 26.</p>	<p>COMPREENDER E COMUNICAR COM CLAREZA E EFICÁCIA EM PORTUGUÊS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Compreender e exprimir-se claramente, oralmente e por escrito em português.</p> <p>Manter com o cliente um diálogo profissional eficaz.</p> <p>Compreender e interpretar textos de cariz profissional.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Vocabulário diversificado e cuidado da língua portuguesa; •Vocabulário profissional; •Construções frásicas correctas; •Textos de cariz profissional / receitas sobre confecção de alimentos e bebidas.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em comunicar da forma mais correcta do ponto de vista linguístico, utilizando os vocábulos e as expressões mais adequadas a cada situação.</p> <p>Ser interessado em desenvolver a sua competência no domínio da língua portuguesa.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Compreender informações e textos gerais e profissionais; •Comunicar factos, ideias ou transmitir informações de forma compreensível a nível geral e profissional, utilizando o vocabulário e as expressões adequadas;

	<ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar interesse em utilizar a língua portuguesa da forma mais correcta e eficaz.
PROFISSÕES	Unidade de competências comum às profissões de: Empregado de mesa Empregado de bar

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 27.</p>	<p>UTILIZAR A LÍNGUA INGLESA PARA COMPREENDER TEXTOS PROFISSIONAIS SIMPLES E ESTABELECEER COMUNICAÇÃO ORAL A NÍVEL ELEMENTAR</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Ler e compreender receitas culinárias, ementas, etiquetas rótulos, ordens de serviço etc., em inglês.</p> <p>Descodificar termos técnicos de restauração e os exigidos para uma eficaz utilização das novas tecnologias de informação.</p> <p>Estabelecer comunicação oral básica com clientes dos estabelecimentos de restauração ,colegas ou fornecedores de língua inglesa.</p> <p>Utilizar a língua para cumprimentar, compreender e formular questões simples no âmbito da profissão, designadamente das confecções alimentares, das bebidas, transportes, alojamentos etc.</p> <p>Utilizar vocabulário e construções frásicas que permitam prestar informações simples de carácter profissional nas áreas dos alimentos e bebidas, turismo, clima, estações, locais, transportes.</p> <p>Manter pequenos diálogos com clientes, colegas ou outros utilizando frases simples.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Vocabulário corrente simples; •Vocabulário de cariz profissional básico; •Termos informáticos fundamentais; •Termos técnicos no âmbito das matérias primas, produtos e confecções alimentares; •Idem , ao nível dos utensílios e equipamentos no âmbito dos serviços de restauração;

	<ul style="list-style-type: none"> •Vocabulário corrente orientado para temas como, clima, estações, locais, transportes; •Numeração e horas; •Expressões básicas de comunicação para cumprimentar, questionar , responder; •Construções frásicas simples que permitam estabelecer pequenos diálogos; •Bases gramaticais que permitam cumprir as exigências de leitura, compreensão e comunicação oral elementar necessárias aos profissionais de cozinha pastelaria, mesa e bar.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em assegurar uma correcta compreensão dos termos técnicos da profissão e dos textos profissionais que tem de ler.</p> <p>Ser interessado em mobilizar os conhecimentos da língua, de forma a entender os clientes, colegas ou outros.</p> <p>Ser interessado expressar-se o mais correctamente possível, utilizando o vocabulário e as expressões mais adequadas, de forma a fazer-se entender.</p> <p>Ser interessado em desenvolver a sua competência no domínio desta língua.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar compreender textos simples necessários à sua actividade profissional; •Entender e responder a questões de cariz profissional simples; •Evidenciar conhecer um vocabulário básico no âmbito de temas profissionais como,, alimentos ,bebidas, clima, transportes etc. ; •Evidenciar interesse em expressar-se adequadamente.

PROFISSÕES	Unidade de competência comum às profissões de: Empregado de mesa, Empregado de bar, Cozinheiro, Pasteleiro-Padeiro.
-------------------	--

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 28.</p>	<p>UTILIZAR A LÍNGUA FRANCESA PARA COMPREENDER TEXTOS PROFISSIONAIS SIMPLES E ESTABELECEER COMUNICAÇÃO ORAL A NÍVEL ELEMENTAR</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Ler e compreender receitas culinárias, ementas, etiquetas rótulos ,ordens de serviço etc., em francês.</p> <p>Descodificar termos técnicos de restauração e os exigidos para uma eficaz utilização das novas tecnologias de informação.</p> <p>Estabelecer comunicação oral básica com clientes dos estabelecimentos de restauração ,colegas ou fornecedores de língua inglesa.</p> <p>Utilizar a língua para cumprimentar, compreender e formular questões simples no âmbito da profissão, designadamente das confecções alimentares, das bebidas, transportes, alojamentos etc.</p> <p>Utilizar vocabulário e construções frásicas que permitam prestar informações simples de carácter profissional nas áreas dos alimentos e bebidas, turismo, clima, estações, locais, transportes.</p> <p>Manter pequenos diálogos com clientes, colegas ou outros utilizando frases simples.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Vocabulário corrente simples; •Vocabulário de cariz profissional básico; •Termos informáticos fundamentais ; •Termos técnicos no âmbito das matérias primas, produtos e confecções alimentares; •Idem, ao nível dos utensílios e equipamentos no âmbito dos

	<p>serviços de restauração;</p> <ul style="list-style-type: none"> •Vocabulário corrente orientado para temas como, clima, estações, locais, transportes; •Numeração e horas; •Expressões básicas de comunicação para cumprimentar, questionar , responder; •Construções frásicas simples que permitam estabelecer pequenos diálogos; •Bases gramaticais que permitam cumprir as exigências de leitura, compreensão e comunicação oral elementar necessárias aos profissionais de cozinha pastelaria, mesa e bar.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em assegurar uma correcta compreensão dos termos técnicos da profissão e dos textos profissionais que tem de ler.</p> <p>Ser interessado em mobilizar os conhecimentos da língua, por forma a entender os clientes, colegas ou outros.</p> <p>Ser interessado expressar-se o mais correctamente possível, utilizando o vocabulário e as expressões mais adequadas, por forma fazer-se entender.</p> <p>Ser interessado em desenvolver a sua competência no domínio desta língua.</p>
<p>CRITÉRIOS DE DESEMPENHO</p>	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar compreender textos simples necessários à sua actividade profissional; •Entender e responder a questões de cariz profissional simples; •Evidenciar conhecer um vocabulário básico no âmbito de temas profissionais como, alimentos ,bebidas, clima, transportes etc. ; •Evidenciar interesse em expressar-se adequadamente;

PROFISSÕES	Unidade de competência comum às profissões de: Empregado de mesa Empregado de bar Cozinheiro Pasteleiro-Padeiro

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 29.</p>	<p>COMUNICAR CORRECTAMENTE EM INGLÊS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Utilizar a língua com correcção e facilidade para comunicar profissionalmente com clientes estrangeiros.</p> <p>Compreender e exprimir-se com clareza, oralmente e por escrito em situações profissionais diversas.</p> <p>Prestar informações e manter um diálogo sobre diversos assuntos: países, férias, hobbies, comunicações, compras, alimentação, bebidas, alojamento, serviços e equipamento hoteleiro etc.</p> <p>Prestar informações de carácter turístico, sobre factos, acontecimentos, atracções da região ou do país.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Vocabulário geral e específico da área profissional, com elevado grau de aprofundamento , por forma a exprimir ideias e a prestar informações com facilidade sobre temas diversos; •Regras da construção frásica de forma a compreender e exprimir-se, oralmente e por escrito, de maneira correcta sobre temas da rotina diária e outros exigidos pela profissão.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em estabelecer uma comunicação eficaz, procurando entender e expressar-se de forma tão correcta quanto possível utilizando os vocábulos e as expressões mais adequadas a cada situação.</p> <p>Ser interessado em mobilizar sempre que necessários os conhecimentos da língua.</p> <p>Ser interessado em articular / pronunciar de forma clara e nítida.</p>

	Ser interessado em desenvolver a sua competência no domínio desta língua.
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional desempenha esta actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Mantiver com o cliente um diálogo satisfatório, entendendo e respondendo com facilidade a questões de cariz profissional ou outras expressando-se com clareza do ponto de vista vocabular e de dicção; •Evidenciar possuir um vocabulário rico, uma construção frásica adequada e uma dicção correcta; •Evidenciar interesse em expressar-se correctamente, utilizando os vocábulos e as expressões mais adequadas ao assunto em causa.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de:</p> <p>Empregado de mesa Empregado de bar Assistente Técnico de Restauração Recepcionista de hotel</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 30.</p>	<p>COMUNICAR CORRECTAMENTE EM FRANCÊS</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<p>Utilizar a língua com correcção e facilidade para comunicar profissionalmente com clientes estrangeiros.</p> <p>Compreender e exprimir-se com clareza, oralmente e por escrito em situações profissionais diversas.</p> <p>Prestar informações e manter um diálogo sobre diversos assuntos: países, férias, hobbies, comunicações, compras, alimentação, bebidas, alojamento, serviços e equipamento hoteleiro etc.</p> <p>Prestar informações de carácter turístico, sobre factos, acontecimentos, atracções da região ou do país.</p>
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer/compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Vocabulário geral e específico da área profissional, com elevado grau de aprofundamento, por forma a exprimir ideias e a prestar informações com facilidade sobre temas diversos; •Regras da construção frásica de forma a Compreender e exprimir-se, oralmente e por escrito, de maneira correcta sobre temas da rotina diária e outros exigidos pela profissão.
<p>ATITUDES</p>	<p>Ser interessado em estabelecer uma comunicação eficaz, procurando entender e expressar-se de forma tão correcta quanto possível utilizando os vocábulos e as expressões mais adequadas a cada situação.</p> <p>Ser interessado em mobilizar sempre que necessários os conhecimentos da língua.</p> <p>Ser interessado em articular / pronunciar de forma clara e nítida.</p>

	Ser interessado em desenvolver a sua competência no domínio desta língua.
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional desempenha esta actividade com competência se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Mantiver com o cliente um diálogo satisfatório, entendendo e respondendo com facilidade a questões de cariz profissional ou outras expressando-se com clareza do ponto de vista vocabular e de dicção; •Evidenciar possuir um vocabulário rico, uma construção frásica adequada e uma dicção correcta; •Evidenciar interesse em expressar-se correctamente, utilizando os vocábulos e as expressões mais adequadas ao assunto em causa.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competências comum às profissões de:</p> <p>Empregado de mesa Empregado de bar Assistente Técnico de Restauração Recepcionista de hotel Chefe de recepção</p>

<p>UNIDADE DE COMPETÊNCIAS 31.</p>	<p>UTILIZAR AS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA REALIZAR TAREFAS SIMPLES DE ESCRITA, CÁLCULO, PESQUISA E COMUNICAÇÃO A DISTÂNCIA.</p>
<p>CAPACIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar o computador, aplicando as funções necessárias, para realizar tarefas que promovam uma maior competência profissional e valorização pessoal, tais como: <ul style="list-style-type: none"> - aceder e navegar na Internet. pesquisar e recolher dados de cariz cultural ou profissional ,organizá-los e registá-los; - Utilizar o computador e respectivas funções para efectuar cálculos e tratamento de textos; - Utilizar o computador para comunicar electronicamente; - Utilizar equipamentos informatizados simples, tais como telemóveis; • Utilizar equipamentos específicos no âmbito dos serviços de restauração.
<p>CONHECIMENTOS</p>	<p>Conhecer / compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos de novas tecnologias da informação e ferramentas informáticas; • Fundamentos de informática; • Componentes físicas do computador, seu sistema operativo e procedimentos básicos de utilização; • Procedimentos de acesso e navegação na Internet; • Procedimentos de recolha e organização de dados; • Procedimentos de tratamento de textos, e utilização de folhas de cálculo;

	<ul style="list-style-type: none"> •Procedimentos de utilização de correio electrónico; •Vantagens da utilização da informática nos serviços de restauração; •Equipamento informatizado utilizado dos serviços de restauração .e respectivo Software específico.
ATITUDES	<p>Ser sensível à importância dos conhecimentos de informática vantagens da utilização do computador como meio de comunicação e de desenvolvimento pessoal.</p> <p>Ser sensível ao interesse da Internet como meio de valorização pessoal e profissional.</p> <p>Ser sensível ao interesse da utilização do equipamento informático em restauração como meio de comunicação, simplificação, economia de tempo, racionalização do trabalho.</p>
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	<p>Considera-se que o profissional possui competência neste domínio se:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Utilizar adequadamente o computador no acesso à Internet, na pesquisa de dados, na organização de textos e no envio ou recepção de mensagens; •Evidenciar conhecer e ser sensível às vantagens da utilização das modernas tecnologias da informação, nas suas várias vertentes.
PROFISSÕES	<p>Unidade de competência comum às profissões de:</p> <p>Empregado de mesa Empregado de bar Assistente técnico de restauração Cozinheiro Pasteleiro-Padeiro Assistente técnico de cozinha-pastelaria</p>

PERFIL DE FORMAÇÃO

PERFIL DE FORMAÇÃO

ÁREA TÉCNICA

MÓDULO 1	PREPARAÇÃO DO SERVIÇO DE MESA
-----------------	--------------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade: Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A restauração como área de negócio (13), Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Preparar as condições e meios para a realização do serviço de mesa (mise-en-place).

