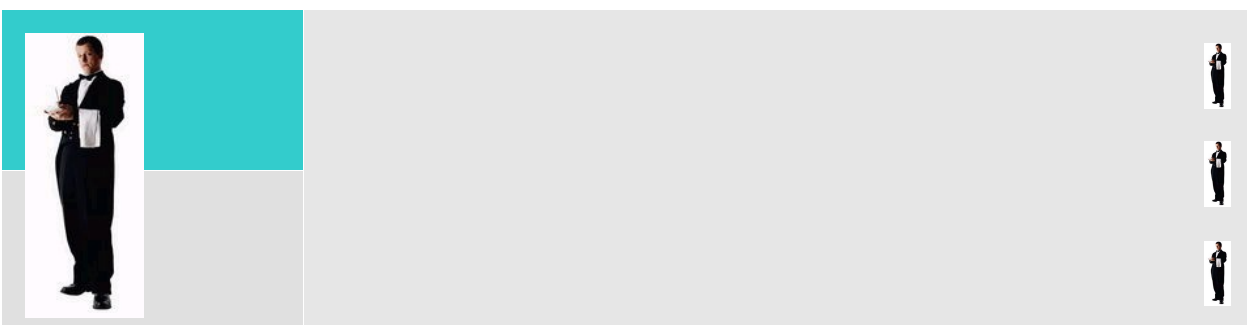




REFERENCIAL DE FORMAÇÃO ADAPTADO (RFA)

Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)

EM VIGOR



Área de Educação e Formação

811 . Hotelaria e Restauração

Código e Designação do Referencial de Formação

811178_RFA - Empregado/a de Mesa

Nível de Qualificação do QNQ: 2

Modalidades de **Educação e Formação**

Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

Publicação e actualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 4 de 29 de Janeiro de 2010 com entrada em vigor a 29 de Janeiro de 2010.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de Abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de Julho de 2011.

Observações

1. Perfil de Saída¹

Descrição Geral

O/A Empregado/a de Mesa é o/a profissional que executa, sob supervisão, o serviço de mesa em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras, respeitando as normas de protecção do ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho.

Actividades Principais

- Participar no arranjo da sala de refeições, de acordo com as características do serviço a executar, preparando as mesas e dispondo adequadamente os *couverts*.
- Obter as informações relativas à ementa, à carta de restaurante, à carta de vinhos e à organização do trabalho/distribuição de tarefas.
- Atender os clientes na sala de refeições, assegurando a ligação com a cozinha e a cave-dia.
- Executar o serviço de mesa em situações especiais.
- Encaminhar reclamações de clientes tendo em conta a necessidade de assegurar um bom clima relacional.

¹ Este perfil corresponde ao perfil profissional de Assistente Administrativo adaptado a pessoas com deficiências e incapacidades.

2. Organização do Referencial de Formação

Formação para a Inclusão (FI)

Formação para a Integração

Código ²	UFCD	Horas
6369PCDI	1 Portefólio	25
6370PCDI	2 Balanço de competências/Plano individual de formação	50
6371PCDI	3 Igualdade de oportunidades	25
6372PCDI	4 Procura activa de emprego	50
6373PCDI	5 Legislação laboral	25
6374PCDI	6 Empreendedorismo	25

Formação de Base

Áreas De Competências - Chave	Horas
Cidadania e Empregabilidade (CE)	150
Linguagem e Comunicação (LC)	150
Matemática para a Vida (MV)	150
Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	150

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas
3296APCDI	1	Higiene e Segurança Alimentar	25
3297APCDI	2	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25
6389PCDI	3	Conceitos de saúde e factores de risco	50
3327APCDI	4	Organização e gestão do serviço de mesa	75
3328APCDI	5	Princípios da nutrição	25
3329APCDI	6	Preparação do serviço de mesa	100
3804APCDI	7	Atendimento e gestão de reclamações	50
3331	8	Informação turística e hoteleira	25
3332ACH	9	Alimentos - características e confecção	100
3333APCDI	10	Preparação e serviço de aperitivos sólidos, refeições ligeiras e produtos de cafetaria	100
3334APCDI	11	Requisições, controlo de custos e facturação de serviços	25
3335ACH	12	Língua inglesa - serviço de cafetaria, balcão e mesa na restauração	50
3337APCDI	13	Serviço de vinhos	50
3339APCDI	14	Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas	100
3340APCDI	15	Serviço de pratos principais e bebidas de acompanhamento	100
3341APCDI	16	Serviço de sobremesas e respectivas bebidas	75
3342APCDI	17	Preparação do bar - mise-en-place	100
3345APCDI	18	Preparação e realização do serviço de bar	100
3346ACH	19	Língua inglesa - serviço de mesa e bar na restauração e hotelaria	50
3353APCDI	20	Preparação e serviço de pequenos-almoços e serviço de alimentos e bebidas em room-service	75
3354ACH	21	Serviço de banquetes	75
3355APCDI	22	Serviço de buffets	75
3356APCDI	23	Serviços volantes	75
3357APCDI	24	Língua inglesa - serviços especiais de mesa	50
3298APCDI	25	Gestão da qualidade	25
Total:			1600

