

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

Técnico/a de Restaurante/Bar

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 811 - Hotelaria e Restauração

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8111007

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 4

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Planear, coordenar e executar o serviço de restaurante/bar em estabelecimentos de restauração e bebidas.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Executa o serviço de restaurante/bar, em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA¹:

UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Atendimento e acolhimento ao cliente		01	Acolher e atender o cliente no serviço de restaurante/bar
		02	Acolher e atender o cliente com necessidades especiais no serviço de restaurante/bar
Planeamento e execução do serviço de restaurante		03	Planear e organizar o serviço de restaurante/bar ^{2/4}
		04	Planear e executar o serviço de restaurante ²
		05	Preparar e efetuar confeções de sala à vista do cliente
		06	Executar arte cisória, em sala, à vista do cliente
		07	Planear e executar o serviço de vinhos ²
		08	Planear e executar serviços especiais de restaurante ²
Planeamento e execução do serviço de cafetaria e <i>snack-bar</i>		09	Preparar e servir iguarias simples ³
		10	Preparar e efetuar confeções básicas de cozinha
		11	Preparar e servir refeições ligeiras ³
		12	Preparar e servir pequenos-almoços ³
Planeamento e execução do serviço de bar		13	Preparar e servir bebidas simples e compostas ⁴
		14	Planear e executar serviços especiais de bar ⁴
Gestão de equipas		15	Coordenar as atividades das equipas de trabalho do restaurante/bar
Comunicação em línguas estrangeiras		16	Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de restaurante/bar (Nível B2 do QECRL) ⁵

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Planeamento e execução do serviço de bar		17	Preparar e servir bebidas com animação, exibição e espetáculo
Gestão de emergências		18	Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração
Comunicação em línguas estrangeiras		19	Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de restaurante/bar (nível B1 do QECRL) ⁵

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

² A conclusão com sucesso das UC 03, UC 04, UC 07 e UC 08 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Serviço de Restaurante.

³ A conclusão com sucesso das UC 09, UC 11 e UC 12 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Serviço de Snack-Bar.

⁴ A conclusão com sucesso das UC 03, UC 13 e UC 14 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Serviço de Bar.

⁵ As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

BOLSA

UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESCANÇÃO

As UC 20, UC 21, UC 22, UC 23, UC 24 e UC 25 permitem a obtenção de uma Certificação de Especialização em Escanção, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Restaurante/Bar.

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Aconselhar, preparar e servir os vinhos e bebidas ao cliente e assegurar a gestão da garrafeira do estabelecimento de restauração e bebidas.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce a atividade de escanção, em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras e lojas de vinhos.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Planeamento e execução do serviço de vinhos		20	Elaborar cartas de vinhos e outras bebidas
		21	Organizar e realizar provas de vinhos
		22	Aconselhar vinhos e orientar o cliente na escolha
		23	Preparar e servir vinhos e outras bebidas
Gestão de stocks		24	Organizar e gerir a garrafeira
		25	Gerir os <i>stocks</i> de materiais, utensílios e equipamentos inerentes ao serviço de escanção

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01

ACOLHER E ATENDER O CLIENTE NO SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: **Acolher e atender o cliente no serviço de restaurante/bar**

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Acolher o cliente no estabelecimento	CD 1.1. Respeitando as regras do atendimento presencial
	CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.4. Respeitando as normas protocolares aplicáveis à situação
	CD 1.5. Utilizando o sistema informático para confirmação da reserva
RP 2. Informar e aconselhar o cliente acerca da oferta gastronómica do estabelecimento (carta de refeições e bebidas)	CD 2.1. Selecionando a informação adequada aos interesses e objetivos expressos pelo cliente
	CD 2.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 2.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
RP 3. Esclarecer o cliente relativamente à carta de refeições (composição, modo de preparação, características das iguarias da ementa) e bebidas (caraterísticas das bebidas e compatibilidade com as iguarias)	CD 3.1. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 3.2. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 3.3. Selecionando a informação adequada aos interesses e objetivos expressos pelo cliente
	CD 3.4. Demonstrando disponibilidade para esclarecimentos adicionais
RP 4. Atender solicitações do cliente	CD 4.1. Demonstrando disponibilidade e interesse pelo pedido do cliente
	CD 4.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 4.3. Respeitando os objetivos e interesses expressos pelo cliente
RP 5. Atender reclamações do cliente	CD 5.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para a gestão de reclamações
	CD 5.2. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 5.3. Demonstrando controlo emocional perante situações de reclamação do cliente
	CD 5.4. Esclarecendo o cliente em situação de dúvida ou de reclamação
RP 6. Finalizar o atendimento e avaliar a prestação de serviço	CD 6.1. Respeitando as regras do atendimento presencial
	CD 6.2. Respeitando as normas protocolares aplicáveis à situação
	CD 6.3. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Receção do cliente no estabelecimento. Informação prestada. Avaliação da satisfação do cliente realizada.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Acolher o cliente no estabelecimento	<ul style="list-style-type: none"> Princípios relativos ao atendimento e acolhimento de clientes em restauração Técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em restauração Postura e imagem do profissional de restaurante/bar Tipologia de clientes e suas características Normas protocolares no serviço de restauração Princípios da organização da sala em restauração Procedimentos gerais e internos de reserva de mesas Procedimentos de atribuição de mesas Normas protocolares no serviço de restauração 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em contexto de restauração Aplicar os procedimentos de reserva e atribuição de mesas Selecionar e aplicar normas protocolares ao serviço da restauração Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de reservas de mesas 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 2. Informar e aconselhar o cliente acerca da oferta gastronómica do estabelecimento (carta de refeições e bebidas)	<ul style="list-style-type: none"> Tipologia de ementas e suas características Estrutura e composição das ementas Caraterísticas gerais e nutricionais dos alimentos Modos de confeção das entradas, pratos principais, molhos e sobremesas Técnicas de comunicação em restauração 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de comunicação em restauração Selecionar a informação a fornecer ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expetativas do cliente Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 3. Esclarecer o cliente relativamente à carta de refeições (composição, modo de preparação, características das iguarias da ementa) e bebidas (caraterísticas das bebidas e compatibilidade com as iguarias)	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicação em restauração Técnicas de motivação e fidelização de clientes Caraterísticas da cozinha tradicional portuguesa Caraterísticas da gastronomia regional portuguesa Caraterísticas gerais dos principais vinhos e bebidas A gastronomia nacional e regional como património cultural 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de comunicação em restauração Aplicar técnicas de motivação e fidelização de clientes Selecionar a informação a fornecer ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expetativas do cliente Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP 4. Atender solicitações do cliente	<ul style="list-style-type: none"> Princípios relativos ao atendimento e acolhimento de clientes em restauração Técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em restauração Tipologia de clientes e suas 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em contexto de restauração Utilizar técnicas de comunicação em contexto de restauração 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente Demonstrar interesse pelo

	<p>caraterísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas protocolares no serviço de restauração 	<p>Selecionar e aplicar normas protocolares ao serviço da restauração</p>	<p>cliente e respeito pela sua individualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
<p>RP 5. Atender reclamações do cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Princípios da gestão de reclamações • Estratégias de gestão de reclamações • O controlo emocional na gestão de reclamações • Procedimentos gerais e internos em situações de reclamação 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar estratégias de gestão de reclamações • Aplicar procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes tipos de clientes • Demonstrar capacidade de escuta • Demonstrar controlo emocional perante situações de reclamação
<p>RP 6. Finalizar o atendimento e avaliar a prestação de serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do cliente • Estratégias de fidelização de clientes • Normas protocolares aplicáveis à situação • Técnicas de atendimento em restauração 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do cliente • Selecionar e aplicar estratégias de fidelização de clientes • Selecionar e aplicar as normas protocolares aplicáveis à situação • Utilizar técnicas de atendimento em restauração 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes tipos de clientes

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático para reservas e gestão de mesas em hotelaria. Procedimentos internos relativamente à receção e atendimento dos clientes no estabelecimento. Normas protocolares aplicáveis ao estabelecimento e tipo de clientes. Ementas. Cartas de Vinhos. Procedimentos para a avaliação da satisfação do cliente (questionários, outros).

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02

ACOLHER E ATENDER O CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS NO SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: **Acolher e atender o cliente com necessidades especiais no serviço de restaurante/bar**

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Acolher e encaminhar o cliente com necessidades especiais	CD 1.1. Comunicando de forma compreensível pelo cliente e adequada à sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 1.2. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência (para a deficiência auditiva: telefone com descodificar de fala, sinalização luminosa, telefone com luz ou vibração, outros; para a deficiência visual: leitor de ecrã, ampliador de ecrã, terminal de Braille, lupa de mão, outros)
	CD 1.3. Demonstrando interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade
	CD 1.4. Colocando-se à disposição do cliente para o apoiar ou acompanhar na deslocação
	CD 1.5. Respeitando os ritmos das pessoas com mobilidade condicionada
	CD 1.6. Selecionando o tipo de apoio adequado à necessidade do cliente (rampas, elevadores, ajudas técnicas, outro)
	CD 1.7. Ajustando as condições do meio ambiente à necessidade do cliente (remoção/sinalização de obstáculos, luz adequada, utilização de ajudas técnicas, outras)
RP 2. Efetuar ajustamentos na sala e nas condições do meio ambiente (remoção/sinalização de obstáculos, luz adequada, remoção de objetos, troca de cadeiras, outros)	CD 2.1. Respeitando as orientações superiores e as necessidades expressas pelo cliente
	CD 2.2 Selecionando o tipo de apoio adequado à necessidade do cliente
	CD 2.3 Cumprindo as normas de segurança aplicáveis
RP 3. Informar e orientar o cliente acerca da oferta gastronómica do estabelecimento (carta de refeições e bebidas)	CD 3.1. Selecionando os suportes adequados ao tipo de necessidade especial do cliente (ementas em braille; ementas com imagens/pictogramas; outros)
	CD 3.2. Tendo em conta as especificidades especiais do cliente com limitações motoras, as soluções existentes e as necessidades expressas pelo cliente
	CD 3.3. Demonstrando disponibilidade e interesse pelo pedido do cliente
RP 4. Atender a solicitações do cliente com necessidades especiais	CD 4.1. Selecionando os suportes adequados ao tipo de necessidade especial do cliente (ementas em braille; ementas com imagens/pictogramas; outros)
	CD 4.2. Tendo em conta as especificidades especiais do cliente com limitações motoras, as soluções existentes e as necessidades expressas pelo cliente
	CD 4.3. Demonstrando disponibilidade e interesse pelo pedido do cliente