Nas seguintes **condições:**

- Em presença de 2 esquemas representativos de:
 - A) um espaço de sala de restaurante vazia;
 - B) um aparador de sala de restaurante,
(ou das correspondentes situações reais);
- Dispondo, de um conjunto de desenhos ou fotografias de diversas peças de mobiliário (carros, mesas de apoio etc.) ou dos próprios objectos;.

- E ainda de uma mesa vazia e equipamento e utensílios (loijas, vidros, recipientes diversos etc.) utilizados no restaurante.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação**:

- Indicar os nomes e funções de cada uma das peças, (mobiliário, equipamento e utensílios), com uma margem de erro pouco significativa;
- Referir as condições de conservação e de higiene que as mesmas devem apresentar e os produtos e técnicas de limpeza que devem ser utilizados para cada uma delas, admitindo-se alguns erros quanto a técnicas e produtos desde que não sejam prejudiciais para as peças;
- Indicar / situar, no espaço vazio da sala, os locais mais apropriados para a colocação cada uma das peças de mobiliário (mesas, cadeiras, carros, elementos decorativos etc.), sem cometer erros de distribuição e de organização prejudiciais ao posterior desenvolvimento do serviço ou demasiado reprováveis do ponto de vista estético;
- Situar no armário os locais mais apropriados para a colocação das loijas, vidros, talheres, roupas, recipientes com produtos alimentares, couverts etc., não cometendo erros que prejudiquem a higiene ou a funcionalidade do serviço;
- Situar nas mesas pratos, copos, talheres, couverts, elementos decorativos , não cometendo erros de organização ou de higiene;
- Referir as condições de ambiente que devem existir no espaço em causa, em termos de temperatura, luminosidade e som, com uma margem de erro pouco significativa;
- Referir os principais produtos alimentares (elementos complementares de mesa) que devem existir em sala (temperos, condimentos, molhos) seu modo de acondicionamento, conservação, preparação e apresentação, não cometendo erros que possam ter reflexos na saúde ou higiene;
- Mencionar o tipo de informações que deve obter junto da hierarquia e outras secções (cozinha cave dia etc.), antes de iniciar o serviço para ficar apto a prestar informações e esclarecimentos e fazer promoções junto dos clientes sobre pratos e vinhos da carta;
- Descrever o tipo de indumentária a usar e os cuidados de higiene pessoal a efectuar antes de dar inicio ao serviço, sem omissões.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita à segurança e higiene profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Conhecimentos sobre o mobiliário e todo o equipamento necessário num estabelecimento de restauração (aparadores, mesas, carros, etc.), seus nomes (em português e na língua por que são habitualmente conhecidos) suas funções, formas de utilização e modos de disposição na sala;
- As normas técnicas e protocolares do arranjo da sala e das mesas em diferentes situações;
- Regras básicas de decoração de espaços e mesas de refeição e de climatização;
- O material e utensílios do serviço de mesa (pratos, copos, talheres, atoalhados) bem como todo o outro material e utensílios necessários ao serviço de restaurante (travessas, talheres, roupas), suas designações, funções e formas de utilização;
- As características que o mobiliário, equipamento e utensílios devem apresentar quando bem conservados e higienizados;
- Os meios, produtos, e formas de higienização dos diferentes materiais ou espaços;
- As normas que presidem às condições de bem-estar ao nível da luminosidade, temperatura e sonoridade;
- Os recipientes e ingredientes e as técnicas de higienização, manutenção, preparação e apresentação dos diversos officios (elementos complementares de mesa) (temperos, condimentos, molhos);
- Regras de armazenamento, acondicionamento e conservação de produtos alimentares e utensílios bem como as respectivas exigências de higiene manuseamento e manutenção;
- As normas de requisição dos diversos produtos (utensílios e consumíveis);
- Adequação das normas gerais de higiene e segurança alimentar;
- As exigências de higiene pessoal e de indumentária para realizar o serviço de mesa e diferenças de fardamento em função do tipo de estabelecimento;
- A importância da mise-en-place para uma boa prestação de serviço;
- A importância do cumprimento das normas de higiene pessoal e do restaurante, na imagem e segurança de qualidade dada ao cliente.

MÓDULO 2	ATENDIMENTO DE CLIENTES
-----------------	--------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção(14), Entradas e sobremesas (16), Gastronomia clássica (17), Regimes alimentares e gastronomia moderna (18), A gastronomia portuguesa (19), Conhecer e servir vinhos (20) , Higiene e segurança profissional (22), Inglês profissional básico (27), Francês profissional básico (29).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Acolher, acomodar, assessorar e recolher os pedidos dos clientes.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de uma sala de restaurante ou bar devidamente preparada e apetrechada com mobiliário, utensílios, cartas de restaurante e vinhos ou carta de bar e equipamento de registo de pedidos e
- Em presença de um cliente real ou simulado.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Acolher, acomodar e entregar as cartas, seguindo as normas técnicas e protocolares estabelecidas para o efeito ,sem erros importantes;

- Prestar esclarecimentos ou informar o cliente, sobre as características dos pratos ou vinhos por ele escolhidos, de forma correcta, evidenciando conhecer o assunto e deixando o cliente satisfeito;
- Expressar-se de forma clara e correcta em português;
- Compreender perguntas elementares sobre o serviço e responder adequadamente em francês ou inglês;
- Interpretar as hesitações do cliente e sugerir escolhas que o deixem satisfeito;
- Desenvolver procedimentos de promoção de um produto ou serviço que lhe tenha sido anteriormente proposto pela empresa;
- Registrar os pedidos de forma correcta, utilizando meios manuais ou informáticos;
- Comportar-se com urbanidade, afabilidade e paciência, estabelecendo com o cliente uma relação agradável e simpática.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente ao nível dos produtos a aconselhar e das relações interpessoais a estabelecer.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes;
 - Noções e técnicas de marketing;
 - Adequação e aplicação de conhecimentos sobre comportamentos de relação interpessoal no atendimento de clientes;
 - Adequação e aplicação de conhecimentos sobre alimentos, vinhos, ou outras bebidas
 - Importância de interpretar e compreender as hesitações, e desejos do cliente;
 - Importância de evidenciar conhecimento e segurança nas informações prestadas;
 - Importância de uma aparência agradável e de um comportamento acolhedor, disponível e simpático.

MÓDULO 3	ATENDIMENTOS DIVERSOS
-----------------	------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
EMPREGADO DE BAR

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Higiene e segurança profissional (22) , Inglês profissional básico (27), Francês profissional básico (29).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Atender os clientes nos seguintes domínios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atendimento de reclamações. - prestação de informações de carácter turístico. - prestação de cuidados básicos de saúde e bem-estar.

SUB-OBJECTIVO 1 ATENDER RECLAMAÇÕES
<p>Nas seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Em presença de um cliente (real ou simulado) que evidencie irritação e esteja reclamando por uma falha do serviço ,(por exemplo demora num atendimento ou má qualidade de uma iguaria).
<p>Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Assumir uma atitude atenta e disponível para ouvir;

- Assumir uma atitude calma e procurar compreender as razões do cliente;
- Procurar solucionar o problema, esclarecendo cliente sobre eventuais dificuldades, justificando ou desculpando os serviços, se for o caso, procurando, satisfazer as expectativas do cliente ou esclarecendo-o sobre a sem razão da sua reclamação;
- Evidenciar capacidade de análise da situação, capacidade de argumentação, competência e honestidade nas explicações ou argumentos utilizados;
- Evidenciar flexibilidade, simpatia, disponibilidade, de forma a acalmar e a deixar satisfeito o cliente.

**SUB-OBJECTIVO 2
PRESTAR INFORMAÇÕES DE CARÁCTER TURÍSTICO**

Nas seguintes **condições**:

- Em presença de um cliente (real ou simulado) que solicite uma informação sobre locais de maior interesse cultural da região, locais de diversão e meios de transporte para aceder aos mesmos.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação**:

- Prestar de imediato as informações pedidas ou encaminhar o cliente para um posto de turismo próximo, uma agência de viagens etc., adoptando o tipo de procedimento que se mostrar mais conveniente ou mesmo sobrepondo as informações, sem cometer erros importantes nas informações prestadas ou falhas nas orientações fornecidas e deixando o cliente satisfeito.

**SUB-OBJECTIVO 3
PRESTAR CUIDADOS BÁSICOS DE SAÚDE E BEM-ESTAR**

Nas seguintes **condições**:

- Perante um cliente (real ou simulado) que deu uma queda entornando simultaneamente um recipiente com frutas..ou que sentiu uma indisposição repentina etc. ;
- Dispondo de um conjunto de produtos farmacêuticos e de produtos de higiene.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Acorrer ao cliente, verificar se existem lesões importantes, ou que tipo de mal estar apresenta, auxiliar o cliente a levantar-se, se possível, seleccionar e aplicar um produto adequado para dores ou pequenas lesões de pele ,ou para o mal-estar evidenciado, conforme as queixas, seleccionar e aplicar um produto adequado para limpeza de roupa e de pele;
- Proceder com rapidez, decidir correctamente da necessidade ou não de recurso ao hospital, seleccionar os produtos mais adequados às necessidades de bem estar e de higiene em causa, não devendo cometer erros que possam ser prejudiciais à saúde ou roupas do cliente.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às relações interpessoais.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa , em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo , dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Estratégias e regras de comportamento nas relações interpessoais;
 - Estratégias e regras de comportamento essenciais ao evitamento e gestão de conflitos;
 - Necessidade de manter uma postura correcta, disponível e afável perante uma reclamação;
 - Estratégias de auto-controlo;
 - Importância de evidenciar competência, veracidade e honestidade na argumentação a desenvolver;
 - Aspectos fundamentais do fenómeno turístico, características do turismo actual e modernas formas de atendimento em restauração;
 - Conhecimento de outras línguas;
 - Órgãos locais de turismo, entidades facultadoras de informação turística, guias turísticos;
 - Importância de conhecer a região e possuir cultura geral sobre a mesma:
conhecer factos históricos ou lendários da região, locais de interesse cultural ou

histórico e de locais de diversão;

- Conhecimentos sobre socorros básicos a pessoas e bens;
- Conhecimentos sobre cuidados de bem-estar e de higiene de vestuário;
- Conhecimento de produtos aliviadores de mal-estar pessoais (dores de estômago, cabeça, dores de queda etc.) e destinados a acidentes higiénicos (salpicos de gordura ou fruta na pele ou roupa etc.);
- Necessidade de ser oportuno e rápido afectuoso e paciente na prestação dos cuidados de saúde e bem-estar.

MÓDULO 4	SERVIÇO DE APERITIVOS, ENTRADAS E BEBIDAS DIVERSAS
-------------------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção (14), Entradas e sobremesas (16), Conhecer e servir vinhos (20), Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Conhecer e servir bebidas diversas, aperitivos e entradas.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de um conjunto diversificado de bebidas, alcoólicas e não alcoólicas, (com exceção de vinhos,) copos diversos, aperitivos sólidos e entradas pré-confeccionadas;
- Dispondo ainda de frutas e queijos diversos e dos necessários utensílios de corte e empratamento, bem como de produtos para guarnição e decoração de entradas;
- E tendo ainda disponível uma mesa preparada para 6 pessoas que (imaginariamente, ou não) manifestaram pretender aperitivos e entradas diferentes.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Distinguir as bebidas alcoólicas das não alcoólicas, sem errar;

- Identificar, através dos nomes, os diferentes tipos de bebidas, classificá-las e referir as respectivas características, processos gerais de fabricação e funções ou utilizações habituais, com uma margem de erro pouco significativa;
- Seleccionar e preparar, pelo menos, 3 bebidas aperitivas diferentes, utilizando os copos, as capitações, e as decorações apropriadas, aplicando as técnicas de preparação e as normas de higiene exigidas e apresentando-as com o grau de qualidade requerido, não sendo aceitável mais que um erro ou falha em cada preparação;
- Seleccionar, pelo menos, 3 frutas diferentes, prepará-las, empratá-las e decorá-las para serem servidas como entradas, aplicando as normas de preparação, empratamento e de higiene exigidas, e apresentando-as com o grau de qualidade requerido, não sendo aceitável mais que um erro ou falha em cada preparação;
- Idem para os queijos;
- Identificar os aperitivos sólidos disponíveis, empratá-los e referir os respectivos componentes e modos de composição, sem erros significativos;
- Servir as bebidas confeccionadas, os aperitivos sólidos, as entradas de fruta e queijo e as pré-confeccionadas, na mesa pré-preparada para o efeito, transportando cada um dos produtos de forma rápida, correcta e pela ordem mais adequada e cumprindo no geral as normas técnicas e de segurança e higiene exigidas por um serviço correcto e eficaz, não cometendo erros ou omissões que possam ser prejudiciais à qualidade dos produtos ou sua apresentação;
- Desembaraçar a mesa e o local das preparações procedendo com desembaraço e discrição e cumprindo as normas técnicas e de higiene aplicáveis;
- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente à qualidade dos produtos, à higiene e segurança na sua preparação e transporte e à relação com os clientes.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos produtos, cuidados de higiene e relações interpessoais.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação

formativa e sumativa , em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo , dos quais se evidenciam os seguintes:

- A classificação geral das bebidas;
- As diferentes bebidas que podem ser servidas como aperitivo e suas características;
- Tipos de copos apropriados a cada bebida e técnicas de preparação e serviço, à mesa ou no espaço do bar;
- Principais tipos de aperitivos sólidos, seus modos de preparação, acondicionamento e serviço;
- Tipos de alimentos que podem ser servidos como entradas (sopas, cremes, frutas, azeitonas etc.);
- Principais entradas fornecidas pela cozinha e respectivos modos de confecção);
- Técnicas de preparação, apresentação e emplatagem dos vários tipos de frutas quando servidos como entradas;
- Técnicas de corte e emplatagem dos vários tipos de queijos;
- Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene do serviço de aperitivos e entradas;
- Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas;
- Importância da higiene no manuseamento dos produtos e seu acondicionamento;
- Importância de proceder com sentido estético nos emplatamentos e apresentação das entradas, e bebidas.

