
DEPARTAMENTO DE EXPRESSÕES
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - Cursos Educação e Formação

1.º Ano / Disciplina- Serviço de Restaurante e Bar

EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

O **Empregado de restaurante-bar** é o profissional que no domínio das normas de segurança e higiene alimentar, planifica, dirige e efetua o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão, em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras. Assim, no final, os alunos deverão ter adquirido conhecimentos, procedimentos e atitudes que lhes permitam:

- verificar e preparar as condições de utilização e limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de restaurante e bar;
- efetuar o arranjo da sala de refeições e a preparação dos equipamentos e utensílios do serviço de mesa, de acordo com as características do serviço a executar;
- assegurar a gestão corrente de aprovisionamento e armazenagem do restaurante, bar e cave do dia;
- obter informações relativas ao serviço de mesa a efetuar;
- acolher e atender os clientes, efetuando o serviço de entradas, pratos principais, sobremesas e outros alimentos e o serviço de aperitivos, águas, vinhos, cafés e outras bebidas em colaboração com as outras secções;
- efetuar o serviço de bar, atendendo clientes à mesa e ao balcão e servindo bebidas simples ou compostas e pequenas refeições;
- efetuar a faturação do serviço prestado;
- efetuar o serviço de mesa e bar em situações especiais:
- estabelecer estratégias de atendimento e animação a partir das informações recolhidas sobre as características dos clientes e o tipo de serviço a prestar;
- executar os diferentes serviços de cafetaria, copa, mesa (à inglesa, à francesa, à americana e à russa) e bar (direto, indireto e misto)
- atender grupos em serviços de *buffet*, banquetes, *cocktails*, *farewell parties*, portos de honra, etc.
- preparar e executar o serviço de vinhos;
- preparar e executar o serviço de cozinha de sala (flamejar, trincar, descascar, entre outros);
- colaborar na elaboração de cartas de restaurante, bar e vinhos;
- prestar informações e sugestões de carácter turístico sobre a localidade, a região, a composição e métodos de confeção das diversas iguarias e sobre as bebidas;
- atender e resolver reclamações de clientes, tendo em conta a necessidade de manter um bom clima relacional;
- implementar normas de autocontrolo e HACCP;
- pesquisar novas técnicas e tendências de mesa e bar.

		DOMÍNIO	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/ TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
						PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO		Cognitivo	Serviço de Restaurante e Bar Módulos: N.º 8213 Conduta profissional na restauração 1. Identificar as estruturas organizacionais na restauração. 2. Aplicar as regras profissionais em contexto de trabalho. 3. Aplicar técnicas de comunicação no âmbito do trabalho em equipa. N.º 8264 Serviço de restaurante/bar - normas técnicas e protocolo 1. 1.Classificar as bebidas. 2. Identificar as técnicas de serviço de acordo com os diferentes tipos de serviço de restaurante/bar. 3. Executar as técnicas de serviço de restaurante/bar. 4. Aplicar as normas técnicas e protocolares de atendimento no serviço de restaurante/bar. 5. Cumprir normas de higiene e segurança. N.º 3368 Preparação e serviço de bebidas simples 1. Preparar bebidas simples. 2. Apresentar e servir bebidas simples. 3. Cumprir as normas de higiene e segurança. N.º 8271 Serviço de restaurante/bar - serviços especiais 1. Identificar os diferentes serviços especiais. 2. Executar os diferentes serviços especiais. 3. Cumprir as normas de higiene e segurança.	A, B, C, D, E, F, G e I	- 1 Teste/trabalho escrito teórico ou - 1 Teste /trabalho teórico-prático e - 1 Teste /trabalho prático	20%	60%
			40%				
DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL			<ul style="list-style-type: none">• Participação. (10%)• Autonomia. (10%)• Responsabilidade. (10%)• Cooperação. (10%)	A, B, C, D, E, F, G, H, I	- observação direta - grelhas de observação (1 por módulo) -		40%

Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA):

A Linguagens e textos
 B Informação e comunicação
 C Raciocínio e resolução de problemas
 D Pensamento crítico e pensamento criativo
 E Relacionamento interpessoal

F Desenvolvimento pessoal e autonomia;
 G Bem-estar, saúde e ambiente
 H Sensibilidade estética e artística
 I Saber científico, técnico e tecnológico
 J Consciência e domínio do corpo

DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO - CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO
DESCRIPTORES DE DESEMPENHO

NÍVEL 5	NÍVEL 4	NÍVEL 3	NÍVEL 2	NÍVEL 1
<ul style="list-style-type: none"> • Atingiu plenamente os objetivos • Cumpre inteiramente as normas de segurança e higiene alimentar. • Adquiriu todos os conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão. • Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, quer na transposição para o contexto real • Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos • Sabe estar, ser e fazer. 	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Atingiu minimamente os objetivos • Cumpre satisfatoriamente as normas de segurança e higiene alimentar. • Adquiriu alguns dos conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão • Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria e/ou na transposição para o contexto real • Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com pouca facilidade • Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer 	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Não atingiu qualquer um dos objetivos • É incapaz de cumprir as normas de segurança e higiene alimentar. • Não adquiriu os conceitos básicos que permitem planificar, dirigir e efetuar o serviço de alimentos e bebidas à mesa e ao balcão. • Revela incapacidade para compreender e transpor a matéria para o contexto real • Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos • Revela grandes lacunas no saber estar, ser e/ou fazer