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Cliente com necessidades especiais atendido de forma adequada à sua necessidade no serviço de restaurante/bar.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Acolher e encaminhar o cliente com necessidades especiais	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo inclusivo • Condições de acessibilidade e produtos de apoio • Regras de acolhimento ao cliente com necessidades especiais • Técnicas de comunicação face a face com pessoas com necessidades especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades de acessibilidade dos clientes com necessidades especiais • Selecionar e organizar os produtos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente • Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar respeito pela diferença • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar
RP 2. Efetuar ajustamentos na sala e nas condições do meio ambiente (remoção/sinalização de obstáculos, luz adequada, remoção de objetivos, troca de cadeiras, outros)	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicação face a face com pessoas com necessidades especiais • Condições de acessibilidade e produtos de apoio • Ajustamento do <i>mise-en-place</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades especiais de cada cliente do ponto de vista ergonómico • Organizar o espaço e os recursos de apoio para receber o cliente com necessidades especiais • Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes • Aplicar as regras de atendimento ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar capacidade de autonomia • Trabalhar sob pressão mantendo uma atitude calma • Cumprir as normas de higiene e segurança alimentar
RP 3. Informar e orientar o cliente acerca da oferta gastronómica do estabelecimento (carta de refeições e bebidas)	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo inclusivo • Condições de acessibilidade e produtos de apoio • Regras de acolhimento ao cliente com necessidades especiais • Técnicas de comunicação face a face com pessoas com necessidades especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades especiais de cada cliente do ponto de vista nutricional • Selecionar e organizar os produtos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente • Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes • Aplicar as regras de atendimento ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar respeito pela diferença • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar
RP 4. Atender a solicitações do cliente com necessidades especiais	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo inclusivo • Condições de acessibilidade e produtos de apoio • O cliente com deficiência na unidade de restauração • O cliente com necessidades especiais: idoso, obeso, outros • Regras de acolhimento ao cliente com necessidades especiais • Técnicas de comunicação face a face com pessoas com necessidades especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades expressas pelo cliente em função das suas especificidades • Selecionar e organizar os produtos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente • Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes • Aplicar as regras de atendimento ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar respeito pela diferença

6. RECURSOS EXTERNOS:

Recursos de apoio à pessoa com deficiência. Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria. *Guidelines* com procedimentos *standard* para o atendimento de clientes com vários tipos de necessidades específicas: mobilidade reduzida (idosos, obesos, outras), pessoas com deficiência auditiva, visual, motora, intelectual, outra. Ementas adaptadas a pessoas com deficiência. Folhetos informativos adaptados a pessoas com deficiência. Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de serviço/estabelecimento.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03

PLANEAR E ORGANIZAR O SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planear e organizar o serviço de restaurante/bar

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Elaborar o plano de trabalho	CD 1.1. Cumprindo as orientações superiores e o plano de atividades (reservas, grupos, clientes especiais, outras)
	CD 1.2. Utilizando as técnicas de planeamento em hotelaria
	CD 1.3. Utilizando o sistema informático
RP 2. Preparar a sala: dispor as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração na sala	CD 2.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para a preparação do <i>mise-en-place</i> para todos os tipos de serviço
	CD 2.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 2.3. Respeitando as normas relativas às condições de bem-estar e decoração da sala
RP 3. Realizar a <i>mise-en-place</i> (dispor os lugares, os utensílios e os elementos de decoração nas mesas para o serviço de restaurante)	CD 3.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 3.2. Aplicando os procedimentos dos vários serviços de mesa (à inglesa, direto e indireto, à francesa, à americana)
	CD 3.3. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados aos vários serviços de mesa
	CD 3.4. Aplicando os procedimentos dos vários serviços de bar (direto, indireto, misto)
	CD 3.5. Considerando a tipologia de serviços a efetuar (serviço <i>buffet</i> ; serviço à lista)
	CD 3.6. Respeitando as regras básicas de decoração de espaços e mesas
RP 4. Acondicionar os utensílios, equipamentos e produtos utilizados na <i>mise-en-place</i>	CD 4.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para o acondicionamento
	CD 4.2. Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
	CD 4.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Mise-en-place realizada para o serviço de restaurante/bar.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Elaborar o plano de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de preparação do restaurante/bar Técnicas e instrumentos de gestão em restauração Sistema informático de gestão de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar o plano de atividade e outros documentos procedimentos Consultar os registos de reservas no sistema informático Aplicar técnicas de preparação do serviço em restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 2. Preparar a sala: dispor as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração na sala	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de preparação do restaurante/bar: disposição do mobiliário, dos equipamentos, utensílios; regras básicas de decoração dos espaços; circuitos de serviço; condições de bem-estar Tecnologia das matérias-primas: classificação, características e conservação das matérias-primas; controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> Equipamentos e utensílios: funcionalidades e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação Secções abastecedoras e de apoio ao serviço de restaurante/bar Interface entre serviços Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de preparação do restaurante/bar Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para <i>mise-en-place</i> Aplicar procedimento de <i>mise-en-place</i> Aplicar normas de higiene e segurança alimentar Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 3. Realizar a <i>mise-en-place</i> (dispor os lugares, os utensílios e os elementos de decoração nas mesas para o serviço de restaurante e bar)	<ul style="list-style-type: none"> Tecnologia das matérias-primas: classificação, características e conservação das matérias-primas; controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> Equipamentos e utensílios: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação <i>Mise-en-place</i> para o serviço de restaurante/bar: diferentes tipos de <i>mise-en-place</i> (simples, à carta, ementa e menu) Tipos de serviço de mesa (à inglesa, à francesa, à americana, à russa) Tipos de serviço de bar (direto, indireto, misto) Preparação de mesas, balcão, mesas de apoio, carros de 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> Aplicar normas de higiene e segurança alimentar Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

	<p>serviço e bandejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação de semi-produtos e decorações de bebidas • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 		
<p>RP 4. Acondicionar os utensílios, equipamentos e produtos utilizados no serviço de restaurante/bar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia das matérias-primas: classificação, características e conservação das matérias-primas; controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> • Equipamentos e utensílios: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar técnicas de acondicionamento dos utensílios, equipamentos e produtos utilizados na <i>mise-en-place</i> • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mesas, cadeiras, aparadores. Carros diversos. Utensílios (loja; talheres; panos de serviço; outros). Equipamentos de proteção individual (luvas, touca). Equipamentos e produtos de limpeza. Procedimentos para a realização do *Mise-en-place* para o serviço de restaurante/bar. Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e restauração. Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de serviço/estabelecimento. Procedimentos para o aprovisionamento de utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na *mise-en-place*.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04
PLANEAR E EXECUTAR O SERVIÇO DE RESTAURANTE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planejar e executar o serviço de restaurante

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Elaborar o plano de trabalho diário do estabelecimento	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores, os objetivos definidos para o estabelecimento e a capacidade produtiva
	CD 1.2. Aplicando as técnicas de planeamento de trabalho em restauração e bebidas
RP 2. Elaborar ementas e tabelas de preços	CD 2.1. Assegurando ementas nutricional e dieteticamente equilibradas
	CD 2.2. Respeitando as orientações superiores em relação ao estabelecimento de preços
	CD 2.3. Aplicando a técnica para elaboração de ementas e tabelas de preços
	CD 2.4. Tendo em conta a classificação do estabelecimento
RP 3. Registrar os pedidos, encaminhá-los e articular com a secção abastecedora	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos gerais e internos para o recebimento de pedidos do cliente
	CD 3.2. Registrando o pedido no suporte em vigor no estabelecimento (manual, digital, outro)
	CD 3.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (restaurante, cozinha, outros)
RP 4. Servir alimentos e bebidas à carta e em buffet	CD 4.1. Registrando os pedidos dos clientes de acordo com os procedimentos internos
	CD 4.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.3. Aplicando as técnicas de serviço de restaurante (desembaraçamento e reposição das mesas e balcão)
	CD 4.4. Aplicando os procedimentos do tipo de serviço de mesa (à inglesa- direto e indireto, à francesa, à americana e à russa)
	CD 4.5. Respeitando as normas protocolares aplicáveis à situação
RP 5. Proceder à requisição das matérias-primas e produtos alimentares/bebidas	CD 5.1. Respeitando os procedimentos internos para a requisição de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas (requisição, inventariação e reposição de stocks)
	CD 5.2. Utilizando o sistema informático para a estão de <i>stocks</i>
	CD 5.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 6. Faturar e cobrar os serviços prestados e consumos efetuados	CD 6.1. Respeitando os procedimentos gerais e internos para a faturação e cobrança de serviço em restauração
	CD 6.2. Utilizando o sistema informático para faturação de serviço e/ou consumos efetuados
	CD 6.3. Utilizando os meios de pagamento em vigor
	CD 6.4. Esclarecendo o cliente em situação de dúvida ou de reclamação
RP 7. Realizar o encerramento diário da produção e liquidação da caixa	CD 7.1. Controlando os pagamentos e depósitos realizados e considerando os totais das vendas efetuadas
	CD 7.2. Cumprindo os procedimentos definidos para a conferência da caixa

CD 7.3. Produzindo mapas de controlo de caixa de acordo com os procedimentos definidos

CD 7.4. Registando e reportando desvios e falhas verificadas na conferência de caixa

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de trabalho diário. Ementas e listas de preços. Registo do pedido do cliente em suporte manual ou digital. Pedido encaminhado para a cozinha. Fatura/recibo emitido. Mapa de controlo de caixa.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Elaborar o plano de trabalho diário do estabelecimento	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar Organização do serviço de restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as orientações superiores e o plano de atividades Aplicar técnicas de planeamento do trabalho do serviço de restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 2. Elaborar ementas e tabelas de preços	<ul style="list-style-type: none"> Estrutura e composição de cartas e ementas Caraterísticas dos alimentos e bebidas servidas em restaurantes, sua composição dietética, valor alimentar e origens 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as tabelas nutricionais e boas práticas na elaboração de ementas Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços Definir e aplicar capitações dos alimentos e bebidas Calcular preços 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 3. Registar os pedidos, encaminhá-los e articular com a secção abastecedora	<ul style="list-style-type: none"> Organização do serviço de restaurante Procedimentos de registo dos pedidos dos clientes Conceitos e princípios da comunicação entre serviços em restauração A importância da interligação entre serviços Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (cozinha, restaurante, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de comunicação em restauração Aplicar os procedimentos definidos para o registo de pedidos Aplicar os procedimentos de comunicação interna com as secções abastecedoras informações relativas às iguarias a servir, bem como as respetivas quantidades Utilizar a aplicação informática para o registo do pedido do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Transmitir informações técnicas aos diferentes serviços Evidenciar cuidados de higiene pessoal Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 4. Servir alimentos e bebidas à carta e em buffet	<ul style="list-style-type: none"> Métodos de serviço de restaurante Tipos de serviço de restaurante Equipamentos e utensílios: Funcionalidade e adequabilidade; Técnicas de utilização e manuseamento; Limpeza e conservação Técnicas de serviço de 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar métodos de serviço de restaurante Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de restaurante Aplicar as técnicas de serviço à carta e em buffet Interpretar e aplicar as normas protocolares 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Transmitir informações técnicas aos diferentes serviços Evidenciar cuidados de higiene pessoal Demonstrar interesse em