MÓDULO 5	SERVIÇO DE PRATOS PRINCIPAIS E BEBIDAS DE ACOMPANHAMENTO
-----------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas (4), A arte cisória (15), Gastronomia clássica (17), Conhecer e servir vinhos (20), Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Servir pratos principais e bebidas de acompanhamento.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de um conjunto diversificado de bebidas, alcoólicas e não alcoólicas, (vinhos incluídos), copos diversos e utensílios e recipientes correspondentes;
- Dispondo também de um conjunto diversificado de iguarias correspondentes a confecções destinadas, quer a pratos principais de peixes, carnes, massas e arroz, quer também a acompanhamentos e guarnições;
- Dispondo ainda dos utensílios necessários às preparações e serviços (travessas, pratos, talheres, roupas);
- E tendo ainda disponível uma mesa preparada com 6 pessoas simulando, ou não, serem clientes, manifestando pretender iguarias e bebidas diferentes.

Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:

- Identificar e nomear, as bebidas mais comumente servidas durante as refeições para as acompanhar, referir as respectivas características e processos gerais de fabricação;
- Seleccionar, pelo menos, 3 confecções de carne, 3 de peixe e 3 de massa ou arroz, empratá-las com os correspondentes acompanhamentos ou guarnições, numa perspectiva de serviço à inglesa, cumprindo as respectivas normas técnicas e de higiene e segurança, assegurando as capitações adequadas, procedendo às trinchagens ou despinhagens de acordo com a arte cisória, e apresentando cada empratamento com a aparência a qualidade requeridas, não sendo aceitável mais que um erro ou falha em cada preparação;
- Preparar, pelo menos, 4 travessas grandes, (duas de carne e duas de peixe) com as respectivos acompanhamentos ou guarnições, na perspectiva da sua utilização no serviço à francesa,- duas - e no serviço à inglesa directo outras duas, cumprindo as respectivas normas técnicas e de higiene e segurança no manuseamento e acondicionamento dos produtos e apresentando-as com a aparência e qualidade requeridas, não sendo aceitável mais que dois erros de acondicionamento ou apresentação por travessa;
- Efectuar o serviço de mesa à francesa, transportando as travessas previamente preparadas e apresentando as iguarias aos «clientes» para que se sirvam, cumprindo as respectivas normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança correspondentes a este tipo de serviço, não cometendo erros que possam ser lesivos dos clientes ou de si próprio;
- Efectuar o serviço de mesa à inglesa directo, transportando as travessas previamente preparadas, acondicionando-as em local adequado e servindo cada «cliente» de acordo com as respectivas normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança correspondentes a este tipo de serviço, não cometendo erros que possam ser lesivos dos clientes ou de si próprio;
- Efectuar o serviço de mesa à inglesa indirecto ou à americana, transportando os pratos previamente preparados, e apresentando-os aos «clientes», cumprindo as respectivas normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança correspondentes a este tipo de serviço;
- Efectuar o serviço de bebidas, preparando, transportando, apresentando e servindo, pelo menos, 6 bebidas diferentes (vinhos inclusive), utilizando os copos e outros utensílios adequados e cumprindo as respectivas normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene exigidas por um serviço correcto e eficaz, não cometendo erros ou omissões;
- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente à qualidade dos produtos, à higiene e segurança na sua preparação e transporte e à relação com os clientes;
- Desembaraçar a mesa e o local das preparações procedendo com desembaraço e discrição e cumprindo as normas técnicas e de higiene aplicáveis.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos pratos e bebidas a servir, cuidados de higiene e relações interpessoais.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- As diferentes bebidas que podem ser servidas como acompanhantes de refeições e suas características;
- Tipos de copos apropriados a cada bebida e técnicas de preparação e serviço;
- Tipos de vinhos e respectivas técnicas de serviço);
- As diferentes iguarias servidas como pratos principais e respectivas formas de confecção e apresentação);
- Normas técnicas e de segurança e higiene para o transporte dos diferentes tipos de alimentos e bebidas;
- Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene dos diferentes métodos de serviço: à francesa, à inglesa, directo e indirecto, à americana e à russa;
- Técnicas de empratamento dos vários tipos de iguarias (peixes, carnes, mariscos) e suas guarnições e molhos (técnicas da arte cisória);
- Utensílios utilizados nos empratamentos e respectivas exigências de segurança e higiene no seu manuseamento;
- Normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas);
- Locais onde devem ser colocados os utensílios retirados das mesas);
- Importância da higiene no manuseamento dos produtos e seu acondicionamento;
- Necessidade e importância de gerir o trabalho de desembaraçamento e reposição de mesas, actuando de forma organizada e discreta, evitando procedimentos inestéticos, deslocações desnecessárias e perdas de tempo.

MÓDULO 6	SERVIÇO DE SOBREMESAS E RESPECTIVAS BEBIDAS
-----------------	--

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Serviço de aperitivos , entradas e bebidas diversas (4), Os alimentos, suas características e confecção (14), Entradas e sobremesas (16), Conhecer e servir vinhos (20), Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO
No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de Conhecer e servir bebidas de sobremesa, sobremesas, digestivos e cafés.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de um conjunto diversificado de bebidas, alcoólicas e não alcoólicas, (com exceção de vinhos), copos diversos, doces de colher, bolos inteiros, e gelados para serem servidos como sobremesas e sobremesas pré-preparadas e empratadas, cafés e chás já preparados e acondicionados;
- Dispondo ainda de frutas e queijos diversos e dos necessários utensílios de corte e empratamento, bem como de produtos para guarnição e decoração de sobremesas;
- E tendo ainda disponível uma mesa preparada para 6 pessoas que (imaginariamente, ou não) manifestaram pretender bebidas e sobremesas diferentes.

Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:

- Identificar e nomear os produtos ou confeções para sobremesas (doces de colher, bolos etc.) e as sobremesas pré-preparadas, referir a respectiva composição e exigências especiais de acondicionamento, conservação e transporte, sem erros que possam afectar uma correcta informação aos clientes sobre produtos ou confeções;

- Identificar e nomear, as bebidas mais comumente servidas à sobremesa, para as acompanhar, ou não, (champanhes, vinhos do Porto etc.) e as bebidas classificadas de digestivas e referir as respectivas características e processos gerais de fabricação, sem erros que possam afectar uma correcta informação aos clientes;

- Seleccionar e preparar, pelo menos, 3 bebidas de sobremesa e 3 digestivas diferentes, utilizando os copos, as capitações, e as decorações apropriadas, aplicando as técnicas de preparação e as normas de higiene e segurança exigidas e apresentando-as com o grau de qualidade requerido, não sendo aceitável erros ou falhas que alterem a qualidade das bebidas;

Seleccionar, pelo menos, 3 frutas diferentes, prepará-las emprató-las e decorá-las para serem servidas como sobremesas, aplicando as normas de preparação, empratamento e de higiene exigidas, e apresentando-as com o grau de qualidade requerido, não sendo aceitável erros ou falhas que alterem a qualidade esperada das preparações;

- Idem para os queijos;

- Preparar, pelo menos, 2 sobremesas de bolo, 2 de doce de colher e 2 de gelado, fatiando, empratando, decorando, e cumprindo as respectivas normas técnicas, higiénicas e de capitações, por forma a obter sobremesas equilibradas, e com um aspecto estético muito próximo do desejável;

- Servir as bebidas seleccionadas e preparadas, as sobremesas de fruta, de queijo e de doces, os cafés e chás na mesa pré-preparada para o efeito, transportando cada um dos produtos de forma rápida, correcta e pela ordem mais adequada, e cumprindo no geral as normas técnicas e de segurança e higiene exigidas por um serviço correcto e eficaz;

- Desembaraçar a mesa e o local das preparações procedendo com desembaraço e discrição e cumprindo as normas técnicas e de higiene aplicáveis;

- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente à qualidade dos produtos, à higiene e segurança na sua preparação e transporte e à relação com os clientes.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos produtos, cuidados de higiene e relações interpessoais.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Conhecimento dos diferentes tipos de sobremesas previamente confeccionadas, suas características e secções que devem fornecê-las (frutas, queijos, doces, gelados);
- Normas e cuidados a ter no transporte das diferentes tipos de sobremesas (doces, gelados etc.);
- Normas técnicas e protocolares do serviço dos vários tipos de sobremesas;
- Nomes e características das diversas frutas e queijos bem como das respectivas proveniências);
- Técnicas de preparação, apresentação e empratamento dos vários tipos de frutas;
- Técnicas de corte e empratamento dos vários tipos de doces e queijos;
- Captações aconselháveis para queijos e doces;
- Conhecimento das diferentes bebidas de sobremesa, suas características e normas de serviço;
- Normas do serviço de café ou chá;
- Nomes, proveniências e características de diferentes tipos de café e chás;
- Normas técnicas e de higiene e segurança a que deve obedecer o desembaraçamento e a mise-en-place simultânea das mesas);
- Locais onde devem ser colocados os utensílios retirados das mesas técnicas de recolha.

MÓDULO 7	AS CONFECÇÕES EM SALA
-----------------	------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção (14), Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas (4) , A arte cisória (15), Entradas e sobremesas (16), Regimes alimentares e gastronomia moderna (18), Gastronomia portuguesa (19), Conhecer e servir vinhos (20) , Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Confeccionar ou ultimar iguarias em sala, à vista do cliente.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo dos ingredientes necessários para as preparações previstas, do equipamento e utensílios utilizados nas preparações em sala e ainda, se necessário, de confecções básicas de iguarias pré-preparadas.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Confeccionar ou ultimar uma entrada de marisco (lagostins);
- Um prato de peixe (Linguado Alsaciana);
- Um prato de carne (bife tártaro);
- Uma sobremesa (Cerejas flamejadas);
- Seleccionar, organizar e preparar previamente os produtos e o material e equipamento necessários ao tipo de preparação em causa (carro, recipientes,

utensílios etc.), verificando a qualidade dos produtos e assegurando uma preparação de meios materiais adequada e funcional;

- Efectuar as preparações aplicando as técnicas e procedimentos adequados a cada caso, realizando o trabalho com um grau de destreza e num tempo considerados aceitáveis e assegurando confecções com um nível de qualidade considerado suficiente;
- Servir as iguarias confeccionadas ou ultimadas cumprindo as respectivas normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança;
- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente à qualidade dos produtos, à higiene e segurança na sua preparação e transporte e à relação com os clientes.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos produtos, cuidados de higiene e relações interpessoais.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Normas de atendimento de clientes;
 - Técnicas de higiene no manuseamento e acondicionamento dos diferentes produtos a serem utilizados;
 - Normas de requisição dos produtos para confeccionar;
 - Características de qualidade de produtos;
 - Material e equipamento usado nas confecções de sala, seus nomes, finalidades e modos de utilização (diferentes tipos de carros, recipientes e utensílios);
 - Regras de mise-en-place das mesas e postos de trabalho;
 - Tipos de entradas, acepipes, peixes, carnes, mariscos e sobremesas passíveis de serem confeccionados em sala;
 - Técnicas de confecção das diferentes iguarias a confeccionar em sala;
 - Normas e técnicas de utilização do equipamento bem como as respectivas regras de segurança e higiene;

- Processos de confecção prévia dos alimentos destinados a finalizar em sala;
- Técnicas da arte cisória e as respectivas as normas de segurança e higiene);
- Normas e técnicas de empratamento das diversas iguarias, suas guarnições e decorações;
- Os diferentes métodos do serviço de mesa e respectivas normas técnicas e protocolares);
- Normas de desembaraçamento das mesas, postos de trabalho sua higienização e arrumação;
- Treinar rapidez e desenvoltura neste tipo de trabalho.

