

DEPARTAMENTO DE EXPRESSÕES

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - Cursos Educação e Formação

1.º Ano / Disciplina- Serviços de Cafetaria, 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 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 auto controlo 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	<p>Serviços de Cafetaria Balcão e Atendimento</p> <p>Módulos:</p> <p>N.º 8212 Operações de cálculo e unidades de medida:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efetuar operações simples de cálculo. 2. Identificar e utilizar os sistemas internacionais de medida. 3. Realizar a conversão dos sistemas internacionais de medida. 4. Cumprir as regras de higiene e segurança <p>N.º 8260 Comunicação, vendas e reclamações na restauração</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender e acolher o cliente. 2. Aplicar técnicas de venda. 3. Articular com os diferentes serviços de modo a satisfazer os pedidos dos clientes. 4. Gerir reclamações. 5. Prestar cuidados de bem-estar. 6. Cumprir as normas de higiene e segurança <p>N.º 8263 Serviço de restaurante/bar - mise-en-place</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar as condições para a execução do serviço de restaurante/bar. 2. Identificar as secções de apoio e de interface com o serviço de restaurante/bar. <p>N.º 8267 Aperitivos sólidos e produtos de cafeteria</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafeteria. 2. Apresentar e servir aperitivos sólidos e produtos de cafeteria. 3. Cumprir as normas de higiene e segurança. <p>N.º 3353 Serviço de pequenos-almoços</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar pequenos-almoços. 2. Executar o serviço de pequenos-almoços, à carta, buffet e room-service. 3. Cumprir as normas de higiene e segurança. 	A, B, C, D, E, F, G e I	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Teste/trabalho escrito teórico ou - 1 Teste /trabalho teórico-prático e - 1 Teste /trabalho prático 	20%	60%

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
DESCRITORES 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