	<ul style="list-style-type: none"> restaurante <i>à carta e em buffet</i> Interface entre serviços Normas protocolares no serviço de restauração Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 5. Proceder à requisição das matérias-primas e produtos alimentares/ bebidas	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de <i>stocks</i> Procedimentos de requisição de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas Normas de higiene e segurança alimentar Sistema informático de gestão de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar procedimentos sobre gestão de <i>stocks</i> Aplicar procedimentos para a requisição de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas Aplicar normas de higiene e segurança alimentar Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 6. Faturar e cobrar os serviços prestados e consumos efetuados	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidade e faturação Normas gerais e procedimentos de cobrança Meios e processos (manuais, máquinas de calcular, suportes informáticos) Meios de pagamentos 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar e aplicar normas e procedimentos de cobrança Utilizar os meios de pagamento em vigor no estabelecimento 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes tipos de clientes Demonstrar controlo emocional perante situações de reclamação
RP 7. Realizar o encerramento diário da produção e liquidação da caixa	<ul style="list-style-type: none"> Normas contabilísticas Procedimentos de encerramento e conferência de caixa Mapa de controlo dos movimentos diários de caixa 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar e aplicar normas e procedimentos de encerramento de caixa Utilizar mapas de controlo dos movimentos diários de caixa 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de trabalho em equipa

6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema informático para a gestão de *stocks*. Sistema informático para o registo de pedidos. Meios de pagamento. Sistema informático ou outro para a emissão de faturas/recibo. Procedimentos internos relativamente à receção e atendimento dos clientes no estabelecimento. Normas protocolares aplicáveis ao estabelecimento e ao tipo de clientes. Ementas. Cartas de Vinhos. Normas e procedimentos para faturação de serviços e consumos efetuados.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05

PREPARAR E EXECUTAR CONFEÇÕES DE SALA À VISTA DO CLIENTE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e executar confeções de sala à vista do cliente

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar a confeção das iguarias para execução em sala, à vista do cliente	CD 1.1. Selecionando os alimentos, os equipamentos e os utensílios de acordo com a ficha técnica/ementa
	CD 1.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 2. Confeccionar diferentes iguarias em sala à vista do cliente (entradas, carne, peixe, marisco e sobremesas)	CD 2.1. Utilizando os equipamentos e utensílios de acordo com os diferentes tipos de confeção a executar (entradas, carne, peixe, marisco ou sobremesas)
	CD 2.2. Assegurando confeções nutricionais e dieteticamente equilibradas
	CD 2.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 2.4. Controlando os tempos e as temperaturas adequadas aos alimentos a confeccionar e às técnicas de confeção utilizadas
RP 3. Empratar e decorar as diferentes iguarias em sala à vista do cliente	CD 3.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 3.2. Aplicando as técnicas de empratamento e decoração de acordo com as normas estabelecidas
RP 4. Apresentar e servir as iguarias confeccionadas	CD 4.1. Cumprindo as regras de protocolo aplicáveis ao serviço
	CD 4.2. Informando o cliente, quando solicitado, acerca dos ingredientes e processo de confeção da iguaria
	CD 4.3. Propondo soluções para a resolução de problemas decorrentes de solicitações e eventuais reclamações do cliente

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Iguarias confeccionadas na sala (entradas, carne, peixe, marisco, sobremesas) empratadas, decoradas e servidas ao cliente.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar a confeção das iguarias para execução em sala, à vista do cliente	<ul style="list-style-type: none"> Matérias-primas, equipamentos e utensílios utilizados na cozinha em sala Procedimentos de manipulação dos alimentos, em contexto de sala Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar a ficha técnica/ementa da iguaria a confeccionar Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção da iguaria Organizar o espaço, os equipamentos e os utensílios em função das iguarias a confeccionar Identificar os vários tipos de alimentos, suas características nutricionais e dietéticas 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar cuidado e atenção na correspondência entre os pedidos e o respetivo serviço Demonstrar capacidade de autonomia e de iniciativa Demonstrar capacidade de adaptação a novos equipamentos, tecnologia e utensílios

		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar calma e segurança quando sob pressão • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar
<p>RP 2. Confeccionar diferentes iguarias em sala à vista do cliente (entradas, carne, peixe, marisco e sobremesas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de confecção de diferentes iguarias em sala à vista do cliente • Tipos de iguarias confeccionadas em sala à vista do cliente • Características dos alimentos, sua composição dietética, valor alimentar e origens • Procedimentos de manipulação dos alimentos • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de manipulação dos alimentos • Aplicar técnicas de confecção de diferentes iguarias em sala à vista do cliente • Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Cumprir os princípios de nutrição e dietética • Demonstrar capacidade de autonomia • Trabalhar sob pressão mantendo uma atitude calma • Cumprir as normas de higiene e segurança alimentar
<p>RP 3. Empratar e decorar as diferentes iguarias em sala à vista do cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de empratamento e decoração de diferentes iguarias em sala à vista do cliente • Procedimentos de manipulação dos alimentos • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de manipulação dos alimentos • Aplicar de forma criativa as técnicas de empratamento e decoração • Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir as regras de empratamento e decoração • Demonstrar sentido estético na apresentação das diferentes iguarias • Trabalhar sob pressão mantendo uma atitude calma • Cumprir as normas de higiene e segurança alimentar
<p>RP 4. Apresentar e servir as iguarias confeccionadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de serviço de mesa em cozinha de sala à vista do cliente • Procedimentos no atendimento • Normas de higiene e segurança alimentar • Cuidados de higiene e apresentação pessoal • Procedimentos no tratamento de reclamações • Protocolo de atendimento • Hábitos e culturas alimentares 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de serviço de mesa em cozinha de sala à vista do cliente • Identificar e propor soluções para o tratamento de reclamações • Aplicar técnicas de comunicação • Transmitir informações aos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir as normas técnicas e protocolares do serviço de cozinha em sala à vista do cliente • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores • Cumprir as normas de higiene e segurança alimentar

6. RECURSOS EXTERNOS:

Iguarias para confeccionar (carne, peixe, mariscos, sobremesas ou frutas). Ingredientes e condimentos. Mesas e cadeiras. Aparadores. Carros diversos (quentes, *guéridon*, outros). Tábua de trincar. Utensílios de corte (facas e garfos trinchantes). Loiça. Talheres. Panos de serviço. Equipamentos de proteção individual (luvas, touca). Fichas técnicas e ementas. Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e restauração. Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de serviço/estabelecimento.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06
EXECUTAR ARTE CISÓRIA, EM SALA, À VISTA DO CLIENTE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Executar arte cisória, em sala, à vista do cliente

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar os materiais, os equipamentos e os utensílios para a execução da arte cisória	CD 1.1. Respeitando procedimentos definidos para a execução da arte cisória
	CD 1.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 1.3. Considerando o tipo de alimentos a cortar
RP 2. Cortar e preparar peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos	CD 2.1. Selecionando e utilizando os equipamentos e utensílios adequados
	CD 2.2. Demonstrando rapidez e eficácia
	CD 2.3. Aplicando as técnicas de arte cisória para o corte de frutas, peixe, carne ou outro produto
	CD 2.4. Respeitando as regras de segurança e higiene alimentar
RP 3. Realizar o aprovisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço	CD 3.1. Cumprindo as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias e dos utensílios
	CD 3.2. Cumprindo os procedimentos internos relativamente à gestão de stocks
	CD 3.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Fruta, peixe, carne ou outro produto, cortados segundo a arte cisória.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar os materiais, os equipamentos e os utensílios para a execução da arte cisória	<ul style="list-style-type: none"> Organização do serviço de restaurante/bar Funcionamento e conservação dos equipamentos e utensílios utilizados no restaurante/bar Equipamentos e utensílios do serviço de vinhos Saúde, higiene e segurança alimentar e profissional Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de vinhos Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de vinhos Selecionar e aplicar técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos Aplicar normas de segurança e higiene no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios

<p>RP 2. Cortar e preparar peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios • Técnicas de corte segundo a arte cisória • Corte e apresentação de peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios da arte cisória • Analisar e aplicar as técnicas da arte cisória • Aplicar técnicas de decoração para serviços especiais • Aplicar normas de higiene e saúde alimentar • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 3. Realizar o aprovisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de aprovisionamento de matérias-primas e utensílios • Procedimentos de gestão dos <i>stocks</i> • Técnicas de controlo da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de gestão do <i>stock</i> das matérias-primas e dos produtos alimentares • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar • Aplicar técnicas de controlo da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mesas, cadeiras, aparadores. Carros diversos. Utensílios para o serviço de restaurante e bar (loiça; talheres; panos de serviço; outros). Equipamentos de proteção individual (luvas, touca). Equipamentos e produtos de limpeza. Procedimentos para a realização da arte cisória. Procedimentos para o acondicionamento de matérias-primas, alimentos e bebidas.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07
PLANEAR E EXECUTAR O SERVIÇO DE VINHOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planear e executar o serviço de vinhos