MÓDULO 8	OS SERVIÇOS CARACTERÍSTICOS DE HOTEL PEQUENOS-ALMOÇOS E ROOM-SERVICE
-------------------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 ASSISTENTE TÉCNICO DE
 RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Atendimento de clientes (2), Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas (4), Serviço de pratos principais e bebidas de acompanhamento (5), Os alimentos, suas características e confecção (14), A arte cisória (15), Entradas e sobremesas (16), Regimes alimentares e gastronomia moderna (18), Gastronomia portuguesa (19), Conhecer e servir vinhos (20), Higiene e segurança alimentar (21), Higiene e segurança profissional (22).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Efectuar «room-service», servindo alimentos e bebidas no alojamento dos clientes e preparar e servir pequenos-almoços em sala.

SUB-OBJECTIVO 1
EFFECTUAR «ROOM SERVICE»,

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de produtos alimentares correspondentes a refeições ligeiras pré-confeccionadas, (salada, sandes pratos congelados), de uma refeição completa (entrada, prato principal e sobremesa), de bebidas várias e dos utensílios necessários

ao serviço de refeições;

- Dispondo de uma mesa não preparada, em espaço limitado e de um cliente simulado;
- Dispondo de carros e bandejas para room-service.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação**:

- Receber o pedido(de refeição completa), assegurando-se da sua compreensão;
- Recolher os alimentos e bebidas solicitados , seleccionar os utensílios necessários e acondicioná-los na bandeja ou no carro (seleccionados de acordo com as necessidades), organizando-os por forma a poder transportá-los sem riscos de acidentes;
- Proceder ao transporte respectivo até à mesa disponível, cumprindo as necessárias normas de higiene e segurança e sem acidentes de percurso;
- Preparar a mesa de refeição, imaginariamente no alojamento do cliente, de forma adequada ao local e dimensões considerados (quarto, terraço, sala);
- Efectuar o serviço, aplicando o método de serviço pedido ou estabelecido pela empresa (à americana ,à francesa ou à inglesa) cumprindo as respectivas normas técnicas , protocolares e de segurança e higiene;
- Finalizar o serviço, recolhendo os utensílios e transportando-os, cumprindo as normas de higiene e segurança do desembaraçamento de mesas e procedendo com elegância e discrição;
- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente à qualidade dos produtos, a servir, à higiene e segurança no seu transporte e à relação com os clientes.

SUB-OBJECTIVO 2 PREPARAR E SERVIR PEQUENOS-ALMOÇOS EM SALA

Nas seguintes **condições**:

- Dispondo de ingredientes e produtos alimentares característicos de pequenos-almoços tradicionais e à inglesa e do equipamento geralmente utilizado para o serviço de pequenos-almoços em sala;
- Dispondo de uma mesa pequena não preparada e de dois ou mais clientes simulados ou reais;

- Dispondo de um espaço/sala , de mesas ou balcões de buffet para pequenos almoços e do respectivo equipamento.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Preparar uma mesa de pequeno almoço tradicional, dispondo loiças, talheres, alimentos (pão, bolos, manteigas, doces etc. condimentos) de forma correcta e cumprindo as normas de segurança e higiene;
- Recolher os pedidos dos clientes de acordo com as respectivas normas de atendimento de clientes;
- Obter e servir alimentos e bebidas de pequeno almoço continental, ou à inglesa cumprindo as respectivas normas técnicas e de higiene e segurança;
- Preparar pequenos alimentos de pequeno almoço (torradas, sandes, chás, etc), cumprindo as respectivas normas técnicas e de segurança e higiene;
- Preparar/apetrechar os balcões ou mesas de buffet, cumprindo as respectivas normas técnicas e de segurança e higiene;
- Assistir aos clientes e apoiá-los no auto-serviço de buffet, informando-os sobre características de produtos e confecções, localização de utensílios e produtos, fornecendo utensílios ou produtos em falta;
- Efectuar o serviço de recolha de sujos e desembaraçamento das mesas e sala;
- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente ao conhecimento e qualidade dos produtos a servir, à higiene e segurança na sua preparação e transporte e à relação com os clientes.

**DESENVOLVIMENTO
(ALGUMAS NOTAS)**

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos produtos, cuidados de higiene e relações interpessoais.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa , em função das competências críticas fundamentais que

integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo , dos quais se evidenciam os seguintes:

- Procedimentos de recepção, registo e transmissão dos pedidos ou recolha de alimentos e bebidas para o room- service;
- Normas de apetrechamento e acondicionamento de utensílios, iguarias e bebidas nos carros ou bandejas;
- Normas técnicas e de segurança e higiene a cumprir no transporte de alimentos para diversos locais;
- Características específicas dos diferentes locais a ter em conta na prestação do room-service;
- Normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança do serviço das diversas iguarias e bebidas em sala, com as respectivas adaptações ao room-service;
- Normas técnicas e de segurança e higiene da recolha deste serviço;
- Tipos de serviços de pequeno-almoço (em sala à mesa, room-service; buffet);
- Normas das mise-en-place das salas, mesas, mobiliário e equipamento para o serviço de pequenos-almoços à mesa e com buffet;
- Equipamentos utilizados nos pequenos-almoços à mesa ou com buffet;
- Ementas características de pequenos-almoços: Continental; à inglesa;
- Técnicas de preparação dos alimentos e bebidas servidos nos pequenos-almoços à continental (cafés, chás, leite, chocolate, sumos, torradas, tostas, sandes e outros) ou à inglesa (cereais, ovos, carnes, peixes, frutas e outros);
- Normas de serviço de pequenos-almoços à mesa;
- Normas de preparação e apoio do serviço de pequenos-almoços com buffet;
- Normas de desembaraçamento de mesas e salas).

MÓDULO 9	O SERVIÇO DE BUFFETS
-----------------	-----------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas (4), Os alimentos, suas características e confecção (14), A arte cisória (15), Entradas e sobremesas (16), Regimes alimentares e gastronomia moderna (18), Conhecer e servir vinhos (20), Higiene e segurança alimentar (21), Higiene e segurança profissional (22).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Preparar e assessorar buffets.

Nas seguintes **condições:**

- Perante dois esquemas de salas (ou espaços reais) e de diferentes mesas podendo servir para buffet, refeição e apoio e também de outro mobiliário ou equipamento utilizado em buffets, (cadeiras, elementos de decoração etc.) e um conjunto de fotografias de iguarias variadas habitualmente servidas em buffet, ou se possível das próprias iguarias;
- Dispondo ainda de uma ficha de função indicadora das características do serviço (do número de pessoas tipo de buffet (por exemplo, refeição completa com mesas para refeição);
- Dispondo também de uma mesa para montagem de postos fixos para serviço de pratos quentes e serviço de bebidas e respectivo equipamento;

- Dispondo ainda de clientes fictícios que façam alguns pedidos ou simulem algumas dificuldades que o empregado deva resolver.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Indicar (nos esquemas ou nos espaços reais) a localização das mesas de buffet, de refeição e de apoio e decorações, tendo em conta o número de pessoas e o espaço;
- Indicar a localização (ou localizar) das diferentes espécies de iguarias (entradas, pratos principais, acompanhamentos, sobremesas, doces e salgados, frios e quentes, vinhos e outras bebidas) tendo em conta o respeito pelas normas técnicas, estéticas e de segurança e higiene da localização de alimentos e da localização de pratos, talheres, copos;
- Indicar os locais mais convenientes (ou localizar realmente) para postos fixos de fornecimento de pratos quentes e bebidas, e referir que pratos poderão ser servidos em postos fixos;
- Apetrechar / organizar um posto fixo e simular (ou efectuar realmente) um serviço de pratos quentes e bebidas (ou descrever os procedimentos para servir);
- Indicar os procedimentos a adoptar para prestar apoio a um cliente que: evidencie dificuldades de fatiar um queijo, um bolo, uma carne; apresente um prato utilizado sem saber onde colocá-lo etc.(ou simular atender clientes com estas ou outras dificuldades);
- Indicar os passos essenciais para o desembaraçamento e reposição de iguarias das mesas e sala de buffet;
- Evidenciar ,em cada situação, preocupações e cuidados com a higiene e segurança e com um atendimento de clientes correcto e eficaz.

**DESENVOLVIMENTO
(ALGUMAS NOTAS)**

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos produtos, cuidados de higiene e relações interpessoais.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação

formativa e sumativa , em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Os diferentes tipos de buffets (em pé, sentado, para refeições completas ou partes, para pequenos almoços, banquetes, ou beberetes, em sala ou ao livre);
- Características diferenciadoras de cada um deles;
- Mobiliário, equipamentos e utensílios e utilizados em diferentes tipos de buffets, suas funções e modos de apresentação e utilização, os nomes respectivos em português e na língua por que são conhecidos;
- Diferentes formas de organização das salas em função dos tipos de buffets;
- Normas técnicas e de segurança e higiene da preparação e decoração das mesas de buffet, de apoio e de refeição em buffet (distribuição e disposição de alimentos e bebidas, loiças, copos talheres etc. em função dos diferentes tipos de buffets);
- Diferentes tipos de atoalhados utilizados em diferentes tipos de buffets;
- Diferentes tipos de travessas (e outros utensílios) utilizadas em buffets e saber para que tipos de alimentos devem ser utilizadas;
- Regras de preparação e organização de postos fixos para serviço de alimentos e bebidas pelo empregado em diferentes tipos de buffets;
- Técnicas de corte e apresentação de peixes, carnes, frutas, doces e queijos (arte cisória);
- Normas técnicas e de segurança e higiene do serviço de desembaraçamento das mesas e reposição de alimentos e bebidas em serviço de buffets;
- Técnicas de empratamento das diversas iguarias servidas em buffet);
- Técnicas do serviço de vinhos e outras bebidas) (procedimentos, tipos de copos etc.);
- Normas técnicas e de segurança e higiene na arrumação de mobiliário, equipamento e utensílios utilizados em buffets;
- Importância dos comportamentos neste tipo de situações, designadamente no que respeita à higiene e apresentação pessoal, à vontade e diligencia nos procedimentos de apoio, à simpatia no relacionamento.

MÓDULO 10	O SERVIÇO DE BANQUETES
------------------	-------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Atendimento de clientes (2), Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas (4), Serviço de pratos principais e bebidas de acompanhamento (5), O serviço de buffets (9), Os alimentos, suas características e confecção (14), Entradas e sobremesas (16), Gastronomia clássica (17), Gastronomia portuguesa (19), Conhecer e servir vinhos (20), Higiene e segurança alimentar (21), Higiene e segurança profissional (22).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Preparar os meios e servir diferentes tipos de banquetes.

Nas seguintes condições:

- Em presença de 2 esquemas de espaços de sala (ou de espaços reais) e de diferentes tipos de mesas (grandes, pequenas, quadradas, redondas), mobiliário diversificado (para música ao vivo, para palco etc.);
- Dispondo ainda de uma ficha de função indicadora das características do serviço (do número de pessoas tipo de manifestação e respectivas exigências específicas);
- Dispondo também de uma bandeja grande com alimentos para 6 pessoas e de uma mesa com clientes simulados.

Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:

- Indicar a localização das mesas em função do tipo de banquete (com ou sem buffet ou misto) do tipo de celebração, do número de convivas, do espaço disponível e das regras de protocolo a cumprir;
- Indicar a localização de outro mobiliário de acordo com o espaço disponível, o tipo de celebração e as actividades previstas (baile, música ao vivo, etc.);
- Indicar a organização das mesas (ou organizar realmente), com disposição das loiças, talheres, etc. (mise-en-place), em função da ementa, do número de pessoas, do método de serviço previsto;
- Indicar as regras de protocolo a cumprir no serviço de personalidades, entidades oficiais etc.;
- Efectuar (Simular) o transporte da bandeja disponível (pesada) para a mesa e realizar (simular) um serviço à francesa para 6 pessoas, mantendo uma postura corporal correcta, sem falhas notórias;
- Referir as exigências de articulação entre colegas e sectores e trabalho em equipa no serviço de banquetes à mesa;
- Indicar as características específicas da preparação de buffets e assistência a clientes nas situações de banquetes mistos.

