

---

## DEPARTAMENTO DE EXPRESSÕES

### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - Cursos Educação e Formação

---

#### 1.º Ano / Disciplina- Serviços de Cafeteria, Balcão e Atendimento

#### 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 cafeteria, 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	<b>Serviços de Cafeteria Balcão e Atendimento</b> <b>Módulos:</b> <b>N.º 8212 Operações de cálculo e unidades de medida:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efetuar operações simples de cálculo.</li> <li>2. Identificar e utilizar os sistemas internacionais de medida.</li> <li>3. Realizar a conversão dos sistemas internacionais de medida.</li> <li>4. 4.Cumprir as regras de higiene e segurança</li> </ol> <b>N.º 8260 Comunicação, vendas e reclamações na restauração</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender e acolher o cliente.</li> <li>2. Aplicar técnicas de venda.</li> <li>3. Articular com os diferentes serviços de modo a satisfazer os pedidos dos clientes.</li> <li>4. Gerir reclamações.</li> <li>5. Prestar cuidados de bem-estar.</li> <li>6. Cumprir as normas de higiene e segurança</li> </ol> <b>N.º 8263 Serviço de restaurante/bar - mise-en-place</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar as condições para a execução do serviço de restaurante/bar.</li> <li>2. Identificar as secções de apoio e de interface com o serviço de restaurante/bar.</li> </ol> <b>N.º 8267 Aperitivos sólidos e produtos de cafeteria</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafeteria.</li> <li>2. Apresentar e servir aperitivos sólidos e produtos de cafeteria.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol> <b>N.º 3353 Serviço de pequenos-almoços</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar pequenos-almoços.</li> <li>2. Executar o serviço de pequenos-almoços, à carta, buffet e room-service.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	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"> <li>• Participação. (10%)</li> <li>• Autonomia. (10%)</li> <li>• Responsabilidade. (10%)</li> <li>• Cooperação. (10%)</li> </ul>	A, B, C, D, E, F, G, H, I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- observação direta</li> <li>- grelhas de observação (1 por módulo)</li> <li>-</li> </ul>	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

#### DESCRITORES DE DESEMPENHO

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