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de vinhos	CD 1.1. Respeitando as técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos
	CD 1.2. Utilizando os equipamentos de proteção individual adequado à limpeza e higienização
	CD 1.3. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Elaborar as cartas de vinhos	CD 2.1. Respeitando as normas gerais relativas ao funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas
	CD 2.2. Respeitando as orientações internas quanto à política de preços
	CD 2.3. Tendo em conta a classificação do estabelecimento
	CD 2.4. Aplicando a técnica para elaboração de tabelas de preços e ementas
RP 3. Aconselhar os clientes sobre vinhos e orientar as suas escolhas	CD 3.1. Tendo em conta a classificação do estabelecimento
	CD 3.2. Respeitando os pedidos expressos pelo cliente
	CD 3.3. Procurando harmonizar o vinho com o tipo de prato
	CD 3.4. Informando o cliente acerca das características, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho
	CD 3.5. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
RP 4. Preparar e servir vinhos	CD 4.1. Selecionando os utensílios e tipos de copos adequados ao vinho a servir
	CD 4.2. Verificando as condições do vinho (temperatura, eventuais defeitos, outras)
	CD 4.3. Respeitando as normas técnicas e de protocolo aplicáveis ao tipo de serviço (apresentação e o desenvolver da garrafa; decantação; verter do vinho; degustação)
	CD 4.4. Demonstrando rapidez e eficácia na realização do serviço
	CD 4.5. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 5. Realizar provas de vinhos	CD 5.1. Respeitando as técnicas de realização de provas de vinho
	CD 5.2. Utilizando os utensílios e equipamentos necessários às provas simples
	CD 5.3. Registando a informação relativa às características do vinho identificadas: características, sabores básicos e defeitos detetados
RP 6. Realizar o aprovisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço de vinhos	CD 6.1. Cumprindo com as instruções superiores e os procedimentos definidos para a gestão e controlo da cave de dia
	CD 6.2. Cumprindo com as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos vinhos e bebidas (temperatura, humidade, luminosidade, outras)
	CD 6.3. Cumprindo os procedimentos internos relativamente à gestão de stocks (cave de dia)
	CD 6.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Informação prestada ao cliente acerca do vinho. Ficha de registo da prova de vinhos. Gestão e controle da cave de dia. Conservação e manutenção dos vinhos. Limpeza e manutenção dos equipamentos e utensílios do serviço de vinho e bebidas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> Organização do serviço de restaurante/bar Funcionamento e conservação dos equipamentos e utensílios utilizados no restaurante/bar Equipamentos e utensílios do serviço de vinhos Saúde, higiene e segurança alimentar e profissional Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de vinhos Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de vinhos Selecionar e aplicar técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios
RP 2. Elaborar as cartas de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> Estrutura e composição de cartas de vinhos Enologia Tipos e processos de fabrico de vinho Importância da valorização dos vinhos portugueses Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos Caraterísticas, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços Calcular preços Analisar e selecionar informação para a elaboração das cartas de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene alimentar Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 3. Aconselhar os clientes sobre vinhos e orientar as suas escolhas	<ul style="list-style-type: none"> Enologia Serviço de vinhos e bebidas Tipos e processos de fabrico de bebidas Importância da valorização dos vinhos portugueses Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos Caraterísticas, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho Técnicas de comunicação e de vendas Técnicas de informação e aconselhamento 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e selecionar informação relativa a vinhos Aplicar técnicas de comunicação e de vendas Aplicar técnicas de acolhimento e atendimento Aplicar técnicas de informação e aconselhamento 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios Demonstrar controlo emocional em situações de trabalho sob pressão

	<ul style="list-style-type: none"> • Harmonização do vinho com a gastronomia • Saúde, higiene e segurança alimentar e profissional 		
RP 4. Preparar e servir vinhos	<ul style="list-style-type: none"> • Enologia • Serviço de vinhos e bebidas • Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho • Normas técnicas e protocolos do serviço de vinhos • Saúde, higiene e segurança alimentar e profissional 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas e vinhos • Aplicar normas técnicas e protocolos do serviço de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
RP 5. Realizar provas de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de provas simples de vinhos • Equipamentos e utensílios utilizados na prova de vinhos • Registo da informação • Saúde, higiene e segurança alimentar e profissional 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de provas simples de vinhos • Selecionar e preparar equipamentos e utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução das provas de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
RP 6. Realizar o aprovisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço de vinhos e de outras bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de aprovisionamento de bebidas e vinhos • Requisitos da cave de dia • Procedimentos de gestão dos <i>stocks</i> • Modos de conservação dos vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de aprovisionamento de vinhos • Aplicar técnicas de gestão do <i>stock</i> das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para a cave de bebidas. Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para o armazenamento e o serviço de bebidas. Termómetros e Higrómetros. Carrinhos. Garrafas e recipientes. Saca-rolhas e abridor de garrafas. *Tastevin*. Decantadores. Cata vinhos. Garrafas de vestígios de degustações. Garrafas ou frascos para decantar. Outros cristais. Bandejas. Panos diferentes para serviço. Manuais de operação dos equipamentos e máquinas. Fichas técnicas de produtos de limpeza e higienização. Procedimentos para a gestão de *stocks*. Cartas de vinhos. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos de higiene e segurança alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08
PLANEAR E EXECUTAR SERVIÇOS ESPECIAIS DE RESTAURANTE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planejar e executar serviços especiais de restaurante

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Elaborar o plano de trabalho do serviço especial a realizar (banquetes, cocktails, coffee-breaks, catering, outside catering, outros)	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores, os objetivos definidos para o estabelecimento e a capacidade produtiva
	CD 1.2. Aplicando as técnicas de planeamento de trabalho em restauração e bebidas
RP 2. Elaborar ementas e tabelas de preços para serviços especiais	CD 2.1. Assegurando ementas nutricional e dieteticamente equilibradas
	CD 2.2. Respeitando as orientações superiores em relação ao estabelecimento de preços
	CD 2.3. Aplicando a técnica para elaboração de ementas e tabelas de preços
	CD 2.4. Tendo em conta o pedido do cliente e o tipo de serviço a realizar
RP 3. Organizar as equipas de trabalho para os serviços especiais	CD 3.1. Respeitando as instruções superiores e o plano de trabalho
	CD 3.2. Cumprindo as técnicas de organização de equipas de trabalho para serviços especiais de restauração
RP 4- Preparar as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração na sala para serviços especiais	CD 4.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para a preparação do <i>mise-en-place</i> para serviços especiais (banquetes, cocktails, outros)
	CD 4.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.3. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis à situação especial
RP 5. Realizar o aprovisionamento dos utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na <i>mise-en-place</i> para serviços especiais	CD 5.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para o aprovisionamento
	CD 5.2. Cumprindo as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
	CD 5.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 5.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 6. Dispor os lugares, os utensílios e os elementos de decoração nas mesas para os serviços especiais	CD 6.1. Aplicando os procedimentos dos vários tipos de serviços
	CD 6.2. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados aos serviços especiais
	CD 6.3. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis à situação especial
	CD 6.4. Respeitando as regras básicas de decoração de espaços e mesas
RP 7. Cortar e preparar peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos	CD 7.1. Cumprindo as instruções superiores e o plano de trabalho
	CD 7.2. Aplicando as técnicas de arte cisória
	CD 7.3. Respeitando as regras de segurança e higiene alimentar
RP 8. Empratar e decorar iguarias	CD 8.1. Demonstrando criatividade no empratamento e decoração das iguarias

	CD 8.2. Respeitando as regras básicas de empratamento
	CD 8.3. Respeitando as regras de segurança e higiene alimentar
RP 9. Servir os alimentos e bebidas de acordo com o tipo de serviço especial	CD 9.1. Respeitando as regras de segurança e higiene alimentar
	CD 9.2. Respeitando as normas protocolares adequadas à situação
	CD 9.3. Manejando bandejas de acordo com as técnicas de serviço de restaurante
	CD 9.4. Aplicando as técnicas de serviço de restaurante (desembaraçamento e reposição das mesas)
RP 10. Controlar os stocks de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas	CD 10.1. Respeitando os procedimentos internos para a requisição de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas (requisição, inventariação e reposição de stocks)
	CD 10.2. Utilizando o sistema informático para gestão de <i>stocks</i>
	CD 10.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 11. Acondicionar os utensílios, equipamentos e produtos utilizados na <i>mise-en-place</i> dos serviços especiais	CD 11.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para o acondicionamento
	CD 11.2. Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
	CD 11.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 11.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de trabalho para o serviço especial. Ementa para o serviço especial. Mapa com distribuição do trabalho pelas equipas. *Mise-en-place* realizada para o serviço de restaurante/bar. Serviço especial realizado. Utensílios, equipamentos e produtos acondicionados.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Elaborar o plano de trabalho do serviço especial a realizar (banquetes, <i>cocktails</i>, <i>coffee-breaks</i>, <i>catering</i>, <i>outside catering</i>, outros)	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar Organização do serviço de restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as orientações superiores e o plano de atividades a seguir Analisar as informações expressas pelo cliente quanto ao serviço a realizar Aplicar técnicas de planeamento do trabalho do serviço de restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 2. Elaborar ementas e tabelas de preços para serviços especiais	<ul style="list-style-type: none"> Estrutura e composição de cartas e ementas. Caraterísticas dos alimentos e bebidas servidas em restaurantes, sua composição dietética, valor alimentar e origens 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as tabelas nutricionais e boas práticas na elaboração de ementas Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços Definir e aplicar capitações dos alimentos e bebidas Calcular preços 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene Demonstrar capacidade de trabalho em equipa

<p>RP 3. Organizar as equipas de trabalho para os serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de equipas • Conceito e tipos de serviços especiais • Formas de organização das equipas de trabalho para serviços de alimentos e bebidas em serviços especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar as orientações superiores e o pedido expresso pelo cliente • Aplicar técnicas de organização de equipas de trabalho para os serviços especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
<p>RP 4. Preparar as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração na sala para serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: tipos de iguarias e bebidas a servir; mobiliário, equipamentos e utensílios • Organização da equipa de trabalho • <i>Mise-en-place</i> de serviços especiais: organização dos espaços interiores e/ou exteriores; atoalhados, louças, copos, talheres e outros, em função do tipo de serviço especial; preparação e organização de postos fixos e de apoio para serviços de alimentos e bebidas; preparação, organização e decoração das mesas • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para <i>mise-en-place</i> para serviços especiais • Aplicar procedimentos de <i>mise-en-place</i> • Aplicar Normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 5. Realizar o aprovisionamento dos utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na <i>mise-en-place</i> para serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: tipos de iguarias e bebidas a servir; mobiliário, equipamentos e utensílios • <i>Mise-en-place</i> de serviços especiais • Técnicas de serviços especiais: reposição de utensílios, alimentos e bebidas • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> • Aplicar Normas de higiene e segurança alimentar • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 6. Dispor os lugares, os utensílios e os elementos de decoração nas mesas para os serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: mobiliário, equipamentos e utensílios • <i>Mise-en-place</i> de serviços especiais • Normas protocolares de serviços especiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e aplicar as técnicas de preparação do serviço de bar • Aplicar os procedimentos de <i>mise-en-place</i> para o serviço de restaurante • Aplicar técnicas de decoração para o serviço de restaurante • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar • Utilizar equipamentos de 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de

	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de higiene e segurança alimentar 	proteção individual	segurança e saúde no trabalho
RP 7. Cortar e preparar peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios • Técnicas de serviços especiais: corte e apresentação de peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos (arte cisória) • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios da arte cisória • Analisar e aplicar as técnicas de serviços especiais (arte cisória) • Aplicar técnicas de decoração para os serviços especiais • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 8. Empratar e decorar iguarias	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios • Técnicas de serviços especiais: empratamento das diversas iguarias servidas; serviço de vinhos e outras bebidas • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios para o empratamento e decoração • Analisar e aplicar as técnicas de serviços especiais • Aplicar técnicas de decoração para os serviços especiais • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 9. Servir os alimentos e bebidas de acordo com o tipo de serviço especial	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços de alimentos e bebidas em serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: tipos de iguarias e bebidas a servir • Técnicas de serviços especiais: serviço de vinhos e outras bebidas; reposição de utensílios, alimentos e bebidas; desembaraçamento das mesas; serviço de bandeja de alimentos e bebidas; organização e transporte de sólidos e líquidos em bandeja; serviço de bebidas diversas em posto fixo; serviço de recolha de utilizados • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de serviço de alimentos e bebidas em serviços especiais • Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios para os serviços especiais • Analisar e aplicar as técnicas de serviços especiais • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