Formação Prática em Contexto de Trabalho

1200 H

²Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

3. Desenvolvimento da Formação

3.1. Formação para a Integração

6369PCDI	Portefólio	Carga horária 25 horas
-----------------	-------------------	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Estruturar o dossiê/portefólio.
---------------------	---

Conteúdos

- Aspectos gráficos de escrita e de organização
 - Coerência das experiências de aprendizagem relevantes
 - Adequação e fundamentação
 - Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade
 - Objectivos adequados ao projecto
-

6370PCDI	Balanco de competências/Plano individual de formação	Carga horária 50 horas
-----------------	---	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer as singularidades das pessoas. Reconhecer as necessidades/interesses/expectativas pessoais. Identificar o perfil de competências.
---------------------	--

Conteúdos

- Singularidades pessoais
 - Projecto de vida individual
 - Diversos estilos de aprendizagem
 - Necessidades/interesses/expectativas pessoais
 - O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas
 - Perfil de competências
 - A formação centrada na pessoa
 - Valorização de pontos fortes
 - Estratégias, recursos e tempos
 - A reflexão sobre as práticas de formação
-

6371PCDI

Igualdade de oportunidades

Carga horária

25 horas

Objectivo(s)

- Identificar diferentes formas de desigualdade.
- Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas.
- Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional.

Conteúdos

- Desigualdade do género
 - Fenómenos de violência em função do género (masculino/feminino)
 - Condições laborais face ao género
 - O masculino e o papel simbólico da linguagem
 - Assimetrias em função do género na comunicação
- Culturas, etnias e religiões
 - Diversidade como uma riqueza
 - Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país
 - A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade
- Comportamentos discriminatórios
 - Situações de discriminação ou abuso
 - Situações de desigualdade
 - Impactos na vida pessoal, social e profissional
 - Igualdade de oportunidades numa democracia paritária
 - Igualdades de oportunidades na deficiência

6372PCDI

Procura activa de emprego

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer os factores relevantes para a procura de emprego.
- Identificar as oportunidades de emprego.
- Elaborar um currículo.

Conteúdos

- A procura de emprego
 - O interesse, a motivação e a satisfação pessoal
 - A formação e as competências alcançadas
 - Profissões específicas e polivalências profissionais
 - Os pontos fortes e os pontos fracos
 - Modelos e tipos de emprego
- Oportunidades de emprego
 - Recursos locais - centros de emprego, GIP (Gabinetes de Inserção Profissional), centros de recursos especializados, agências privadas de colocação, empresas de trabalho temporário, bolsa de emprego *online*, Juntas de Freguesia, espaços comerciais
 - Redes relacionais (familiares, amigos, vizinhos, pessoas conhecidas)
 - Imprensa escrita, suporte electrónico, anúncios publicitários, outros
- Elaboração de currículo
 - Carta de apresentação
 - Identificação
 - Formação académica
 - Formação profissional
 - Experiência profissional
 - Actividades extras profissionais

6373PCDI

Legislação laboral

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar os direitos e deveres laborais.

Conteúdos

- Legislação e normas na área de trabalho
 - Caracterização da legislação da actividade profissional
 - Condições de trabalho
 - Assiduidade, férias e feriados
 - Direitos e deveres dos trabalhadores
 - Direitos e deveres dos empregadores
- Regulamentos internos na empresa

6374PCDI

Empreendedorismo

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar as características do ao empreendedorismo.
 - Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo.

Conteúdos

- Características do empreendedorismo
 - Optimismo, iniciativa e criatividade
 - Conhecimento e inovação
 - Relacionamento interpessoal
 - Capacidade de liderança
 - Capacidade de organização
- Suportes ao empreendedorismo
 - Estratégias de intervenção
 - Resistência ao fracasso

3.2. Formação de Base

A componente da formação de base deve ser operacionalizada em função do *“Guia metodológico para o acesso das pessoas com deficiências e incapacidades ao processo de reconhecimento, validação e certificação de competências – nível básico”*.