**DESENVOLVIMENTO
(ALGUMAS NOTAS)**

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos pratos e vinhos a servir, métodos de serviço, cuidados de higiene alimentar e profissional, relações com os clientes e trabalho em equipa.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- O mobiliário, equipamentos e utensílios utilizados em banquetes (para além do mobiliário normal), suas funções e modos de apresentação e utilização, nomes respectivos em português e na língua por que são conhecidos;
- Normas técnicas e protocolares da mise-en-place das salas e mesas de banquetes (disposição das mesas, posicionamento dos couverts, copos, pratos) em função dos convivas e dos alimentos a servir;
- Tipo de couverts a servir em função da ementa;
- Normas técnicas e protocolares dos diferentes métodos de serviço (à francesa.) e as exigências específicas no caso de banquetes);
- Normas protocolares no serviço à mesa dos banquetes: mesas de honra, precedências, prioridades etc.;
- Tipos de vinho, e suas características e técnicas do serviço de vinhos);
- Treino de transporte de bandejas pesadas, método de serviço à francesa e à inglesa directo, postura corporal em situação de esforço, resistência ao esforço e desenvoltura;
- Treino de procedimentos de organização e articulação da equipa de serviço à mesa;
- Importância da organização do trabalho em equipa e da rapidez de execução do serviço.

MÓDULO 11	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VOLANTES
------------------	---------------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Atendimento de clientes (2), Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas (4), Os alimentos , suas características e confecção (14), A arte cisória (15), Entradas e sobremesas (16), Regimes alimentares e gastronomia moderna (18), Gastronomia portuguesa (19), Conhecer e servir vinhos (20), Higiene e segurança alimentar (21), Higiene e segurança profissional (22).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Preparar e efectuar serviços volantes de alimentos e bebidas (portos de honra, coffee-breaks, etc).</p>

Nas seguintes condições:

- Em presença de esquemas de espaços diversos (bar, sala ampla, jardim) e de fotografias de diferentes tipos de mobiliário e utensílios (mesas, carros, jarros, copos loiças e roupas), ou dispondo de espaços, mobiliário e utensílios reais;
- Dispondo também de três fichas de função indicadoras das características de três serviços diferentes em do número de pessoas tipo de manifestação;
- Dispondo ainda de uma mesa ou balcão grande, de equipamento e utensílios para serviço de cafés, chás etc., de bandejas grandes e de produtos alimentares e bebidas diversos;
- Dispondo ainda de convivas simulados que solicitem diferentes serviços.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Indicar a localização das mesas de serviço, de apoio e outro mobiliário no espaço do bar, na sala ampla e no jardim, em função do número de pessoas previsto e do tipo de beberete em causa;
- Indicar a mise-en-place adequada às mesas de serviço e apoio, nas diferentes situações, incluindo localização de postos fixos para serviço de bebidas e loiças;
- Montar na mesa disponível postos fixos para servir cafés e chás, para servir refrescos e para servir bebidas alcoólicas;
- Organizar, pelo menos, duas bandejas com aperitivos sólidos, azeitonas, doces, sumos e bebidas alcoólicas;
- Circular com as bandejas, previamente apetrechadas, durante vários minutos, servindo os convivas, mantendo uma postura corporal correcta, sem falhas notórias;
- Servir dois cafés, dois chás, um refrigerante um sumo natural, um long-drink duas bebidas alcoólicas no posto fixo previamente organizado;
- Evidenciar, em cada situação, preocupações e cuidados com a higiene e segurança e com um atendimento de clientes correcto e eficaz;
- Referir as exigências de organização, articulação entre colegas e sectores e trabalho em equipa na prestação de serviços volantes.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Os diferentes tipos de serviço de beberetes (Cocktails, Garden Parties, Lanches, Portos de honra, Farewell Parties, Coffee-breaks etc.), os diferentes locais onde

podem realizar-se (sala, bar, jardim), e características diferenciadoras de cada um deles;

- Diferentes formas de organização dos espaços em função dos tipos e locais de realização, mobiliário, equipamentos e utensílios e utilizados nos diferentes tipos de beberetes bem como as suas funções e modos de apresentação e utilização e os respectivos nome em português e na língua por que são conhecidos;
- Normas técnicas e de segurança e higiene na preparação e decoração das mesas de serviço e de apoio;
- Técnicas de composição e organização de alimentos e bebidas em bandeja;
- Normas técnicas e de segurança e higiene do serviço volante de pequenas iguarias e bebidas;
- Normas técnicas e de segurança e higiene do serviço da recolha de utilizados e da reposição de utensílios e alimentos ou bebidas nas mesas ou postos de serviço);
- Normas técnicas e de segurança e higiene na arrumação de mobiliário, equipamento e utensílios utilizados em beberetes;
- Treino do serviço de bebidas diversas em posto fixo;
- Treino de organização e transporte de sólidos e líquidos em bandejas;
- Importância dos aspectos comportamentais de correcção, simpatia para com os clientes, e espírito de organização e trabalho em equipa.

MÓDULO 12	REQUISIÇÕES CONTROLO DE CUSTOS E FACTURAÇÃO DE SERVIÇOS
------------------	--

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Atendimento de clientes (2), A restauração como área de negócio (13).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Efectuar requisições, controlo de custos e facturar e cobrar serviços prestados.

Nas seguintes condições:

- Perante um caso de um pedido de serviço complexo de um cliente, e dispondo de um conjunto de documentos e suportes informáticos mais comumente utilizados pelas empresas, bem como dos preços dos produtos solicitados.

Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:

- Seleccionar os documentos ou suportes mais adequados às requisições a fazer às outras secções ou sectores e preenchê-los ou utilizá-los correctamente;
- Especificar nas requisições as capitações que os fornecimentos devem cumprir;
- Calcular o valor da despesa e realizar a correspondente factura;

- Referir os processos e procedimentos de cobrança possíveis(cartões de débito, crédito, cheques e dinheiro) e cuidados a ter com cada um deles;
- Referir os comportamentos a adoptar na despedida do cliente para fidelizá-lo;
- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente à qualidade dos produtos, à higiene e segurança na sua preparação e transporte e à relação com os clientes.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos produtos e bebidas a servir, cuidados de higiene alimentar e profissional, relações com os clientes e trabalho em equipa.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Conhecimento das funções, formas de preenchimento e utilização da diversa documentação ou suportes informáticos específicos utilizados para registo, transmissão e controlo das requisições e fornecimentos internos e externos (requisições à cozinha, cafetaria, economato bar etc. folhas de transferência, folhas de quebras etc.);
- Conhecimento dos objectivos, documentos e procedimentos de controlo de custos;
- Conceitos de rentabilidade de produtos alimentares e de bebidas, rácios, taxas de lucro, capitações;
- Operações básicas de cálculo;
- Normas básicas de contabilização e facturação;
- Utilização dos diferentes meios de cálculo contabilização e facturação (manuais, máquinas de calcular, suportes informáticos);
- Utilização dos suportes informáticos para a cobrança através de cada um dos meios;
- Normas e comportamentos de despedida do cliente após o pagamento;
- Treino com a documentação e os suportes mais adequados em função da profissão em causa.

ÁREA TECNOLÓGICA

MÓDULO 13	A RESTAURAÇÃO COMO ÁREA DE NEGÓCIO
------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO
 COZINHEIRO
 PASTELEIRO-PADEIRO
 ASSISTENTE TÉCNICO DE COZINHA-
 PASTELARIA

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Interpretar os serviços de restauração como área de interesse económico.

Nas seguintes **condições:**

- Através de uma descrição oral ou escrita;
- Ou de uma simulação de diálogo entre dois profissionais que se esclarecem mutuamente sobre as características socio-económicas do sector de actividade em que se situam.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Referir sinteticamente, por escrito, oralmente ou através de diálogo, as razões porque a prestação dos serviços de restauração deve ser considerada uma actividade de interesse económico e de que modo ela se insere na actividade turística e nas

actividades económicas em geral;

- Referir a tipologia dos estabelecimentos hoteleiros e de restauração e bebidas e respectivo enquadramento legal, bases e processos de comercialização, formação de preços e fiscalidade;
- Descrever genericamente os sectores que integram os estabelecimentos de restauração e bebidas, suas características gerais, atribuições, modos gerais de funcionamento , equipamento básico que necessitam e atribuições gerais do respectivo pessoal;
- Referir o tipo de sectores/serviços que integram actualmente a actividade turística, a génese e evolução da actividade hoteleira e de restauração e perspectivas de desenvolvimento futuro;
- Referir de que modo a sua acção como trabalhador pode contribuir para o desenvolvimento e valorização da respectiva profissão, da actividade de restauração e, da actividade turística em geral.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita à necessidade de procedimentos de registo e facturação e à restauração como área de negócio.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa , em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo , dos quais se evidenciam os seguintes:
 - A restauração como actividade económica;
 - Tipos de estabelecimentos de restauração, suas principais características e legislação;
 - Actividades económicas, turismo e enquadramento económico – social da profissão;
 - Funções e normas gerais de funcionamento de um restaurante ou um bar e respectiva estrutura hierárquica;
 - Idem para as secções anexas.

MÓDULO 14	OS ALIMENTOS, SUAS CARACTERÍSTICAS E CONFECCÃO
------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Identificar os vários tipos de alimentos, suas características nutricionais e dietéticas e processos gerais de confecção.</p>

Nas seguintes **condições:**

- Em presença de um vasto conjunto de produtos alimentares de vários tipos, uma parte com má qualidade (ou, em último caso, dum conjunto de fotografias representativas).

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Identificar, pelo menos, 30 produtos alimentares, 8 por cada categoria (carnes, peixes, mariscos), (Hortaliças, legumes, massas, arroz), (frutas, queijos doces), (ovos, lacticínios, gorduras, plantas aromáticas, especiarias), referindo os respectivos nomes com uma margem de erro inferior a 20%.
- Identificar os que apresentam e os que não apresentam condições de salubridade e descrever as respectivas características de salubridade e qualidade, não devendo errar em mais de uma característica por produto;

- Referir as principais exigências de higiene e conservação de cada produto;
- Descrever sumariamente os processos básicos de preparação culinária dos produtos alimentares e os mais aplicáveis a cada tipo de alimento, devendo referir as técnicas gerais para cozer, assar, grelhar, estufar, saltear ,fritar, sem cometer erros muito importantes;
- Classificar os produtos identificados, fazendo-os coincidir com a nova roda dos alimentos, e caracterizá-los do ponto de vista dos respectivos valores nutricionais e dietéticos, sem cometer erros muito significativos;
- Referir os princípios a que deve obedecer uma alimentação racional e saudável e os constituintes, proporções e captações de uma ração alimentar correcta;
- Formular, pelo menos, 3 argumentos que demonstrem com correcção a importância de uma alimentação racional.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita à higiene alimentar.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Conhecimento dos alimentos mais usualmente utilizados na a confecção de pratos principais (carnes, peixes, mariscos), na preparação de entradas, acompanhamentos e guarnições (massas, arroz, batatas, legumes, hortaliças etc.), na preparação de sobremesas (frutas, queijos doces etc.) e em preparações diversas (ovos, lacticínios, gorduras, farinhas, plantas aromáticas, especiarias etc.);
 - Conhecimento dos respectivos nomes, aspecto, características gerais e características de qualidade que devem apresentar;
 - Conhecimento da nomenclatura e processos básicos de preparação culinária dos diferentes alimentos (cozer, assar grelhar, saltear, estufar, etc.);
 - Exigências de conservação e de higiene no manuseamento dos alimentos e importância da sua aplicação;

- Conhecimentos básicos de dietética: valores nutricionais dos diferentes alimentos, sua classificação por grupos, compatibilidade entre os alimentos e constituintes de uma boa ração alimentar: percentagens, capitações etc.;
- Conhecimento dos princípios de uma alimentação racional e aos erros alimentares e mais comuns;
- Vantagens de uma alimentação racional.

MÓDULO 15	A ARTE CISÓRIA
------------------	-----------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção (14), Higiene e segurança profissional (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO
No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de Efectuar arte cisória.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de um conjunto diversificado de peças de carne, de aves, peixes e mariscos, previamente confeccionados e ainda dos utensílios necessários aos respectivos cortes e preparações.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Trinchar um peru ou um leitão, desossar um frango, fatiar uma peça de carne de vaca assada, depelar e fatiar um salmão, despinhar um robalo, abrir uma ostra, quebrar as pernas de uma santola, usando os utensílios e aplicando as técnicas adequadas para cada caso;
- Empratar e decorar cada um dos alimentos trabalhados;
- Cumprir as normas técnicas e de higiene e segurança respectivas e apresentar os diferentes produtos de acordo com as características de qualidade e apresentação

exigidas para cada caso, não sendo admissível mais que dois erros na técnica de corte e um na apresentação final;

- Evidenciar uma atitude cuidadosa e atenta relativamente aos procedimentos de segurança e higiene.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita à higiene alimentar e segurança profissional

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo , dos quais se evidenciam os seguintes:

- A estrutura anatómica dos animais de maior consumo em alimentação, nomeadamente, vaca, porco, carneiro, pato, frango peru, peixes, mariscos etc.;
- As técnicas da arte cisória na preparação e acondicionamento de peixes, e carnes e outras iguarias;
- Utensílios utilizados para cada trabalho e as normas de segurança e higiene na prática da arte cisória;
- Treinar em: despinhar, depelar, cortar e acondicionar peixes; desossar e acondicionar aves; Trincar e fatiar e acondicionar carnes diversas; Abrir, preparar mariscos;
- Importância do treino como forma de proceder com rapidez, segurança e à vontade neste trabalho.