<p>RP 10. Controlar os stocks de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de <i>stocks</i> • Procedimentos de requisição de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas • Normas de higiene e segurança alimentar • Sistema informático de gestão de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar procedimentos sobre gestão de <i>stocks</i> • Aplicar procedimentos para a requisição de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas • Aplicar normas higiene e segurança alimentar • Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene alimentar • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
<p>RP 11. Acondicionar os utensílios, equipamentos e produtos utilizados na <i>mise-en-place</i> dos serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: mobiliário, equipamentos e utensílios • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar técnicas de acondicionamento dos utensílios, equipamentos e produtos utilizados nos serviços especiais • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mesas, cadeiras, aparadores. Carros diversos. Utensílios para o serviço de restaurante e bar (loija; talheres; panos de serviço; outros). Equipamentos de proteção individual (luvas, touca). Equipamentos e produtos de limpeza. Procedimentos para a realização da *Mise-en-Place* para o serviço de alimentos e bebidas em serviços especiais. Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e restauração. Regras de protocolo aplicáveis ao serviço de alimentos e bebidas em serviços especiais. Procedimentos para o aprovisionamento de utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na *mise-en-place* dos serviços especiais. Procedimentos para o acondicionamento de matérias-primas e alimentos e bebidas.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09

PREPARAR E SERVIR IGUARIAS SIMPLES

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e servir iguarias simples

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar e servir aperitivos sólidos	CD 1.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 1.2. Respeitando os processos de preparação dos aperitivos sólidos (torrados, salgados, em conserva, confeccionados, fumados, canapés, outros)
	CD 1.3. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 1.4. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
	CD 1.5. Respeitando as técnicas de empratamento aplicáveis
	CD 1.6. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
	CD 1.7. Aplicando os procedimentos do tipo de serviço
RP 2. Preparar e servir sanduíches, tostas, lanches e outros	CD 2.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 2.2. Respeitando os processos de preparação de sanduíches quentes e frias, simples e compostas, lanches e outros produtos de cafeteria
	CD 2.3. Respeitando as técnicas de empratamento aplicáveis
	CD 2.4. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 2.5. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
RP 3. Preparar e servir produtos de cafeteria	CD 3.1. Aplicando as técnicas de desembaraçamento e reposição das mesas e balcão
	CD 3.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 3.3. Respondendo aos pedidos de solicitação dos clientes
	CD 3.4. Aplicando os procedimentos do tipo de serviço
	CD 3.5. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 3.6. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
RP 4. Decorar e apresentar iguarias simples	CD 4.1. Aplicando os procedimentos definidos para a decoração e exposição das iguarias em expositores
	CD 4.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.3. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
	CD 4.4. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 4.5. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Aperitivos, sanduíches, tostas, lanches e produtos de cafeteria preparados. Montagem e decoração de expositores.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar e servir aperitivos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios • Equipamentos e utensílios do serviço de restaurante/bar: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação • Processos de preparação de aperitivos sólidos • Nutrição e dietética • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de preparação dos produtos de cafeteria • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de cafeteria • Selecionar e aplicar processos de preparação de aperitivos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Preparar e servir sanduíches, tostas, lanches e outros	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos e utensílios do serviço de cafeteria: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação • Técnicas de preparação e serviço de cafeteria • Iguarias simples • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de cafeteria • Selecionar e aplicar técnicas de decoração de produtos de cafeteria • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 3. Preparar e servir produtos de cafeteria	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos e utensílios do serviço de cafeteria • Produtos de cafeteria • Técnicas de serviço de alimentos e bebidas de cafeteria-balcão e mesa • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de cafeteria • Aplicar técnicas de serviço de alimentos e bebidas (balcão e mesa) • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 4. Decorar e apresentar iguarias simples	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de decoração e apresentação • Normas de higiene e segurança alimentar • Controlo, gestão e reposição de stocks 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar técnicas de decoração e apresentação • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar técnicas de acondicionamento dos utensílios, equipamentos e produtos 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

		• Utilizar equipamentos de proteção individual	
--	--	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamentos e utensílios de cozinha. Equipamentos, ferramentas e utensílios de cozinha para bares e cafeteria: fornos, pranchas, micro-ondas, grelhas, tostadeiras e torradeiras, exaustores, fritadeiras. Expositores. Equipamentos de proteção individual (luvas, touca, outros). Equipamentos e produtos de limpeza. Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e das instalações. Plano de trabalhos. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 10
PREPARAR E EFETUAR CONFEÇÕES BÁSICAS DE COZINHA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e efetuar confeções básicas de cozinha

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas	CD 1.1. Selecionando os equipamentos e os utensílios de acordo com a ficha técnica do produto
	CD 1.2. Respeitando as orientações superiores e o plano de trabalho
	CD 1.3. Cumprindo as normas de qualidade, segurança e higiene alimentar
	CD 1.4. Respeitando as técnicas de verificação do estado de conservação das matérias-primas
RP 2. Executar as principais preparações de base de cozinha	CD 2.1. Respeitando os procedimentos da ficha técnica para a confeção (ingredientes, tempos, temperaturas, outros)
	CD 2.2. Respeitando as orientações superiores e o plano de trabalho
	CD 2.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 2.4. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados
RP 3. Executar as principais confeções de base de cozinha	CD 3.1. Respeitando os procedimentos da ficha técnica do produto (tempos, temperaturas, métodos de cozedura/fritura)
	CD 3.2. Respeitando as orientações superiores e o plano de trabalho
	CD 3.3. Cumprindo as normas de qualidade, segurança e higiene alimentar
	CD 3.4. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados aos processos de confeção (cozer, assar, fritar, grelhar, estufar, guisar, saltear, brasear, outras)
RP 4. Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas, utensílios e materiais	CD 4.1. Recorrendo às tecnologias adequadas de conservação (refrigeração, arrefecimento rápido, congelação, vácuo)
	CD 4.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.3. Cumprindo os procedimentos para a gestão de <i>stocks</i>

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Confeções básicas de cozinha. Registo dos produtos confeccionados. Registo dos *stocks*.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar o local de trabalho, os equipamentos e as matérias-primas	<ul style="list-style-type: none"> • Confeções básicas de cozinha • Matérias-primas usadas na preparação das confeções básicas de cozinha • Técnicas de quantificação de ingredientes, proporções e pesagens • Procedimentos de manipulação de alimentos • Normas de segurança e higiene alimentar • Higiene e desinfecção • Língua inglesa na restauração 	<ul style="list-style-type: none"> • Ler e interpretar a ficha técnica do produto a confeccionar • Ler e interpretar fichas técnicas em língua estrangeira • Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção dos produtos • Organizar o espaço, os equipamentos e os utensílios • Aplicar procedimentos de manipulação de alimentos • Aplicar normas de segurança e higiene alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro das responsabilidades definidas • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar
RP 2. Executar as principais preparações de base de cozinha	<ul style="list-style-type: none"> • Preparações básicas de cozinha: descascar e cortar frutas e legumes; amassar e cortar peixes e mariscos; desossar e cortar carnes e aves • Técnicas de preparação de matérias-primas • Equipamentos, utensílios necessários, procedimentos à preparação e confeção de cozinha • Procedimentos de controlo da qualidade • Normas de manipulação de alimentos • Nutrição e dietética • Normas de segurança e higiene alimentar na restauração • Língua inglesa na restauração 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar a ficha técnica do produto a confeccionar • Ler e interpretar fichas técnicas em inglês • Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção dos produtos • Aplicar os procedimentos para a preparação de base de cozinha • Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar • Aplicar normas de manipulação de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro das responsabilidades definidas • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar
RP 3. Executar as principais confeções de base de cozinha	<ul style="list-style-type: none"> • Confeções básicas de cozinha: cozer; assar; fritar; grelhar; estufar; guisar; saltear; brasear; outras • Matérias-primas usadas nas confeções básicas de cozinha • Equipamentos, utensílios necessários às confeções de base de cozinha • Normas de manipulação de alimentos • Conceitos de nutrição e dietética • Normas de segurança e higiene alimentar na restauração • Língua inglesa na restauração 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar a ficha técnica do produto a confeccionar • Ler e interpretar fichas técnicas em inglês • Selecionar os equipamentos e utensílios necessários às confeções base de cozinha • Aplicar os procedimentos para as confeções de base • Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar • Aplicar normas de manipulação de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro das responsabilidades definidas • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar

<p>RP 4. Efetuar o provisionamento das matérias-primas, utensílios e materiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de acondicionamento e conservação de matérias-primas e produtos confeccionados de cozinha • Procedimentos de registo e controlo de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de acondicionamento e conservação de matérias-primas e produtos confeccionados de cozinha • Aplicar procedimentos de registo e controlo de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro das responsabilidades definidas • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar
---	--	--	---

6. RECURSOS EXTERNOS:

Utensílios e equipamentos de cozinha. Fichas técnicas dos produtos. Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e restauração. Fichas de registo das matérias-primas

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 11

PREPARAR E SERVIR REFEIÇÕES LIGEIRAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e servir refeições ligeiras

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar refeições ligeiras e combinados (hambúrgueres no prato, salsichas, bitoque, omeletas, saladas, outras)	CD 1.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 1.2. Respeitando os processos de confecção de cada uma das refeições ligeiras e combinados
	CD 1.3. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados à preparação de refeições ligeiras
	CD 1.4. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 1.5. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
	CD 1.6. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Apresentar e decorar refeições ligeiras e combinados	CD 2.1. Aplicando os procedimentos definidos para a decoração de refeições ligeiras
	CD 2.2. Respeitando as técnicas de empratamento de refeições ligeiras e combinados
	CD 2.3. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados ao serviço de refeições ligeiras e combinados
	CD 2.4. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 2.5. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 2.6. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
RP 3. Servir refeições ligeiras e combinados	CD 3.1. Aplicando as técnicas de serviço de cafetaria (desembaraçamento e reposição das mesas e balcão)
	CD 3.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 3.3. Respondendo aos pedidos de solicitação dos clientes
	CD 3.4. Aplicando os procedimentos do tipo de serviço de refeições ligeiras
	CD 3.5. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 3.6. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
RP 4. Armazenar e conservar as matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios inerentes ao serviço de refeições ligeiras	CD 4.1. Aplicando os procedimentos definidos para a conservação e armazenamento das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios
	CD 4.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 5. Controlar os stocks de matérias-primas, equipamentos e utensílios do serviço de refeições ligeiras	CD 5.1. Aplicando os procedimentos definidos para a gestão de <i>stocks</i>
	CD 5.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 5.3. Utilizando o sistema informático de gestão de <i>stocks</i>