3.3. Formação Tecnológica

3296APCDI	Higiene e Segurança Alimentar	Carga horária 25 horas
------------------	--------------------------------------	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar no desenvolvimento dos procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.
---------------------	---

Conteúdos

- Noções básicas de microbiologia
- Noções de higiene
- Conservação e armazenamento de géneros alimentícios
- Noções de limpeza e desinfeção
- Introdução à aplicação do APCPC (Análise de perigos e controlo dos pontos críticos)

3297APCDI	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	Carga horária 25 horas
------------------	--	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar no desenvolvimento de boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.
---------------------	--

Conteúdos

- Garantia da Segurança Alimentar (HACCP)
 - Introdução
 - Princípios e conceitos
 - Terminologia
 - Regulamentação
 - Procedimentos

6389PCDI	Conceitos de saúde e factores de risco	Carga horária 50 horas
-----------------	---	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer os princípios fundamentais da Saúde e identificar os factores de risco no serviço.
---------------------	---

Conteúdos

- Saúde vs Doença
- Noções básicas sobre agentes patogénicos
 - Desenvolvimento dos agentes patogénicos em diferentes meios
- Agentes nocivos à saúde
 - Consequências da não aplicação das regras de higiene e prevenção

3327APCDI

Organização e gestão do serviço de mesa

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar as características da restauração e preparar, sob supervisão, o serviço de mesa com vista à actividade diária.

Conteúdos

- Tipos de estabelecimentos de restauração, suas principais características e legislação - tradicional, *self-service*, *snack-bar*, *grill-room*, outros
- Funções e normas gerais de funcionamento de um restaurante ou um bar e respectiva estrutura hierárquica
- Características socioprofissionais da profissão
- Funções do profissional e respectiva hierarquia
- Exigências pessoais
- Equipamentos e utensílios necessários ao normal funcionamento de um Restaurante
 - Princípios de funcionamento - aparadores (*guéridons*), banquetas, carros de serviço, mesas, cadeiras, outros
 - Funções e formas de utilização – travessas, pratos, copos, bandejas, talheres, atalhados, outros
 - Higienização e conservação
- Estrutura e composição das cartas de restaurante e vinhos
- Estrutura e composição das cartas de bar
- Leitura de documentos específicos
 - Formulários de encomenda
 - Formulários de entrega
- Normas de requisição dos diversos produtos
- Procedimentos operativos específicos ao aprovisionamento
- Boas práticas de higiene e segurança

3328APCDI

Princípios da nutrição

Carga horária

25 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer os princípios da nutrição e alimentação.
- Classificar os constituintes alimentares.

Conteúdos

- Nutrição e alimentação
 - Conceitos de nutrição e alimentação
 - Principais funções da alimentação
- Constituintes alimentares
- Roda dos alimentos/pirâmide alimentar
- Alimentação equilibrada
 - Regras para uma alimentação saudável
 - Principais erros alimentares
 - Necessidades diárias de nutrientes
 - Alimentação racional

3329APCDI

Preparação do serviço de mesa

Carga horária
100 horas

Objectivo(s) • Preparar, sob supervisão, as condições e meios para a realização do serviço de mesa (*mise-en-place*).

Conteúdos

- Técnicas de preparação da sala para o serviço de mesa
 - Disposição dos equipamentos
 - As normas técnicas e protocolares do arranjo da sala e das mesas em diferentes situações
 - Os meios, produtos, e formas de higienização dos diferentes materiais ou espaços
 - As normas relativas às condições de bem-estar ao nível da luminosidade, temperatura e sonoridade
 - A selecção de matérias-primas e produtos adequados ao serviço de mesa
 - Aprovisionamento e arrumação dos aparadores, carros de serviço e roupas
 - Reposições de *stocks*
 - Os recipientes e as técnicas de higienização, manutenção, preparação e apresentação dos diversos officios (elementos complementares de mesa: temperos, condimentos, molhos)
 - A importância da *mise-en-place* para uma boa prestação de serviço
 - A colocação de pratos, copos, talheres, *couverts*, elementos decorativos nas mesas
- Boas práticas de higiene e segurança

3804APCDI

Atendimento e gestão de reclamações

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Atender e acolher o cliente.
• Encaminhar reclamações.
• Prestar cuidados de bem-estar.

Conteúdos

- Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes
- A comunicação no atendimento
- O processo de atendimento ao cliente
 - Regras de protocolo
 - Acolhimento, acomodação e entrega das cartas (restaurante, vinhos e bar)
 - Normas e comportamentos da despedida do cliente após o pagamento
- Encaminhamento das reclamações
- Formas de atendimento personalizado
- Princípios gerais relativos à prestação dos cuidados de bem-estar
 - Cuidados de bem-estar e de higiene de vestuário
 - Produtos destinados a acidentes higiénicos (salpicos de gordura ou fruta na pele ou roupa, etc.)
- Boas práticas de higiene e segurança

3331

Informação turística e hoteleira

Carga horária
25 horas

Objectivo(s) • Prestar informações de carácter turístico.