MÓDULO 16	ENTRADAS E SOBREMESAS
----------------------	------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção (14), Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Identificar os vários tipos de entradas e sobremesas e respectivas formas de confecção.</p>

Nas seguintes **condições:**

- Em presença de um conjunto de imagens, bem expressivas, representativas dos diferentes tipos de entradas e sobremesas (ou, preferivelmente, produtos reais).

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Reconhecer e nomear, pelo menos, 6 das entradas mais tradicionais, referir as suas características e os produtos que as compõem e descrever o respectivos processos de confecção, podendo errar apenas num reconhecimento, numa característica, num produto da composição e num procedimento de confecção, por cada entrada, desde que não essenciais ou fundamentais;
- Identificar e nomear, pelo menos, 6 composições/saladas que podem ser servidas como entradas, produtos que as compõem e modos de confecção, podendo errar apenas num reconhecimento, num produto da composição e num procedimento de confecção, por cada entrada, desde que não essenciais ou fundamentais para o conhecimento das respectivas características.

- Referir, pelo menos, 6 frutas das mais usualmente utilizadas como entradas ou sobremesas e suas principais formas de preparação, admitindo-se erros na descrição das e preparações;
- Identificar e nomear, pelo menos, 4 sobremesas doces e 4 geladas, não errando mais do que uma, e descrever as suas características, com uma margem de erros ou omissões não significativa;
- Nomear e caracterizar, pelo menos, 6 dos principais queijos que podem ser servidos como entradas ou sobremesas, e respectivos modos de apresentação, não cometendo mais de 6 erros no conjunto das nomeações e caracterizações, e 3 nos modos de apresentação;
- Descrever o modo de preparação de, pelo menos, 4 dos molhos usados na preparação de entradas e sobremesas, indicando os respectivos componentes.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita à higiene alimentar.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Nomes, características e técnicas básicas de confecção das entradas mais usuais ou tradicionais (sopas, cremes, mariscos, etc.) nomes e características das frutas, queijos e saladas mais usuais na confecção de entradas e sobremesas;
 - Modos de preparação e apresentação das frutas, queijos e saladas mais frequentemente utilizados como entradas;
 - Guarnições, molhos e condimentos mais frequentemente utilizados para entradas;
 - Modos de preparação e apresentação das frutas e queijos mais frequentemente utilizados como sobremesas;
 - Nomes e características das principais confecções e produtos de pastelaria;
 - Importância de um bom conhecimento desta matéria, tendo em vista a necessidade de vir a preparar ou a ultimar entradas e sobremesas em função de pedidos do cliente

MÓDULO 17	GASTRONOMIA CLÁSSICA
------------------	-----------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção (14).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Identificar os pratos principais da gastronomia clássica e respectivas formas de confecção.

Nas seguintes condições:

- Perante um conjunto de fotografias, bem expressivas, representativas dos mais significativos pratos principais tradicionalmente servidos em restaurantes portugueses (ou, preferivelmente, em presença de confecções reais).

Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:

- Reconhecer e nomear, pelo menos, 8 pratos principais de carne (aves incluídas), 6 pratos de peixe, 4 pratos de marisco, 4 pratos de arroz ou massa; referir as respectivas características gerais e características dos produtos que os compõem; e descrever os correspondentes processos de confecção, podendo errar apenas num reconhecimento, numa característica, num produto da composição e num procedimento de confecção, por cada prato, desde que não essenciais ou fundamentais para um suficiente conhecimento da oferta culinária respectiva;

- Identificar e nomear, pelo menos, 12 confecções para acompanhamento ou guarnição: 4 de batata, 4 de arroz ou massa, 4 de vegetais, e referir os produtos que as compõem e modos de confecção, podendo errar apenas num reconhecimento, num produto da composição e num procedimento de confecção, por cada composição,

desde que não se trate de erros essenciais ou fundamentais para um adequado conhecimento das características das confecções;

- Descrever a composição e o modo de preparação de, pelo menos, 4 dos molhos usados na confecção ou guarnição dos pratos, não cometendo mais que 2 erros na totalidade das descrições.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos alimentos.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Composição e modos de confecção dos pratos principais mais tradicionalmente, fornecidos pela cozinha internacional, designadamente Pratos de carne, peixes e mariscos, pratos de massa e arroz e saladas, servidos como pratos principais;
- Composição e modos de confecção de acompanhamentos e guarnições, designadamente batatas fritas, arroz de ervilhas, esparguete, legumes, hortaliças;
- Acompanhamentos de massa, arroz batatas, legumes saladas;
- Composição e modos de confecção de molhos e condimentos;
- Necessidade de um bom conhecimento das características dos pratos, tendo em vista prestar uma informação correcta e satisfatória ao cliente.

MÓDULO 18	REGIMES ALIMENTARES E GASTRONOMIA MODERNA
------------------	--

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção (14).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Compreender os hábitos alimentares, as gastronomias e as características das modernas tendências alimentares, e gastronômicas.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de um conjunto de imagens, bem expressivas, representando ofertas gastronômicas características das modernas tendências em alimentação (ou, se possível, dispondo de confecções reais), designadamente no domínio dos pratos vulgarizados das cozinhas italiana, chinesa etc., dos pratos das cozinhas vegetariana, macrobiótica, desportista e das confecções alimentares destinadas a refeições ligeiras, tipo saladas e fast-food.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Reconhecer e nomear, pelo menos, 6 pratos característicos das cozinhas internacionalizadas(pizzas, lasagnas, arroz “chau-chau” etc), 4 pratos característicos da cozinha vegetariana, 4 pratos característicos da cozinha macrobiótica, 4 pratos característicos da cozinha para desportistas ; referir as respectivas características e produtos que os compõem e descrever os correspondentes processos de confecção, podendo errar apenas num reconhecimento, numa característica, num produto da

composição e num procedimento de confecção, por cada por cada prato, desde que não se trate de erros essenciais ou fundamentais para um suficiente conhecimento da oferta culinária respectiva;

- Identificar e nomear, pelo menos, 4 confecções usualmente servidas como refeições ligeiras quer saladas, quer do tipo fast-food, referir os produtos que as compõem e modos de confecção, podendo errar apenas num reconhecimento, num produto da composição e num procedimento de confecção, por cada composição, desde que não se trate de erros essenciais ou fundamentais para um adequado conhecimento das características das confecções;
- Referir, pelo menos, 4 aspectos sócio-culturais que influenciam as modernas tendências alimentares, não errando mais de um;
- Referir, pelo menos, 3 princípios fundamentadores da cozinha vegetariana, 3 da cozinha macrobiótica e 3 da cozinha desportista, podendo errar 1 por cada cozinha;
- Referir, pelo menos, 4 aspectos condicionantes dos hábitos e regimes alimentares;
- Referir as principais rejeições alimentares e gastronómicas relacionadas com as religiões judaica, maometana, e indú.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos alimentos.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Condicionantes dos hábitos e regimes alimentares, nas vertente geográficas, religiosas e culturais;
 - Novos conceitos e orientações sobre alimentação nas e suas consequência nas modernas tendências em gastronomia;
 - Influência dos modos de vida nos modernos tipos de ofertas gastronómicas;
 - Características e composição e modos de confecção de pratos típicos de cozinhas

nacionais internacionalizados, designadamente ao nível de pratos principais de massas (pizzas, massa à Bolonhesa etc.), de arroz (arroz “chau chau” etc.), de saladas (salada americana, francesa etc.);

- Composição e modos de confecção de pratos característicos das designadas refeições ligeiras ou fast-food (hambúrgueres, baguetes, bifanas no pão, omeletes etc.);

- Princípios e características da cozinha vegetariana e composição de alguns pratos;

- Idem para a cozinha macrobiótica e de desportista.

MÓDULO 19	GASTRONOMIA PORTUGUESA
------------------	-------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Os alimentos, suas características e confecção (14).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Identificar as principais iguarias da gastronomia portuguesa, suas formas de confecção e regiões de origem.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de um conjunto de imagens, bem expressivas, representativas dos mais significativos produtos e ofertas gastronómicas tipicamente portuguesas (ou preferivelmente, em presença de confecções reais).

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Reconhecer e nomear, pelo menos:
 - 6 acepipes ou entradas (por exemplo. Caldo verde,. Sopa da pedra Sopa de cação Rancho à moda de Viseu etc.);
 - 15 pratos principais de carne, peixe, marisco, arroz, grão, feijão ou massa (designadamente :Bacalhau à Zé do Pipo Lampreia à moda do Minho Enguias de escabeche Açorda de sável Sardinhas assadas Tripas à moda do Porto Carne de porco em vinha de alhos Vitela assada à moda de Lafões Ensopado de borrego Arroz de

cabidela, Sarrabulho Míscaros com ovos etc.);

- 6 sobremesas (Fatias de Tomar, Arroz doce, Papos de anjo, Ovos moles de Aveiro, Trouxas de ovos, Encharcada alentejana, Dom Rodrigues);

- Referir as respectivas características e produtos que os compõem e descrever os correspondentes processos de confecção, podendo errar apenas num reconhecimento, numa característica, num produto da composição e num procedimento de confecção, por cada por cada prato, desde que não essenciais ou fundamentais para um suficiente conhecimento da oferta culinária respectiva;

- Referir a proveniência regional de cada uma das iguarias e, sempre que possível, factores geográficos, económicos e sócio-culturais a que possam associar-se.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita ao conhecimento dos alimentos.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Iguarias portuguesas mais características de cada região, ao nível dos acepipes e aperitivos (presuntos, enchidos, queijos), entradas, pratos principais e sobremesas;
- Factores/factos económicos e sócio-culturais a que se associem;
- Composição e modos de confecção das principais entradas, designadamente: Caldo verde, Sopa da pedra, Sopa de cação, etc.;
- Composição e modos de confecção dos pratos principais mais tradicionais, tais como: Bacalhau à Zé do Pipo, Lampreia à moda do Minho, Açorda de sável, Sardinhas assadas, Tripas à moda do Porto, Ensopado de borrego, Arroz de cabidela, Sarrabulho etc.;
- A composição e modos de confecção das sobremesas mais tradicionais, designadamente: Arroz doce, Papos de anjo, Ovos moles de Aveiro, Trouxas de ovos, Dom Rodrigues, etc.;
- O dever de valorizar a gastronomia portuguesa.

MÓDULO 20	CONHECER E SERVIR VINHOS
------------------	---------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

Higiene e segurança alimentar (21).

OBJECTIVO DO MÓDULO
No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de Reconhecer, caracterizar e servir vinhos.

Nas seguintes **condições:**

- Em presença de um conjunto diversificado de garrafas de vinho de tipos diferentes, algumas não rotuladas;
- Dispondo também de um conjunto diversificado de copos e utensílios necessários ao serviço de vinhos;
- Dispondo ainda de uma mesa preparada com 4 lugares e respectivos clientes (reais ou simulados).

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Identificar, pelo menos, 8 vinhos de diferentes tipos e regiões, descrever as suas principais características e possíveis ligações alimentares, não cometendo mais que um erro por cada identificação e descrição;
- Provar 4 vinhos de mesa portugueses de regiões diferentes, a partir de garrafas não

rotuladas, descrever as respectivas características e identificar a sua região, não errando mais que uma característica por prova, nem uma identificação de região;

- Descrever as normas técnicas, protocolares e de segurança e higiene a cumprir para o transporte, acondicionamento, temperaturas, e serviço de vinhos à mesa, não sendo admissível mais que um erro ou omissão por cada descrição;

- Efectuar/simular o serviço de dois vinhos de mesa, um branco e um tinto seleccionando os copos e utensílios a utilizar e realizando os vários procedimentos do serviço de vinhos (transportar, apresentar, desenvolver, fazer degustar, servir) cumprindo as normas técnicas e de segurança e higiene aconselhadas para cada caso, utilizando os copos adequados não cometendo mais que 2 erros na totalidade dos procedimentos.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita aos cuidados de higiene e segurança alimentar e profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Tipos de vinhos/sua classificação;
- Regiões demarcadas portuguesas e características dos respectivos vinhos;
- Compatibilidade entre vinhos e alimentos;
- Modos de conservação dos vinhos;
- Normas técnicas, protocolares e de higiene e segurança do serviço de vinhos de mesa;
- Procedimentos de transporte e temperaturas a que devem ser servidas;
- Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho;
- Provas e caracterização de vinhos;
- Treino de provas e de técnicas de serviço;
- Importância da valorização dos vinhos portugueses.