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Refeições ligeiras preparadas e servidas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar refeições ligeiras e combinados (hambúrgueres no prato, salsichas, bitoque, omeletas, saladas, outras)	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de confeções usualmente servidas como refeições ligeiras Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios Equipamentos e utensílios do serviço de snack-bar: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação Processos de confecção de refeições ligeiras Secções abastecedoras e de apoio ao serviço de restaurante/bar Nutrição e dietética Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de preparação dos produtos de cafetaria Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de snack-bar Selecionar e aplicar processos de preparação de produtos de cafetaria Aplicar normas de higiene e segurança alimentar Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Apresentar e decorar refeições ligeiras e combinados	<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos e utensílios do serviço de snack-bar Técnicas do serviço de alimentos e bebidas de cafetaria ao balcão e à mesa Técnicas de empratamento e decoração de refeições ligeiras Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de snack-bar Selecionar e aplicar técnicas de decoração de produtos de cafetaria Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 3. Servir refeições ligeiras e combinados	<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos e utensílios do serviço de bar: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação Técnicas do serviço de alimentos e bebidas de cafetaria- balcão e mesa Preparação e execução do serviço de cafetaria Desembaçamento do balcão/mesa e do local das preparações Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de cafetaria Aplicar técnicas do serviço de alimentos e bebidas (balcão e mesa) Aplicar normas de higiene e segurança alimentar Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

<p>RP 4. Armazenar e conservar as matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios inerentes ao serviço de refeições ligeiras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia das matérias-primas: classificação, características e conservação das matérias-primas • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar técnicas de acondicionamento dos utensílios, equipamentos e produtos • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 5. Controlar os stocks de matérias-primas, equipamentos e utensílios do serviço de refeições ligeiras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia das matérias-primas: classificação, características e conservação das matérias-primas; controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> • Equipamentos e utensílios: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamentos e utensílios do serviço de *snack-bar*. Equipamentos, ferramentas e utensílios de cozinha para bares e cafetaria: fornos, pranchas, micro-ondas, grelhas, tostadeiras e torradeiras, exaustores, fritadeiras. Expositores. Equipamentos de proteção individual (luvas, touca, outros). Equipamentos e produtos de limpeza. Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e das instalações. Plano de trabalhos. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 12

PREPARAR E SERVIR PEQUENOS-ALMOÇOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e servir pequenos-almoços

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar pequenos-almoços	CD 1.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 1.2. Respeitando os processos de confecção dos tipos de pequenos-almoços (à continental ou à inglesa ou de acordo com outras tendências)
	CD 1.3. Respeitando os procedimentos de <i>mise-en-place</i> para os vários serviços (<i>room service</i> , à carta, em <i>buffet</i>)
	CD 1.4. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados à preparação de pequenos-almoços
	CD 1.5. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 1.6. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
	CD 1.7. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
	CD 1.8. Cumprindo o plano de trabalho e/ou as orientações superiores
RP 2. Executar o serviço de pequeno-almoço à carta	CD 2.1. Registrando os pedidos dos clientes de acordo com os procedimentos internos
	CD 2.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 2.3. Aplicando as técnicas de serviço de cafetaria (desembaraçamento e reposição das mesas e balcão)
	CD 2.4. Aplicando os procedimentos do tipo de serviço de mesa
	CD 2.5. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos
	CD 2.6. Aplicando os procedimentos de limpeza e conservação dos equipamentos e utensílios
RP 3. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>buffet</i>	CD 3.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 3.2. Aplicando as técnicas de serviço de pequeno-almoço (desembaraçamento e reposição das mesas e balcão)
RP 4. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>room service</i>	CD 4.1. Respeitando os procedimentos definidos para o <i>room service</i>
	CD 4.2. Utilizando os utensílios e equipamentos adequados ao <i>room service</i>
	CD 4.3. Respeitando as regras de transporte de alimentos e bebidas para o serviço de <i>room service</i>
	CD 4.4. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.5. Articulando-se com o serviço de andares/recepção (procedimentos internos)
	CD 4.6. Aplicando os procedimentos de acondicionamento dos produtos

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Pequenos-almoços preparados e servidos, à carta, em *buffet* ou *room service*. Conservação, regeneração e acondicionamento de matérias-primas e ingredientes para preparação de pequenos-almoços. Montagem e decoração de expositores de pequeno-almoço.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar pequenos-almoços	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de serviço de pequenos-almoços Tipos de pequenos-almoços Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: produtos alimentares correspondentes a refeições ligeiras pré-confeccionadas; produtos alimentares correspondentes a uma refeição completa; bebidas utilizadas; equipamentos e utensílios Interface entre serviços Equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação Processos de confeção de pequenos-almoços Técnicas de serviço de pequenos-almoços: <i>mise-en-place</i> para os vários tipos de serviços Nutrição e dietética Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e utilizar equipamentos e utensílios do serviço de pequenos-almoços Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequenos-almoços Selecionar e aplicar processos de preparação de produtos de cafetaria Aplicar normas de higiene e segurança alimentar Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Executar o serviço de pequeno-almoço à carta	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de serviço de pequenos-almoços O serviço <i>à carta</i> Equipamentos e utensílios do serviço de bar: funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação Técnicas do serviço de pequenos-almoços: preparação e execução do serviço; desembaraçamento do balcão/ mesa e do local das preparações Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequenos-almoços Aplicar técnicas do serviço de pequenos-almoços Aplicar normas de higiene e segurança alimentar Utilizar equipamentos de proteção individual Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de segurança e saúde no trabalho • Classificação, características e conservação das matérias-primas • Controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 		
RP3. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>buffet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviço de pequenos-almoços • O serviço <i>buffet</i> • Equipamentos e utensílios do serviço de bar: Funcionalidade e adequabilidade; técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação • Técnicas do serviço de pequenos-almoços: preparação e execução do serviço de <i>buffet</i>; desembaraçamento do balcão/ mesa e do local das preparações • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho • Classificação, características e conservação das matérias-primas • Controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequenos-almoços • Aplicar técnicas do serviço de pequenos-almoços • Aplicar normas de segurança e higiene alimentar • Utilizar equipamentos de proteção individual • Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
RP 4. Executar o serviço de pequeno-almoço em <i>room service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de serviço de pequenos-almoços • Equipamentos e utensílios: funcionalidade e adequabilidade: técnicas de utilização e manuseamento; limpeza e conservação • Técnicas de serviço de alimentos e bebidas de pequeno-almoço • Técnicas de decoração de pequeno-almoço • Procedimentos para o registo dos pedidos dos clientes • Interface entre serviços • Procedimentos para transporte de alimentos e bebidas em <i>room service</i> • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho • Classificação, características e conservação das matérias-primas 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para o serviço de pequenos-almoços • Selecionar e aplicar técnicas de decoração de produtos de cafetaria • Aplicar procedimentos para o registo dos pedidos dos clientes • Aplicar procedimentos para o transporte de alimentos e bebidas em <i>room service</i> • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar • Utilizar equipamentos de proteção individual • Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

<ul style="list-style-type: none"> • Controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> 		
---	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço (carro de serviço/*guéridon*, máquinas e moinhos de café, talheres, taças, micro-ondas, grelhas, tostadeiras e torradeiras. Expositores. Equipamentos de proteção individual (luvas, touca, outros). Equipamentos e produtos de limpeza. Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e das instalações. Plano de trabalhos. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 13

PREPARAR E SERVIR BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e servir bebidas simples e compostas

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de bebidas	CD 1.1. Respeitando as técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas e vinhos
	CD 1.2. Utilizando os equipamentos de proteção individual adequado à limpeza e higienização
	CD 1.3. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Participar na elaboração de cartas de bebidas	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos para a construção de carta de bebidas
	CD 2.2. Adequando à tipologia do estabelecimento
RP 3. Aconselhar os clientes sobre bebidas	CD 3.1. Respeitando as normas de protocolo para apresentação da carta de bebidas
	CD 3.2. Respeitando os pedidos expressos pelo cliente
	CD 3.3. Procurando harmonizar a bebida com o tipo de prato
	CD 3.4. Informando o cliente acerca das características da bebida e sua composição
	CD 3.5. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
RP 4. Preparar e servir bebidas simples e compostas	CD 4.1. Utilizando os métodos e as técnicas estabelecidas na preparação das bebidas
	CD 4.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.3. Selecionando os utensílios e equipamentos adequados ao tipo de bebida (vidros, outros)
	CD 4.4. Respeitando os procedimentos definidos na ficha técnica (produtos, dosagens, técnicas de manipulação)
RP 5. Realizar o aprovisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço de bebidas	CD 5.1. De acordo com as instruções superiores e os procedimentos definidos para a gestão e controlo da cave de dia
	CD 5.2. De acordo com as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos vinhos e bebidas (temperatura, humidade, luminosidade, outras)
	CD 5.3. Cumprindo os procedimentos internos relativamente à gestão de stocks
	CD 5.4. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Informação prestada ao cliente acerca da bebida. Limpeza e manutenção dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de bebidas	<ul style="list-style-type: none"> Organização do serviço de restaurante/bar Funcionamento e conservação dos equipamentos e utensílios utilizados no restaurante/bar Equipamentos e utensílios do serviço de bebidas Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de bebidas Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas Selecionar e aplicar técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamentos e utensílios
RP 2. Participar na elaboração de cartas de bebidas	<ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de elaboração de cartas de bebidas Classificação de bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e analisar informação a constar na carta de bebidas Aplicar procedimentos de elaboração de carta de bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamentos e utensílios
RP 3. Aconselhar os clientes sobre bebidas	<ul style="list-style-type: none"> Enologia Serviço de bebidas simples e compostas Tipos e processos de fabrico de bebidas: composição e características das bebidas simples e compostas Técnicas de comunicação e de vendas Técnicas de acolhimento e atendimento Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de comunicação e de vendas Aplicar técnicas de acolhimento e atendimento Interpretar e selecionar informação relativa a bebidas simples e compostas 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamentos e utensílios Demonstrar controlo emocional em situações de trabalho sob pressão
RP 4. Preparar e servir bebidas simples e compostas	<ul style="list-style-type: none"> Serviço de vinhos e bebidas simples e compostas Tipos e processos de fabrico de bebidas Composição de bebidas simples e compostas Equipamentos e utensílios do serviço de bebidas e vinhos Técnicas de preparação, apresentação e serviço de bebidas simples e compostas Normas de higiene e segurança alimentar Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas e vinhos Aplicar técnicas de preparação, confeção e decoração de bebidas Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalho em equipa Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamentos e utensílios Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos

<p>RP 5. Realizar o provisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço de bebidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de provisionamento de bebidas • Requisitos da cave de dia • Procedimentos de gestão dos <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de provisionamento de bebidas • Aplicar técnicas de gestão do <i>stock</i> das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de bebidas • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamentos e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
--	---	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para o serviço de bebidas. Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas. Carrinhos. Saca-rolhas e abridor de garrafas. Bandejas. Panos diferentes para serviço. Manuais de operação dos equipamentos e máquinas. Fichas técnicas de produtos de limpeza e higienização. Procedimentos para a gestão de *stocks*. Fichas técnicas de bebidas. Cartas de bebidas. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos de higiene e segurança alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 14
PLANEAR E EXECUTAR SERVIÇOS ESPECIAIS DE BAR

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planear e executar serviços especiais de bar

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Elaborar o plano de trabalho do serviço especial a realizar (cocktail party, coffee break, brunch, copo de água, piquenique, open bar, welcome drink, outros)	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores, os objetivos definidos para o estabelecimento e a capacidade produtiva
	CD 1.2. Aplicando as técnicas de planejamento de trabalho em restauração e bebidas
RP 2. Elaborar ementas e tabelas de preços para serviços especiais	CD 2.1. Tendo em conta o pedido do cliente e o tipo de serviço a realizar
	CD 2.2. Respeitando as orientações superiores em relação ao estabelecimento de preços
	CD 2.3. Aplicando a técnica para elaboração de ementas e tabelas de preços
RP 3. Organizar as equipas de trabalho para os serviços especiais	CD 3.1. Respeitando as instruções superiores e o plano de trabalho
	CD 3.2. Cumprindo as técnicas de organização de equipas de trabalho para serviços especiais de restauração
RP 4. Preparar as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração do espaço para serviços especiais	CD 4.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para a preparação do <i>mise-en-place</i> para serviços especiais de bar
	CD 4.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 4.3. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis à situação especial
RP 5. Realizar o aprovisionamento dos utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na <i>mise-en-place</i> para serviços especiais	CD 5.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para o aprovisionamento
	CD 5.2. Cumprindo as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
	CD 5.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 5.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 6. Dispor os lugares, os utensílios e os elementos de decoração do espaço para os serviços especiais	CD 6.1. Aplicando os procedimentos dos vários tipos de serviços de bar
	CD 6.2. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados aos serviços especiais
	CD 6.3. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis à situação especial
	CD 6.4. Respeitando as regras básicas de decoração de espaços e mesas
RP 7. Servir os alimentos e bebidas em serviços especiais	CD 7.1. Respeitando as regras de segurança e higiene alimentar
	CD 7.2. Respeitando as normas protocolares adequadas à situação
	CD 7.3. Manejando bandejas de acordo com as técnicas de serviço de restaurante
	CD 7.4. Aplicando as técnicas de serviço de restaurante (desembaraçamento e reposição das mesas)
RP 8. Acondicionar os utensílios, equipamentos e produtos utilizados	CD 8.1. Respeitando as instruções superiores e os procedimentos definidos para o acondicionamento

na <i>mise-en-place</i> dos serviços especiais	CD 8.2. Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
	CD 8.3. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 8.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de trabalho para o serviço especial. Ementa para o serviço especial. Mapa com distribuição do trabalho pelas equipas. *Mise-en-place* realizada para serviços especiais de bar. Serviço especial realizado. Utensílios, equipamentos e produtos acondicionados.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Elaborar o plano de trabalho do serviço especial a realizar (cocktail party, coffee break, brunch, copo de água, piquenique, open bar, wellcome drink, outros)	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de planeamento e organização do trabalho de bar Organização do serviço de bar 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as orientações superiores e o plano de atividades a seguir Analisar as informações expressas pelo cliente quanto ao serviço a realizar Aplicar técnicas de planeamento do trabalho do serviço de bar 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 2. Elaborar ementas e tabelas de preços para serviços especiais	<ul style="list-style-type: none"> Estrutura e composição de cartas e ementas Caraterísticas dos serviços prestados e dos alimentos e bebidas servidas em serviços especiais de bar, sua composição dietética, valor alimentar e origens 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as tabelas nutricionais e boas práticas na elaboração de ementas Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços Definir e aplicar capitações dos alimentos e bebidas Calcular preços 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 3. Organizar as equipas de trabalho para os serviços especiais	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de gestão de equipas Conceito e tipos de serviços especiais Formas de organização das equipas de trabalho para serviços de alimentos e bebidas em serviços especiais 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as orientações superiores e o pedido expresso pelo cliente Aplicar técnicas de organização de equipas de trabalho para os serviços especiais 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e higiene Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 4. Preparar as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração do espaço para serviços especiais	<ul style="list-style-type: none"> Conceito e tipos de serviços especiais Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: tipos de iguarias e bebidas a servir; mobiliário, equipamentos e utensílios Organização da equipa de trabalho <i>Mise-en-place</i> de serviços especiais em bar: organização dos espaços interiores e/ou exteriores; atoalhados, louças, 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de preparação dos serviços especiais Selecionar e aplicar equipamentos e utensílios para <i>mise-en-place</i> para serviços especiais Aplicar procedimentos de <i>mise-en-place</i> Aplicar Normas de segurança e saúde no trabalho Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

	<p>copos, talheres e outros, em função do tipo de serviço especial; preparação e organização de postos fixos e de apoio para serviços de alimentos e bebidas; preparação, organização e decoração das mesas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 		
<p>RP 5. Realizar o aprovisionamento dos utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na <i>mise-en-place</i> para serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: tipos de iguarias e bebidas a servir; mobiliário, equipamentos e utensílios • <i>Mise-en-place</i> de serviços especiais (<i>cocktail party, coffee break, brunch, copo de água, piquenique, open bar, wellcome drink, outros</i>) • Técnicas de serviços especiais: reposição de utensílios, alimentos e bebidas • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de <i>stocks</i> • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 6. Dispor os lugares, os utensílios e os elementos de decoração dos serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: mobiliário, equipamentos e utensílios • <i>Mise-en-place</i> de serviços especiais (<i>cocktail party, coffee break, brunch, copo de água, piquenique, open bar, wellcome drink</i> e outros) • Normas protocolares de serviços especiais • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e aplicar as técnicas de preparação do serviço de bar • Aplicar os procedimentos de <i>mise-en-place</i> para o serviço de restaurante • Aplicar técnicas de decoração para o serviço de bar • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 7. Servir os alimentos e bebidas em serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: tipos de iguarias e bebidas a servir • Técnicas de serviços especiais: serviço de vinhos e outras bebidas; reposição de utensílios, alimentos e bebidas; desembaraçamento das mesas; serviço de bandeja de alimentos e bebidas; organização e transporte de sólidos e líquidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios para os serviços especiais • Analisar e aplicar as técnicas de serviços especiais • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

	<p>em bandeja; serviço de bebidas diversas em posto fixo; serviço de recolha de utilizados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 		
<p>RP 8. Acondicionar os utensílios, equipamentos e produtos utilizados na <i>mise-en-place</i> dos serviços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e tipos de serviços especiais • Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios: mobiliário, equipamentos e utensílios • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar técnicas de acondicionamento dos utensílios, equipamentos e produtos utilizados nos serviços especiais • Utilizar equipamentos de proteção individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mesas, cadeiras, aparadores. Carros diversos. Utensílios para o serviço de bar (loiça; talheres; panos de serviço; outros). Equipamentos de proteção individual (luvas, touca). Equipamentos e produtos de limpeza. Procedimentos para a realização da *Mise-en-Place* para os serviços especiais de bar. Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e restauração. Regras de protocolo aplicáveis aos serviços especiais. Procedimentos para o aprovisionamento de utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na *mise-en-place*.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 15

COORDENAR AS ATIVIDADES DAS EQUIPAS DE TRABALHO DO RESTAURANTE/BAR

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Coordenar as atividades das equipas de trabalho do restaurante/bar

2. **TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

Nuclear

Bolsa

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Organizar o serviço das equipas de trabalho do restaurante e bar	CD 1.1. De acordo com as instruções superiores e o plano de trabalho diário
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a organização dos turnos (horários, folgas, outros)
	CD 1.3. Respeitando as orientações do departamento de Recursos Humanos e a legislação em vigor
	CD 1.4. Motivando as equipas para o cumprimento dos objetivos, das normas e procedimentos internos
RP 2. Orientar e supervisionar os trabalhos das equipas de trabalho do restaurante e bar	CD 2.1. Respeitando as normas e procedimentos gerais e internos para a organização e funcionamento do serviço de restauração e bebidas
	CD 2.2. Controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 2.3. Respeitando as técnicas de comunicação em contexto laboral
	CD 2.4. Corrigindo os desempenhos quando necessário, em função dos critérios de desempenho definidos e dos padrões de qualidade existentes

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Procedimentos para a organização das equipas. Mapas e instrumentos de gestão do trabalho (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, outros). Mapas de registo dos trabalhos efetuados.

5. **RECURSOS INTERNOS**

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Organizar o serviço das equipas de trabalho do restaurante e bar	<ul style="list-style-type: none"> Legislação laboral e normativos internos de gestão administrativa de recursos humanos Normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas Direitos e deveres laborais Técnicas de gestão de recursos humanos Conceitos e princípios de relacionamento interpessoal Conceitos e princípios de comunicação em contexto laboral Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais Analisar e adequar as normas de organização do serviço de restauração e bebidas Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral Analisar e adaptar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de definir objetivos Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar Comunicar de forma eficaz com diferentes interlocutores

<p>RP 2. Orientar e supervisionar os trabalhos das equipas de trabalho do restaurante e bar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas ▪ Técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos ▪ Procedimentos de controlo dos cumprimentos das normas de segurança e higiene alimentar ▪ Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho no serviço de restauração e bebidas ▪ Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade ▪ Conceitos e princípios de relacionamento interpessoal ▪ Conceitos e princípios de comunicação em contexto laboral ▪ Modelos de liderança em contexto organização ▪ Estratégias de liderança e gestão de equipas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar e seleccionar informação sobre direitos e deveres laborais ▪ Analisar e adequar as normas de organização do serviço de restauração e bebidas ▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e higiene alimentar ▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e saúde no trabalho no serviço de restauração e bebidas ▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de qualidade ▪ Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos ▪ Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral ▪ Utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidade de definir objetivos ▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas ▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar ▪ Comunicar de forma eficaz com diferentes interlocutores
--	---	--	---

6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas. Ferramentas informáticas de apoio à gestão de equipas. Plano de trabalho. Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Normas de qualidade. Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho. Normas gerais e internas relativas à higiene e segurança alimentar.