Conteúdos

- Informação turística e hoteleira nacional
 - Património e os aspectos culturais
 - Factos históricos, lendários e gastronómicos de cada região
 - Locais de interesse cultural
 - Locais de diversão
 - Desportos
 - Folclore
 - Artesanato

3332ACH

Alimentos - **características e confecção**

Carga horária
100 horas

Objectivo(s) • Identificar os vários tipos de alimentos, suas características e processos gerais de confecção.

Conteúdos

- Tipos e características gerais e de qualidade dos produtos alimentares usualmente utilizados
 - Preparação de entradas, acompanhamentos e guarnições (massas, arroz, batatas, legumes, hortaliças, etc.)
 - Preparações diversas (ovos, laticínios, gorduras, farinhas, plantas aromáticas, especiarias, etc.)
 - Preparação de pratos principais (carnes, peixes, mariscos)
 - Preparação de sobremesas (frutas, queijos doces, etc.)
- Processos básicos de preparação culinária dos diferentes alimentos (cozer, assar grelhar, saltear, estufar, etc.)
- Regras de acondicionamento e conservação dos alimentos
- Boas práticas de higiene e segurança

3333APCDI

Preparação e serviço de aperitivos sólidos, refeições ligeiras e produtos de cafetaria

Carga horária
100 horas

Objectivo(s) • Preparar e servir, sob supervisão, aperitivos sólidos, refeições ligeiras e produtos de cafetaria.

Conteúdos

- Tipos de aperitivos sólidos que podem ser servidos
 - Torrados (ex. amendoins, castanhas)
 - Salgados (ex. favas, amendoins, caju)
 - Em conserva (ex. enchovas, salsichas)
 - Confeccionados (ex. croquetes, rissóis)
 - Fumados (ex. presuntos, enchidos)
 - Canapés
 - Outros
- Tipos de sanduíches
 - Simples, queijo, fiambre, outras
 - Mistas, carne com alface e tomate, ovos e *bacon*, outras
 - Tostas
 - Outras
- Tipos de bebidas (ex. café, águas, sumos)
- Tipos de doces
- Tipos de confecções usualmente servidas como refeições ligeiras - saladas, do tipo *fast food*
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - Matérias-primas - carnes, peixes, mariscos, ovos, outros
 - Recheios
 - Molhos para saladas, para *cocktail* de marisco, para doces, outros
 - Guarnições
 - Equipamentos e utensílios - carro de serviço/*guéridon*, máquinas e moinho de café, torradeira, talheres, *bonbonnières*, taças, outros
 - Armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios
- Registo de pedidos
- Articulação com a copa
 - Regras de preparação e execução do serviço de copa
- Processos de confecção dos produtos alimentares
 - Preparação de canapés
 - Preparações diversas (hambúrgueres, baguetes, bifanas no pão, omeletas, outras)
 - Preparação de saladas - frias, quentes, simples e compostas
 - Preparação de refeições ligeiras
 - Outros
- Técnicas do serviço de alimentos e bebidas de cafetaria ao balcão e à mesa
 - Regras de preparação e execução do serviço de cafetaria (ex. lanches e outros)
 - Corte, empratamento e apresentação de alimentos
 - Preparação, dosagem e apresentação das bebidas
 - O desembaraço do balcão e/ou da mesa e do local das preparações
- Boas práticas de higiene e segurança

3334APCDI

Requisições, controlo de custos e facturação de serviços

Carga horária
25 horas

Objectivo(s) • Colaborar na elaboração de requisições.

Conteúdos

- Funções, formas de preenchimento e utilização da diversa documentação ou suportes informáticos específicos
 - Registo
 - Transmissão
 - Controlo das requisições e fornecimentos internos e externos (requisições à cozinha, cafetaria, economato bar, etc.)
 - Folhas de transferência
 - Folhas de quebras
 - Outros

3335ACH

Língua inglesa - serviço de cafetaria, balcão e mesa na restauração

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Interpretar textos técnicos simples e estabelecer comunicação oral em língua inglesa, a nível elementar.

Conteúdos

- Bases gramaticais para a leitura, interpretação de texto técnico e estabelecimento de comunicação elementar
- Vocabulário técnico específico à profissão
- Expressões básicas de comunicação utilizadas no dia-a-dia, no contexto social e profissional

3337APCDI

Serviço de vinhos

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Preparar e executar, sob supervisão, o serviço de vinhos.