MÓDULO 21	HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR
------------------	--------------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

COZINHEIRO, PASTELEIRO-PADEIRO,
ASSISTENTE TÉCNICO DE COZINHA-
PASTELARIA, EMPREGADO DE MESA,
EMPREGADO DE BAR
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de negócio (13).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Compreender a tecnologia da higiene e segurança alimentar em restauração.</p>

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de uma cozinha e pastelaria-padaria e de uma sala de refeições ou bar, reais ou simuladas, com instalações, equipamentos, utensílios, matérias-primas, preparados industriais e outros ingredientes necessários à produção alimentar e ao serviço de mesa, apresentando más condições de higiene;
- Existindo condições de acompanhar todas as fases do processo produtivo e de disponibilização de alimentos e bebidas;
- Em presença de situações profissionais concretas, designadamente, necessidade de acondicionar e conservar um conjunto variado de alimentos frescos, diferentes conservas (carne, peixe, produtos de salsicharia, entre outros), pré-cozinhados, refeições confeccionadas, etc.;

Obedecendo a uma **instrução técnica:**

- No sentido da enumeração das fontes de contaminação alimentar e dos factores de

desenvolvimento de agentes patogénicos, das técnicas, processos (manuais e mecânicos), equipamentos e produtos de limpeza e desinfeção utilizados na restauração;

- No sentido da indicação das principais causas, consequências e formas de prevenir as infecções, intoxicações alimentares e infestações parasitárias;
- No sentido da aplicação das normas legais vigentes, nacionais e comunitárias, de higiene e segurança alimentar;
- No sentido da selecção dos alimentos, equipamentos e utensílios que satisfaçam as condições de higiene e segurança alimentar e exclusão dos restantes.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação**:

- Identificar as principais fontes de contaminação alimentar e os factores de desenvolvimento de agentes patogénicos nas matérias-primas, produtos alimentares, instalações, equipamentos e utensílios da restauração, enumerando, pelo menos, 3 das fontes e 3 dos factores de contaminação microbiana;
- Referir técnicas, processos, equipamentos e produtos de limpeza e desinfeção adequados e medidas a adoptar, preventivas de infecções, intoxicações e infestações parasitárias de origem alimentar, mencionando, ou aplicando, 1 das técnicas, 1 processo manual e 1 mecânico, 3 equipamentos e 3 produtos de limpeza e desinfeção utilizados na restauração;
- Indicar pelo menos 3 causas, 3 consequências e 3 formas de prevenir infecções, intoxicações alimentares e infestações parasitárias;
- Indicar situações de aplicação das normas legais vigentes, nacionais e comunitárias, de higiene e segurança alimentar;
- Seleccionar os alimentos, equipamentos e utensílios disponibilizados que satisfaçam as condições de higiene e segurança alimentar e excluir os restantes;
- Identificar e corrigir as anomalias existentes nas instalações disponibilizadas, em termos de higiene e segurança alimentar;
- Seleccionar 3 produtos frescos, 3 conservas, 3 pré-cozinhados e 3 confeccionados e referir as normas de higiene e segurança que lhe são aplicáveis, designadamente ao nível do acondicionamento e conservação, tendo em conta as normas legais, nacionais e comunitárias e os procedimentos HACCP;
- Evidenciar atitudes de cuidado com a prevenção dos riscos de higiene e segurança alimentar, assim como atitudes de diligência na execução do trabalho;
- Referir, pelo menos 2 manifestações evidentes de uma intoxicação com determinado alimento (por exemplo marisco ou ovos) e os procedimentos a adoptar nessa situação;

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

1. Ter em conta a articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, no que respeita à restauração como área de interesse económico.

2. Ter em conta os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, em matéria de identificação das principais fontes de contaminação alimentar, factores de desenvolvimento de agentes patogénicos, técnicas, processos, equipamentos e produtos de limpeza e desinfeção utilizados na restauração, de indicação das causas, consequências e formas de prevenção das infecções, intoxicações alimentares e infestações parasitárias, da aplicação das normas legais vigentes de higiene e segurança alimentar, assim como em matéria do indispensável treino prático dos procedimentos operativos, com especial relevo para a correcta utilização dos equipamentos de conservação de alimentos (nomeadamente vácuo, frigoríficos, câmaras de manutenção e de congelação) e equipamentos, produtos de limpeza e desinfeção.

3. Ter em conta a presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando, com especial relevo, neste módulo, para a selecção dos alimentos, equipamentos e utensílios que satisfaçam as condições de higiene e segurança alimentar e para a utilização dos equipamentos de conservação de alimentos e equipamentos, produtos de limpeza e desinfeção, para o cuidado na prevenção de riscos profissionais e para o sentido de responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar.

4. Ter em conta, no estabelecimento dos objectivos de aprendizagem e das estratégias de avaliação formativa e sumativa:

- Os pontos críticos atinentes à selecção dos alimentos, equipamentos e utensílios que satisfaçam as condições de higiene e segurança alimentar e das técnicas, processos, equipamentos de conservação de alimentos e equipamentos, produtos de limpeza e desinfeção e às condições higio-sanitárias de manipulação dos alimentos;
- A possibilidade de a capacidade de selecção dos alimentos, equipamentos e utensílios que satisfaçam as condições de higiene e segurança alimentar e a utilização dos equipamentos de conservação de alimentos e equipamentos, produtos de limpeza e desinfeção e as condições higio-sanitárias de manipulação dos alimentos, ser sujeita a avaliação final isolada e cumulativa, quando razões de economia de organização da formação o aconselhar.

MÓDULO 22	HIGIENE E SEGURANÇA PROFISSIONAL
------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

COZINHEIRO, PASTELEIRO-PADEIRO,
ASSISTENTE TÉCNICO DE COZINHA-
PASTELARIA, EMPREGADO DE MESA,
EMPREGADO DE BAR,
ASSISTENTE TÉCNICO DE
RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13)

OBJECTIVO DO MÓDULO
No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de Compreender a tecnologia da higiene e segurança alimentar em restauração.

Nas seguintes **condições:**

- Dispondo de uma cozinha, duma pastelaria-padaria e de uma sala de refeições e ou bar, real ou simulada, com instalações, equipamentos, utensílios, matérias-primas, preparados industriais e outros ingredientes necessários à produção alimentar e ao serviço de mesa/bar;
- Existindo condições de acompanhar todas as fases do processo produtivo susceptíveis de ocorrência de acidentes profissionais (recepção das mercadorias, acondicionamento, armazenamento, conservação, confecção de cozinha e de pastelaria, empratamento, roda e serviço de mesa/bar);

Obedecendo a uma **instrução técnica:**

- No sentido da identificação dos factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração e das suas consequências, da exemplificação de posturas profissionais correctas, da descrição das características de funcionalidade, segurança

e higiene das instalações da restauração (acessos do pessoal, das mercadorias e dos clientes, área útil, luz, ventilação, humidade, ruído, facilidade de limpeza, sistema de drenagem, exaustão de fumos e de cheiros), das regras de segurança relativas à utilização dos recursos energéticos, das regras básicas e da exemplificação de procedimentos de prevenção e combate de incêndios e de primeiros socorros básicos, em caso de acidentes profissionais.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação**:

- Assegurar as condições de higiene e segurança profissional das instalações, equipamentos e utensílios da restauração e cuidar da sua própria higiene e segurança profissional no decurso da actividade profissional;
- Identificar pelo menos 3 factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração e das suas consequências, exemplificar pelo menos 3 posturas profissionais correctas, descrever as características de funcionalidade, segurança e higiene das instalações da restauração (acessos do pessoal, das mercadorias e dos clientes, área útil, luz, ventilação, humidade, ruído, facilidade de limpeza, sistema de drenagem, exaustão de fumos e de cheiros), enunciar pelo menos 2 regras de segurança relativas à utilização dos recursos energéticos, 2 regras básicas de prevenção e combate de incêndios e exemplificar 2 procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes profissionais;
- Evidenciar atitudes de prevenção de riscos profissionais, na manipulação dos utensílios, operação dos equipamentos e no serviço de confecção de alimentos ou no serviço de mesa/bar, assim como atitudes de diligência na execução do trabalho.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

1. Ter em conta a articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, no que respeita à restauração como área de interesse económico e à higiene e segurança alimentar;
2. Ter em conta os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, em matéria de identificação dos principais factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração, assim como em matéria do indispensável treino prático dos procedimentos de prevenção de riscos profissionais, prevenção e combate de incêndios e prestação de primeiros socorros básicos.
3. Ter em conta a presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando, com especial relevo, neste módulo, para a identificação dos principais factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração, para o

cuidado na prevenção de riscos profissionais e para o sentido de responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança profissional.

4. Ter em conta, no estabelecimento dos objectivos de aprendizagem e das estratégias de avaliação formativa e sumativa:

- Os pontos críticos atinentes à identificação dos principais factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração, à utilização dos equipamentos e utensílios, às condições higio-sanitárias de manipulação dos alimentos;
- A possibilidade de a capacidade de a identificação dos principais factores de risco ao nível da higiene e segurança profissional na restauração e a utilização dos equipamentos e utensílios, ser sujeita a avaliação final isolada e cumulativa, quando razões de economia de organização da formação o aconselhar.

MÓDULO 23	RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO
------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO
 COZINHEIRO
 PASTELEIRO-PADEIRO
 ASSISTENTE TÉCNICO DE COZINHA-PASTELARIA

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13), A restauração como área de trabalho (24).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Desenvolver relações interpessoais correctas e adequadas, com colegas, hierarquia e clientes.</p>

Nas seguintes **condições:**

a) Perante a descrição de, pelo menos, 3 casos problemáticos de relações interpessoais: 1 entre colegas de trabalho, 1 entre trabalhador e superior hierárquico e 1 entre empregado e cliente ou fornecedor

e ainda

b) Em situação (simulada ou real) de relação interpessoal, e perante comportamentos agressivos, desajustados ou provocatórios.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação**:

a) Identificar as possíveis causas das dificuldades de relação e descrever as formas correctas de proceder para evitar a situação de dificuldade e as estratégias a desenvolver controlar a situação e promover e facilitar uma relação harmoniosa;

b) Assumir um comportamento calmo e correcto, e aplicar estratégias tendente a anular os comportamentos agressivos do interlocutor e a evitar o conflito, evidenciando compreensão e tolerância.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Fundamentos de psicologia individual;
- Causas de dificuldade no relacionamento interpessoal; timidez, competência social, ansiedade;
- Regras básicas de comportamento nas relações interpessoais;
- Barreiras à comunicação e estratégias facilitadoras de comunicação interpessoal;
- Factores de conflito, pessoais (internos) e externos;
- Formas de desenvolvimento do auto-conhecimento e conhecimento dos outros;
- Estratégias de auto-contolo;
- Estratégias de evitamento e solução de conflitos;
- Importância das atitudes e comportamentos de tolerância, compreensão e valorização dos outros no estabelecimento de relações interpessoais harmoniosas e eficazes.

ÁREA SÓCIO-PROFISSIONAL

MÓDULO 24	A RESTAURAÇÃO COMO ÁREA DE TRABALHO
------------------	--

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO
 COZINHEIRO
 PASTELEIRO-PADEIRO
 ASSISTENTE TÉCNICO DE COZINHA-PASTELARIA

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Interpretar os serviços de restauração como área de interesse profissional.

Nas seguintes **condições:**

- Através de uma descrição oral ou escrita;
- Ou de uma simulação de diálogo entre dois profissionais que discutem situações e problemas de trabalho.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Referir as características dos empregos em restauração mencionando valores salariais formas de contratação, sazonalidade;
- Referir o enquadramento legal dos profissionais de restauração, devendo mencionar direitos e deveres dos profissionais e das entidades empregadoras e regimes de férias, faltas, folgas, horários e trabalho por turnos;
- Descrever a organização do trabalho e o modo de funcionamento geral nos diferentes sectores , devendo referir características do trabalho em equipe e por brigadas, a organização hierárquica, os pontos de articulação entre os sectores, designadamente ao nível da cozinha e do restaurante e as e as responsabilidades dos profissionais neste domínio;
- Caracterizar os perfis profissionais dos trabalhadores de restauração referindo as respectivas competências profissionais, as exigências específicas de cada profissão dos pontos de vista físicos , intelectuais, culturais, éticos, de apresentação e postura pessoal e as exigências de formação profissional e certificação e a os formas de progressividade nas carreiras;
- Evidenciar disponibilidade para aceitar e cumprir as exigências profissionais e integrar-se no respectivo contexto sócio-profissional.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa , em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Características sócio-profissionais da profissão ao nível da legislação , da

organização do trabalho da estrutura hierárquica;

- Funções do empregado de mesa, bar, assistente de restauração e respectiva hierarquia;
- Exigências pessoais: físicas, intelectuais, culturais.