Conteúdos

- Tipos de vinhos e sua classificação
 - Brancos, tintos, verdes, rosés, espumantes, espumosos e outros
- Modos de conservação dos vinhos
- Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho
- Compatibilidade entre vinhos e alimentos
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios
 - Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho
- Normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos de mesa
 - Regras para servir os diversos tipos de vinho
 - Procedimentos de transporte
 - Temperaturas a que devem ser servidos
 - A apresentação e o desenvolver da garrafa
 - Decantação
 - O verter do vinho
 - A degustação
- Boas práticas de higiene e segurança

3339APCDI

Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Servir, sob supervisão, aperitivos, entradas e bebidas diversas.

Conteúdos

- Composição e caracterização dos *couverts*
- A classificação geral das bebidas - alcoólicas e não alcoólicas (com excepção do vinho)
- Bebidas que podem ser servidas como aperitivo e suas características
- Aperitivos sólidos, modos de preparação, acondicionamento e serviço
- Alimentos que podem ser servidos como entradas (ex. sopas, cremes, frutas, acepipes)
- Secções de apoio ao serviço de restaurante
 - Funcionamento e serviços prestados pela cozinha e cave-dia
 - Circuitos de serviço - recolha, entrega e transporte de utensílios, alimentos e bebidas
- *Mise-en-place* para serviço
 - Preparação dos equipamentos e utensílios - disposições e distanciamentos
 - Decoração das salas e das mesas
 - Preparação das mesas de apoio
- Registo de pedidos
 - Anotação de pedidos
 - Regras a considerar na comunicação dos pedidos
 - Comprovantes
- Normas técnicas e protocolares do serviço de mesa
 - Colocação dos *couverts*
 - Preparação, dosagem (capitações), decoração e serviço de bebidas
 - Regras para servir à mesa ou no espaço do bar
 - Preparação, empratamento e apresentação dos aperitivos sólidos
 - Preparação, empratamento, decoração e apresentação dos vários tipos de frutas quando servidos como entradas
 - Preparação, empratamento, decoração e apresentação dos vários tipos de queijos quando servidos como entradas
 - Serviço de águas
- Normas técnicas e protocolares do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas
- Boas práticas de higiene e segurança

3340APCDI

Serviço de pratos principais e bebidas de acompanhamento

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Servir, sob supervisão, pratos principais e bebidas de acompanhamento.

Conteúdos

- Bebidas que podem ser servidas para acompanhar refeições e suas características
- Iguarias fornecidas pela cozinha
- Produtos gustativos (*appetizers*)
- Tipos de vinhos e respectivas técnicas de serviço
- Secções de apoio ao serviço de restaurante
 - Funcionamento e serviços prestados pela cozinha e cave-dia
 - Circuitos de serviço - recolha, entrega e transporte de utensílios, alimentos e bebidas
- *Mise-en-place* para serviço
 - Preparação dos equipamentos e utensílios - disposições e distanciamentos
 - Decoração das salas e das mesas
 - Preparação das mesas de apoio
- Métodos de serviço de mesa
 - À francesa
 - À inglesa, directo e indirecto
 - À americana
 - À russa
- Registo de pedidos
 - Anotação de pedidos
 - Regras a considerar na comunicação dos pedidos
 - Comprovantes
- Normas técnicas e protocolares do serviço de mesa
 - Serviço de *ménage*
 - Empratamento dos vários tipos de iguarias, guarnições e molhos
- Normas técnicas e protocolares do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas
- Boas práticas de higiene e segurança

3341APCDI

Serviço de sobremesas e respectivas bebidas

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Servir, sob supervisão, bebidas de sobremesa, sobremesas, digestivos e cafés.

Conteúdos

- Tipos de sobremesas (frutas, queijos, doces, gelados)
- Bebidas que podem ser servidas para acompanhar sobremesas e suas características (ex. champagnes, vinhos do Porto)
- Tipos de frutas, suas características e proveniência
- Tipos de queijos, suas características e proveniência
- Sobremesas frias, semi-frias e quentes
- Bebidas digestivas
- Tipos de café e tisanas, suas características e proveniência
- Secções de apoio ao serviço de restaurante
 - Funcionamento e serviços prestados pela cozinha e cave-dia
 - Circuitos de serviço - recolha, entrega e transporte de utensílios, alimentos e bebidas
- *Mise-en-place* para serviço
 - Preparação dos equipamentos e utensílios - disposições e distanciamentos
 - Decoração das salas e das mesas
 - Preparação das mesas de apoio
- Registo de pedidos
 - Anotação de pedidos
 - Regras a considerar na comunicação dos pedidos
 - Comprovantes
- Normas técnicas e protocolares do serviço de mesa
 - Preparação, empratamento, decoração e apresentação dos vários tipos de frutas
 - Preparação, empratamento, decoração e apresentação dos vários tipos de queijos
 - Preparação, empratamento, decoração e apresentação de sobremesas
 - Selecção, preparação e apresentação de bebidas
 - Serviço de café ou tisanas
- Normas técnicas e protocolares do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas
- Boas práticas de higiene e segurança

3342APCDI

Preparação do bar - mise-en-place

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Preparar, sob supervisão, as condições para a realização do serviço de bar - *mise-en-place*.

Conteúdos

- Tipos de bar, suas principais características
 - Comum
 - Hotel
 - Restaurante
- Equipamentos e utensílios necessários ao normal funcionamento de um Bar
 - Mobiliário e equipamentos - armários, carros de bebidas, multi-bar, máquina de café, máquina de gelo, aparelho de bar (vidros, talheres, etc.), registadora, outros
 - Utensílios - vidros, louças, talheres, *shakers*, outros
 - Roupas
- Técnicas de preparação do bar
 - Disposição dos equipamentos
 - Regras básicas de decoração de espaços e mesas e balcões do bar
 - As normas relativas às condições de bem-estar ao nível da luminosidade, temperatura e sonoridade
 - Controlo, gestão e reposições de *stocks*
- Boas práticas de higiene e segurança

3345APCDI

Preparação e realização do serviço de bar

Carga horária

100 horas

Objectivo(s) • Preparar, sob supervisão, as condições e realizar o serviço de bar.

Conteúdos

- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - Tipos de bebidas - aperitivas, refrescantes, estimulante, outras
 - Bebidas simples e compostas (alcoólicas e não alcoólicas)
 - Bebidas quentes - cafés, infusões (chás, outros), chocolates, outras
 - Noções sobre os efeitos do álcool
 - Abordagem à venda e consumo do álcool numa perspectiva preventiva, em particular aos novos públicos
- Tipo de serviço de bar - directo, indirecto e misto
- Registo de pedidos
 - Anotação de pedidos
 - Regras a considerar na comunicação dos pedidos
 - Comprovantes
- Interligação entre serviços (mesa, bar)
- Técnicas de preparação do serviço de bar
 - Organização dos equipamentos e utensílios de modo correcto e funcional
 - Tipos de máquinas, suas características, finalidades, modos de funcionamento e utilização (espremedores de citrinos, de tiragem de cerveja, de batidos, café, lavagem, outras)
- Decoração de bebidas e alimentos
 - Princípios gerais da estética de cores, formas, materiais
 - Elementos decorativos não comestíveis
 - Produtos alimentares para decorações de bebidas e alimentos (frutas, vegetais, frescos ou enlatados, condimentos, aromas, outros)
- Serviço de bebidas
 - Preparação de bebidas - simples, compostas
 - Temperaturas aconselháveis a cada bebida
 - Capitação e apresentação das bebidas ao cliente
- Técnicas de serviço de bar
 - *Cocktails* (*shaker*, copo de mistura, etc.)
- Serviço de alimentos
- Boas práticas de higiene e segurança

3346ACH

Língua inglesa - serviço de mesa e bar na restauração e hotelaria

Carga horária

50 horas

Objectivo(s) • Utilizar a língua inglesa na comunicação aplicada à actividade profissional, a nível elementar.

Conteúdos

- Técnicas de comunicação e atendimento aplicadas à actividade profissional
 - Vocabulário técnico específico à profissão
 - Expressão oral no contexto social e profissional

3353APCDI

Preparação e serviço de pequenos-almoços e serviço de alimentos e bebidas em room-service

Carga horária
75 horas

Objectivo(s) • Preparar e servir, sob supervisão, pequenos-almoços e efectuar o *room-service*.

Conteúdos

- Tipos de pequenos-almoços
 - Em sala
 - *Room-service*
 - *Buffet*
- Tipos de serviço de pequenos-almoços
 - À continental (cafés, tisanas, leite, chocolate, sumos, torradas, tostas, sandes e outros)
 - À Inglesa - café, leite, tisanas, sumos, ovos, peixe, carne, cereais, frutos frescos, outros
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - Produtos alimentares correspondentes a refeições ligeiras pré-confeccionadas (salada, sandes, pratos pré preparados)
 - Produtos alimentares correspondentes a uma refeição completa
 - Bebidas utilizadas
- Interligação entre serviços
- Técnicas de serviço - pequenos-almoços e room-service
 - *Mise-en-place* das salas, mesas, mobiliário e equipamento para o serviço
 - Recepção, registo e transmissão dos pedidos ou recolha de alimentos e bebidas para o *room-service*
 - Preparação dos alimentos e bebidas
 - Apetrechamento e acondicionamento de utensílios, iguarias e bebidas nos carros ou bandejas
 - O transporte de alimentos
 - Serviço das diversas iguarias e bebidas em sala, *room-service* ou *buffet*, aplicando os métodos de serviço
 - Desembaraçamento de mesas e salas

3354ACH

Serviço de banquetes

Carga horária
75 horas

Objectivo(s) • Identificar os serviços e as técnicas de execução.