MÓDULO 25	COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE
------------------	--

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO
 COZINHEIRO
 PASTELEIRO-PADEIRO
 ASSISTENTE TÉCNICO DE COZINHA-PASTELARIA

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13), A restauração como área de trabalho (24).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Desenvolver comportamentos indispensáveis á sustentação da sua empregabilidade.

Nas seguintes condições:

A) Perante a descrição de um caso de um trabalhador que cometeu alguns erros no seu emprego, foi despedido e vai entrar num novo emprego;

B) Em diálogo com um colega ou em grupo.

Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:

A) Analisar a situação, verificar o que o trabalhador fez de incorrecto e identificar o que deve fazer para integrar-se e manter-se no seu novo emprego, devendo referir:

•As diligências a efectuar para conhecer as características da organização

mencionando recolha de documentos ,entrevistas com hierarquia ,conversas com colegas etc., tendo em vista conhecer as normas específicas da empresa sobre organização dos serviços e exigência em relação ao pessoal;

- Que competências sócio-profissionais básicas deverá praticar e desenvolver, devendo mencionar e caracterizar, pelo menos, a responsabilidade, adaptabilidade, autonomia, iniciativa;

- Que valores de cidadania e ético profissionais deverá respeitar e prosseguir, devendo mencionar e caracterizar pelo menos os seguintes: respeito pelos colegas, a hierarquia, e a empresa e os seus bens, responsabilidade em produzir, ser empenhado eficiente, no desenvolvimento do trabalho, ser cuidadoso e rigoroso no cumprimento das normas técnicas e de higiene e segurança, ser respeitador das normas disciplinares de assiduidade e pontualidade, ser exigente com a qualidade do trabalho realizado;

- Os procedimentos a adoptar para auto-valorização e actualização profissional e as principais técnicas a adoptar, para a pesquisa recolha e organização dos elementos conducentes às finalidades pretendidas;

B) Evidenciar reconhecer a importância das competências sócio-profissionais e acreditar nos valores ético profissionais e manifestar disponibilidade para cumpri-los.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa , em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Procedimentos de integração no serviço da empresa empregadora: Conhecimento da organização e regras específicas recolha de orientações comerciais, protocolares e outras para o desenvolvimento do serviço etc.;

- A importância das competências básicas transversais e dos valores de cidadania e profissionalidade;
- Importância da ética profissional, ao nível das atitudes e, comportamentos;
- Procedimentos de valorização pessoal e actualização profissional: Saber onde encontrar informação sobre a especialidade, como recolhê-la, organizá-la e utilizá-la.

MÓDULO 26	COMUNICAR COM CLAREZA EM PORTUGUÊS
------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
EMPREGADO DE BAR

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13), A restauração como área de trabalho (24).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Compreender e expressar-se com clareza e eficácia em português.

Nas seguintes **condições:**

a) Perante receitas culinárias, descrição de normas ou procedimentos técnicos ou de segurança, encomendas de produtos ou trabalhos, ordens de trabalho, ou outros textos de cariz profissional;

e ainda

b) Perante uma ou duas pessoas (podendo simular ser clientes ou fornecedores).

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Ler e interpretar o texto respectivo (uma receita , norma de trabalho ou outro texto) reproduzindo as respectivas ideias ou orientações , evidenciando uma razoável ou correcta compreensão dos mesmos;

- Manter durante 10 minutos um diálogo sobre um assunto de restauração utilizando um vocabulário correcto e adequado, podendo admitir-se poucas incorrecções de vocabulário e construção frásica.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Utilizar a língua portuguesa como um instrumento de comunicação facilitador das relações e actividades profissionais na recolha e prestação de informações, e expressão de opiniões ou ideias;
- Desenvolvimento de vocabulário comum correcto e rico;
- Desenvolvimento de vocabulário profissional adequado;
- Desenvolvimento de construções frásicas correctas;
- Leitura e interpretação de textos de cariz profissional e receituários;
- Treino de comunicação oral.

MÓDULO 27	INGLÊS PROFISSIONAL BÁSICO
------------------	-----------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 COZINHEIRO
 PASTELEIRO-PADEIRO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Compreender textos profissionais simples e estabelecer comunicação oral em inglês, a nível elementar.</p>

<p>Nas seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Perante receitas culinárias , ementas, rótulos de garrafas de bebidas, descrições de características de produtos ou materiais , ou outros textos de cariz profissional escritos em inglês; •Perante um interlocutor simulando ser um cliente ou fornecedor que põe questões de no âmbito dos serviços de restauração ou locais de interesse turístico.

<p>Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ler os textos respectivos e traduzi-los, evidenciando uma razoável compreensão dos mesmos; •Evidenciar entender perguntas simples sobre ementas, pratos, vinhos, sobremesas, preços, horários, locais do restaurante, bar, ou hotel;
--

- Ser capaz de dar as respostas pretendidas utilizando o vocabulário e as expressões adequadas, com um grau de qualidade que permita ser entendido razoavelmente pelo interlocutor;
- Evidenciar de entender questões simples sobre locais, transportes ou percursos de interesse turístico e prestar as informações desejadas de forma a ser entendido pelo interlocutor.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Conhecimentos elementares da língua;
 - Vocabulário corrente simples;
 - Vocabulário profissional;
 - Numeração e horas;
 - Expressões básicas de comunicação como cumprimentar, questionar, responder;
 - Bases gramaticais que permitam cumprir as exigências de ler e compreender um texto profissional e estabelecer uma comunicação elementar necessárias aos profissionais de mesa e bar.

MÓDULO 28	INGLÊS PROFISSIONAL DESENVOLVIDO
------------------	---

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13), Inglês profissional básico (27).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Comunicar correctamente e com à vontade em inglês, em situação profissional.

Nas seguintes **condições:**

- Em situação pré-estabelecida, de simulação ou de realidade, e perante um interlocutor conhecedor da temática da restauração, hotelaria e turismo.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Manter um diálogo de pelo menos 15 minutos, trocando informações, ideias ou opiniões de cariz profissional nas áreas da restauração, hotelaria e turismo, utilizando o vocabulário e expressões adequadas e evidenciando facilidade de compreensão e à vontade.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Conhecimento amplo de vocabulário geral e do específico da profissão;
- Conhecer as regras da construção frásica de forma a compreender e exprimir-se, oralmente e por escrito, de forma correcta sobre temas da rotina diária e outros exigidos pela profissão;
- Treino de conversação sobre temas gerais e profissionais.

MÓDULO 29	FRANCÊS PROFISSIONAL BÁSICO
------------------	------------------------------------

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 COZINHEIRO
 PASTELEIRO-PADEIRO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13).

OBJECTIVO DO MÓDULO
<p>No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de</p> <p>Compreender textos profissionais simples e estabelecer comunicação oral em francês, a nível elementar.</p>

<p>Nas seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Perante receitas culinárias, ementas, rótulos de garrafas de bebidas, descrições de características de produtos ou materiais, ou outros textos de cariz profissional escritos em francês; •Perante um interlocutor simulando ser um cliente ou fornecedor que põe questões no âmbito dos alimentos, bebidas, confecções alimentares e serviços gerais de restauração.
--

<p>Satisfazendo os seguintes critérios de avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ler os textos respectivos e traduzi-los, evidenciando uma razoável compreensão dos mesmos;

- Evidenciar entender perguntas simples sobre ementas, pratos, vinhos, sobremesas, preços, horários, locais do restaurante, bar, ou hotel;
- Ser capaz de dar as respostas pretendidas utilizando o vocabulário e as expressões adequadas, com um grau de qualidade que permita ser entendido razoavelmente pelo interlocutor;
- Evidenciar de entender questões simples sobre locais, transportes ou percursos de interesse turístico e prestar as informações desejadas de forma a ser entendido pelo interlocutor.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.
2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.
3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.
4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:
 - Conhecimentos elementares da língua;
 - Vocabulário corrente simples;
 - Vocabulário profissional;
 - Numeração e horas;
 - Expressões básicas de comunicação como cumprimentar, questionar, responder;
 - Bases gramaticais que permitam cumprir as exigências de ler e compreender um texto profissional e estabelecer uma comunicação elementar necessárias aos profissionais de mesa e bar.

MÓDULO 30	FRANCÊS PROFISSIONAL DESENVOLVIDO
------------------	--

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURACÃO

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

Módulos anteriores:

A Restauração como Área de Negócio (13), Francês profissional básico (29).

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Comunicar correctamente e com à vontade em francês, em situação profissional.

Nas seguintes **condições:**

- Em situação pré-estabelecida, de simulação ou de realidade, e perante um interlocutor conhecedor da temática da restauração , hotelaria e turismo.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Manter um diálogo de pelo menos 15 minutos, trocando informações, ideias ou opiniões de cariz profissional nas áreas da restauração, hotelaria e turismo, utilizando o vocabulário e expressões adequadas e evidenciando facilidade de compreensão e à vontade.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Conhecimento amplo de vocabulário geral e do específico da profissão;
- Conhecer as regras da construção frásica de forma a compreender e exprimir-se, oralmente e por escrito, de forma correcta sobre temas da rotina diária e outros exigidos pela profissão;
- Treino de conversação sobre temas gerais e profissionais.

MÓDULO 31	NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
------------------	--

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO:

EMPREGADO DE MESA
 EMPREGADO DE BAR
 ASSISTENTE TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO
 COZINHEIRO
 PASTELEIRO-PADEIRO
 ASSISTENTE TÉCNICO DE COZINHA-PASTELARIA

DURAÇÃO DE REFERÊNCIA:

35 HORAS

PRE-REQUISITOS:

Escolaridade Básica Obrigatória.

OBJECTIVO DO MÓDULO

No final do módulo o Formando deverá demonstrar ser capaz de

Utilizar as novas tecnologias de informação e comunicação para realizar tarefas simples de escrita, cálculo, pesquisa e comunicação a distância.

Nas seguintes condições:

- Dispondo de um computador e acesso à Internet.

Satisfazendo os seguintes **critérios de avaliação:**

- Identificar as componentes físicas do computador, admitindo-se erros que não prejudiquem a sua utilização;
- Manusear o computador utilizando as funções necessárias para alcançar, pelo menos 2 dos seguintes objectivos:
 - Escrever / transcrever um texto simples, como ementa, receita, descrição de um utensílio profissional etc.;

- Aceder e navegar na Internet, recolhendo alguns dados no âmbito da respectiva profissão.

- Organizar e proceder ao envio de uma mensagem por e-mail;
- Em qualquer dos casos com o grau de eficácia o no tempo conformes com o previamente estipulado.

DESENVOLVIMENTO (ALGUMAS NOTAS)

No desenvolvimento da aprendizagem dever-se-á ter em conta:

1. A articulação dos conteúdos deste módulo com as competências pré-adquiridas, designadamente no que respeita às exigências específicas da respectiva actividade profissional.

2. A presença constante do objectivo de consolidação e desenvolvimento das atitudes pessoais para com o trabalho, para com colegas e chefias e para com a empresa, adequadas à realização profissional, produtividade e empregabilidade do Formando.

3. O estabelecimento de objectivos de aprendizagem e de estratégias de avaliação formativa e sumativa, em função das competências críticas fundamentais que integram o conjunto de competências do presente módulo.

4. Os fundamentos técnicos específicos das actividades visadas pelo módulo, dos quais se evidenciam os seguintes:

- Fundamentos de informática;
- Conhecer e utilizar as componentes físicas do computador e seu sistema operativo;
- Utilizar o computador para aceder e navegar na Internet;
- Conhecimentos sobre tratamento de texto, bases de dados e folhas de cálculo;
- Utilizar o computador como suporte tecnológico fundamental na valorização e actualização profissional – recolha de informações profissionais.

COMISSÃO TÉCNICA DO PROJECTO:

Em representação do IQF: Ana Cláudia Valente (2004), Elsa Caramujo (2004), Ana Canelas (2005), Vera Beleza (2005);

Em representação da DGFV: Maria João Alves (2004 e 2005), Arminda Coutinho (2004 e 2005);

Em representação do IEFP: Carlos Fonseca (2004), Ana Tonilhas (2004), Sónia Martins (2005), Olívia Matos (2005);

Em representação do INFTUR: Ana Bela Antunes (2004 e 2005), Acácio Duarte (2004 e 2005);

Consultor externo: Luis Faria Vieira (2004 e 2005)

Secretariado: Sónia Gonçalves (2004 e 2005)

Coordenação: Acácio Duarte.

Lista de Cadernos:

1. Empregado de Mesa
2. Empregado de Bar
3. Assistente Técnico de Restauração
4. Cozinheiro
5. Pasteleiro-Padeiro
6. Assistente Técnico de Cozinha-Pastelaria
7. Chefe de Mesa
8. Chefe de Bar
9. Chefe de Cozinha
10. Chefe de Pastelaria-Padaria
11. Director de Restauração
12. Recepcionista de Hotel
13. Empregada de Andares
14. Chefe de Recepção
15. Governanta de Hotel
16. Recepcionista de Turismo
17. Técnico de Agências Turísticas
18. Animação Turística
19. Metodologia