Conteúdos

- Tipos de banquetes
 - Com buffet
 - Sem buffet
 - Misto
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - Tipos de iguarias (entradas, pratos principais, acompanhamentos, sobremesas, doces e salgados, frios e quentes, vinhos e outras bebidas), suas características e técnicas do serviço
 - Tipo de mobiliário, equipamentos e utensílios, suas funções e modos de apresentação
 - Atoalhados
- Interligação entre serviços
- Técnicas de serviço de mesa aplicadas em situações especiais
 - *Mise-en-place* das salas e mesas (disposição das mesas, posicionamento dos couverts, copos, pratos) em função dos convivas e dos alimentos a servir
 - As exigências específicas dos banquetes
 - Tipo de couverts a servir em função da ementa
 - Preparação dos alimentos e bebidas
 - Normas protocolares no serviço à mesa nos banquetes - mesas de honra, precedências, prioridades
 - Os diferentes métodos de serviço de mesa (à francesa e à inglesa directo)
 - Transporte de bandejas pesadas
 - A organização e a articulação da equipa do serviço à mesa
 - A importância da organização do trabalho em equipa e da boa de execução do serviço
- Boas práticas de higiene e segurança

3355APCDI

Serviço de buffets

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Preparar os meios e servir, sob supervisão, diferentes tipos de *buffets*.

Conteúdos

- Tipos de *buffets*
 - Em pé ou sentado
 - Para refeições completas ou partes
 - Para pequenos-almoços, banquetes, ou beberetes
 - Em sala ou ao ar livre
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - Tipos de iguarias (entradas, pratos principais, acompanhamentos, sobremesas, doces e salgados, frios e quentes, vinhos e outras bebidas), suas características e técnicas do serviço
 - Tipo de mobiliário, equipamentos e utensílios, suas funções e modos de apresentação
 - Atoalhados
- Interligação entre serviços
- Técnicas de serviço de mesa aplicadas em situações especiais
 - Preparação das salas
 - 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 tipos de *buffets*
 - Preparação e organização de postos fixos para serviço de alimentos e bebidas
 - Empratamento das diversas iguarias servidas em *buffet*
 - Serviço de vinhos e outras bebidas
 - Reposição de utensílios, alimentos e/ou bebidas
 - Desembaraçamento das mesas
 - A organização e a articulação da equipa do serviço à mesa
 - A importância da organização do trabalho em equipa e da boa execução do serviço
- Boas práticas de higiene e segurança

3356APCDI

Serviços volantes

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Preparar e efectuar, sob supervisão, os serviços volantes de alimentos e bebidas (portos de honra, *coffee-breaks*, outros).

Conteúdos

- Tipos de serviço de beberetes
 - Aperitivo bar
 - *Cocktails*
 - *Coffee breaks*
 - *Farewell parties*
 - *Garden parties*
 - Lanches
 - Portos de honra
 - *Welcome drinks*
 - *Wine and cheese party*
 - Outros
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - Tipos de iguarias (entradas, pratos principais, acompanhamentos, sobremesas, doces e salgados, frios e quentes, vinhos e outras bebidas), suas características e técnicas do serviço
 - Tipo de mobiliário, equipamentos e utensílios, suas funções e modos de apresentação
 - Atoalhados
- Técnicas de serviço de bar aplicadas em situações especiais
 - Tipos e locais de realização (sala, bar, jardim)
 - Preparação dos espaços
 - *Check list*
 - Preparação e decoração das mesas de serviço e de apoio (ex. postos fixos para serviço de cafés, chás, refrescos, bebidas alcoólicas)
 - Técnicas de composição e organização de alimentos e bebidas em bandeja (ex. aperitivos sólidos, acespipes vários, doces, sumos e bebidas alcoólicas)
 - Serviço volante de alimentos e bebidas
 - Serviço de bebidas diversas em posto fixo
 - Organização e transporte de sólidos e líquidos em bandejas
 - Serviço da recolha de utilizados
 - Reposição de utensílios, alimentos e/ou bebidas
 - A organização e trabalho em equipa
- Boas práticas de higiene e segurança

3357APCDI

Língua inglesa - serviços especiais de mesa

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Utilizar a língua inglesa na comunicação, em situação profissional, a nível elementar.

Conteúdos

- Técnicas de comunicação e atendimento aplicadas em situação profissional
 - Vocabulário geral e técnico, específico ao sector e à profissão
 - Expressão oral no contexto social e profissional

3298APCDI

Gestão da qualidade

Carga horária

25 horas

Objectivo(s)

- Colaborar no desenvolvimento dos procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade.

Conteúdos

- Conceitos da qualidade
 - Modelos da qualidade
 - Garantia da qualidade
 - Qualidade total
 - Normas da qualidade
-

4. Sugestão de Recursos Didáticos

- Código de boas práticas de higiene para a restauração - H. Carrelhas, UNISNOR, 2001
- Découpages et flambages en restauration - J.M. Bessenay, Editions Jacques Lanore, 1993
- Dicionário académico de alemão – português/português – alemão - Anónimo, Porto Editora, 2004
- Dicionário académico de espanhol – português - Anónimo, Porto Editora, 2003
- Dicionário académico de francês–português/português–Francês - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- Dicionário académico de inglês-português/português–inglês - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- Dicionário académico de português – espanhol - Anónimo, Porto Editora, 2004
- Elementos básicos de economato, Aboim, J.M.B, INFT, 1983.
- Enologia - C. Navarre, Euroagro
- Enologia, fundamentos científicos y tecnológicos - C. Flanzky, Mundiprensa, 2003
- Français du tourisme (Le)- H. Renner, U. Renner, e G. Tempesta , Clé International, Paris, 1993
- Gestão dos stocks e compras, I. Reis e A. Paulino, Lisboa, Editora Internacional, 1994.
- Gramática do português actual - José de Almeida, Lisboa Editora, Lisboa, 2006
- Grammaire progressive du français - M. Grégoire e Thiévenaz , Clé International, Paris, 1995
- Grande dicionário de francês/português - D. Azevedo, Venda-Nova, Bertrand Editora, 1987
- Grande dicionário de português/francês - D. Azevedo, Venda-Nova, Bertrand Editora, 1987
- Grande livro do vinho (O) - J.D. Amaral, Lisboa, Círculo de Leitores
- Guia técnico de hotelaria, a arte e a ciência dos modernos serviços de restauração - J. Janeiro, Edições CETOP, Lisboa, 1990
- Hotelaria em Portugal – Lisboa, INOFOR, 1999
- Hotelaría. curso completo de servicios en hoteles, restaurante, cafeterías y bares, Asunción López Collado, AMV-Ediciones
- Manual de gestão de alimentação e bebidas - Francisco Moser, Publicações Europa-América
- Manual de higiene y seguridad alimentaría en hostelería - Carlos Felipe Tablado y Jesús Felipe Gallego, AMV-Ediciones
- Manual práctico de cafetería y bar - Jesús Felipe Gallego, AMV-Ediciones
- Manual práctico de restaurante - Jesús Felipe Gallego, AMV-Ediciones
- Memórias do vinho do porto - C. Martins, Lisboa, Edições do Instituto de Ciências Sociais
- Non-alcoholic drinks - J. Cox, Edições Mitchell Beazley
- Nouveau Petit Robert (Le)- Paul Robert, Dictionnaires Le Robert, Paris, 1993
- Nova gramática de inglês - John Seely, Coleção Linguística, Editorial Presença, Lisboa, 2006
- Nuevo manual de dietética y nutrición - Montserrat Rivero, Montserrat Riba, Lluís Vila, Acribia
- Pratique du bar et des cocktails - M. Cailhol, Edicions BPI
- Promenade. 9.º ano/nível 3 - C. Folgado e Ricardina Lopes, Lisboa, Texto Editora, 1997
- Restauration 1 ère année- J.F. Auguez-Sartral, Paris, Editions BPI, 1997
- Segurança alimentar - M. Araújo, Meribérica, Lisboa.
- Serviços de mesa - M. Júnior, Lisboa, Editorial Minerva, 1969
- Tecnología del frío y frigoconservación de alimentos - Pablo Amigo Martín, Acribia
- Tratado de enologia - J. Hidalgo Togores, Mundiprensa, 2004
- Travaux pratiques de restaurant - T. Boulicot, tome 2, Editions BPI, 1987
- Turismo em Portugal (O) – Lisboa, IQF, 2005
- Vinho e seus estilos (O) - F. Beckett, Editora Caminho
- Vocabulaire progressif du français – niveau avance - C. Miquel, Paris, Clé International, 1999