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 17

PREPARAR E SERVIR BEBIDAS COM ANIMAÇÃO, EXIBIÇÃO E ESPETÁCULO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e servir bebidas com animação, exibição e espetáculo

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de bebidas	CD 1.1. Respeitando as técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas
	CD 1.2. Utilizando os equipamentos de proteção individual adequado à limpeza e higienização
	CD 1.3. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Preparar e decorar bebidas simples e compostas	CD 2.1. Utilizando os métodos e as técnicas estabelecidas na preparação e decoração de bebidas
	CD 2.2. Respeitando os procedimentos definidos na ficha técnica (produtos, dosagens, técnicas de manipulação)
	CD 2.3. Selecionando os utensílios e equipamentos adequados ao tipo de bebida a preparar
	CD 2.4. Demonstrando criatividade nas formas de apresentação e decoração das bebidas
RP 3. Servir bebidas com animação, exibição e espetáculo	CD 3.1. Selecionando os utensílios e equipamentos adequados ao tipo de bebida
	CD 3.2. Demonstrando criatividade nas formas de apresentação e decoração das bebidas
	CD 3.3. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
	CD 3.4. Aplicando os movimentos e truques das técnicas de animação e exibição no serviço de bebidas
RP 4. Realizar o provisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço de bebidas	CD 4.1. Cumprindo as instruções superiores e os procedimentos definidos para o provisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço de bebidas
	CD 4.2. Cumprindo com as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das bebidas (temperatura, humidade, luminosidade, outras)
	CD 4.3. Cumprindo os procedimentos internos relativamente à gestão de stocks
	CD 4.4. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Bebidas decoradas e servidas com animação, exibição e espetáculo. Limpeza e manutenção dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Flair Bartender</i> • Equipamentos e utensílios do serviço de bebidas • Protocolo do serviço • Fichas técnicas das bebidas • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho • Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de bebidas • Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas • Selecionar e aplicar técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios
RP 2. Preparar e servir bebidas simples e compostas	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de vinhos e bebidas • Tipos de bebidas compostas com e sem álcool • Tipos e processos de fabrico de bebidas • Composição de bebidas simples e compostas • Equipamentos e utensílios do serviço de bebidas • Técnicas de preparação, apresentações e serviço de bebidas • Normas de higiene e segurança alimentar • Normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas e vinhos • Aplicar técnicas de preparação, confeção e decoração de bebidas • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
RP 3. Servir bebidas com animação, exibição e espetáculo	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Flair Bartender</i> • <i>Pouring</i> • Truques e formas de servir 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas com animação, exibição e espetáculo • Aplicar truques e formas de servir • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
RP 4. Realizar o aprovisionamento dos utensílios e equipamentos relacionados com o serviço de bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de aprovisionamento de bebidas • Procedimentos de gestão dos <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de aprovisionamento de bebidas • Aplicar técnicas de gestão do <i>stock</i> das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de bebidas • Aplicar normas de segurança e 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar

		saúde no trabalho ▪ Aplicar normas de higiene e segurança alimentar	▪ Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios ▪ Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
--	--	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para o serviço de bebidas com animação, exibição e espetáculo (*Shaker tin, Flair bottle, Copos*, outros). Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas. Carrinhos. Saca-rolhas e abridor de garrafas. Bandejas. Panos diferentes para serviço. Manuais de operação dos equipamentos e máquinas. Fichas técnicas de produtos de limpeza e higienização. Fichas técnicas das bebidas. Procedimentos para a gestão de *stocks*. Procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos de higiene e segurança alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 18

ATUAR EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: **Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração**

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Atuar em situações de doença súbita ou acidente	CD 1.1. Respeitando o protocolo para identificação de situações de doenças súbitas mais frequentes na restauração (cozinha, bar, cozinha) e hotelaria (receção, andares, SPA): AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação, queimaduras.
	CD 1.2 Respeitando o protocolo para atuação em caso de suspeita de doença súbita
	CD 1.3. Respeitando o protocolo para avaliação de vítima (observação de sinais, sintomas e sinais vitais)
	CD 1.4. Respeitando as prioridades de atuação previstas no protocolo (ABCDE)
	CD 1.5. Executando o exame primário ao indivíduo como previsto no protocolo
	CD 1.6. Executando o exame secundário ao indivíduo como previsto no protocolo
RP 2. Pedir auxílio especializado	CD 2.1. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
	CD 2.2. Respeitando as regras de comunicação em situações de emergência (transmissão de informação clara e rigorosa acerca da situação, número de vítimas, local, outras)
RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança	CD 3.1. Respeitando os passos definidos no protocolo para colocar uma vítima em posição lateral de segurança
	CD 3.2. Informando o cliente, quando solicitado, acerca dos ingredientes e processo de confeção da iguaria
	CD 3.3 Propondo soluções para a resolução de problemas decorrentes de solicitações e eventuais reclamações do cliente
RP 4. Prestar os primeiros socorros a situações de doença súbita ou acidente	CD 4.1. Respeitando o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência (AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação, queimaduras)
	CD 4.2. Cumprindo as etapas previstas no protocolo para cada situação de doença súbita ou acidente
	CD 4.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais	CD 5.1. Respeitando o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência
	CD 5.2. Respeitando o protocolo para a realização de intervenções simples
	CD 5.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
	CD 5.4. Utilizando os equipamentos de proteção individual previstos no protocolo

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Vítima socorrida. Auxílio prestado.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Atuar em situações de doença súbita ou acidente	<ul style="list-style-type: none"> • Situações de emergência em hotelaria e restauração • Tipos de doença e acidentes mais frequentes na recepção e andares • Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante • Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA • Protocolos de atuação em situações de emergência • Princípios dos primeiros socorros • Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente • A importância de cumprir os protocolos de atuação • A importância de garantir as condições de segurança do local e do socorrista • Ações de prevenção a realizar no local do acidente • Ações a realizar no socorro à vítima: exame primário e exame secundário • Controle emocional em situações de emergência • Como manter a calma e promover a calma entre os presentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria • Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, para detecção e avaliação de situações de doença súbita ou acidente 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas • Demonstrar controle emocional perante situações de emergência • Atuar de acordo com os procedimentos definidos • Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Pedir auxílio especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Situações de emergência em hotelaria e restauração • Tipos de doença e acidentes mais frequentes • Princípios dos primeiros socorros • Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente • Formas de acionar o pedido de socorro • A importância da comunicação em situações de emergência • Informações a transmitir em situação de emergência • Controle emocional em situações de emergência • Como manter a calma e promover a calma entre os presentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria • Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência • Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas • Demonstrar controle emocional perante situações de emergência • Atuar de acordo com os procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores

<p>RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Situações de emergência em hotelaria e restauração • Protocolos de atuação em situações de emergência • Princípios dos primeiros socorros • Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente • Ações a realizar no socorro à vítima: a posição lateral de segurança • Etapas do PLS • Controlo emocional em situações de emergência • Como manter a calma e promover a calma entre os presentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria • Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência • Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas • Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência • Atuar de acordo com os procedimentos definidos
<p>RP 4. Prestar os primeiros socorros a situações de doença súbita ou acidente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Situações de emergência em hotelaria e restauração • Tipos de doença e acidentes mais frequentes na receção e andares • Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante • Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA • Procedimentos de atuação em caso de doença súbita ou acidente: AVC; convulsões; choque; desmaios; desidratação; feridas; fraturas; hemorragias; hiperglicemia/hipoglicémia; insolação; intoxicação; queimaduras 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria • Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência • Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas • Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência • Atuar de acordo com os procedimentos definidos • Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho
<p>RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais: cortes pouco profundos; queimaduras de 1º. Grau • Regras de segurança e saúde no trabalho • Regras para utilizar os EPI • Procedimentos para a gestão de resíduos 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples • Utilizar os equipamentos de proteção individual adequados • Analisar e aplicar os procedimentos de gestão de resíduos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas • Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência • Atuar de acordo com os procedimentos definidos • Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho

6. RECURSOS EXTERNOS:

Caixa de primeiros socorros. Equipamentos de proteção individual. Manual de primeiros socorros. Protocolo de atuação em situações de emergência. Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente. Contactos dos serviços de emergência. Procedimentos de segurança e higiene. Procedimentos para a gestão de resíduos.

BOLSA
UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESCANÇÃO

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 20
ELABORAR CARTAS DE VINHOS E OUTRAS BEBIDAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Elaborar cartas de vinhos e outras bebidas

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa/Especialização em Escanção

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Estruturar a carta de vinhos	CD 1.1. Respeitando a classificação do estabelecimento e o tipo de gastronomia
	CD 1.2. Tendo em consideração as regras de estruturação das cartas de vinhos (país, tipo de vinho, região, designação de origem, casta, casa produtora, ano, outras)
	CD 1.3. Selecionando a informação sobre vinhos a constar na carta
	CD 1.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Elaborar lista de preços	CD 2.1. Respeitando as normas gerais relativas ao funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas
	CD 2.2. Respeitando as orientações internas quanto à política de preços
	CD 2.3. Tendo em conta a classificação do estabelecimento
	CD 2.4. Considerando as variáveis para o cálculo dos preços (preço unitário de custo e de venda, margem unitária de contribuição, entre outros)
RP 3. Montar a carta de vinhos	CD 3.1. Selecionando um <i>design</i> gráfico atrativo e adequado à classificação do estabelecimento
	CD 3.2. Respeitando as orientações do departamento de marketing em termos de cores, grafismos e letra da carta
	CD 3.3. Respeitando as normas gerais relativas à informação sobre vinhos e bebidas
	CD 3.4. Redigindo a carta em duas ou mais línguas em função da classificação do estabelecimento e da tipologia de clientes
	CD 3.5. Utilizando uma linguagem clara e acessível à tipologia de clientes do estabelecimento

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Cartas de vinhos.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Estruturar a carta de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> Enologia Serviço de vinhos e bebidas Tipos e processos de fabrico de bebidas Importância da valorização dos vinhos portugueses Estrutura e composição de cartas de vinhos Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos Caraterísticas, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar normas gerais relativas à política de preços em estabelecimento de restauração e bebidas Analisar normas gerais relativas à informação ao público sobre bebidas Analisar e selecionar informação para a elaboração das cartas de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP 2. Elaborar lista de preços	<ul style="list-style-type: none"> Estrutura e composição de cartas de vinhos Técnicas de cálculo de preços 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços Analisar e selecionar informação para a elaboração das cartas de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos
RP 3. Montar a carta de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> Estrutura e composição de cartas de vinhos Enologia Importância da valorização dos vinhos portugueses Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos Caraterísticas, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho Técnicas de comunicação escrita Marketing turístico Estratégias de comunicação A gastronomia nacional e regional e o vinho como fatores de promoção e desenvolvimento do turismo nacional e regional 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar normas gerais relativas à política de preços em estabelecimento de restauração e bebidas Analisar e selecionar informação para a elaboração das cartas de vinhos Interpretar e selecionar informação relativa a vinhos Aplicar técnicos de comunicação escrita Aplicar estratégias de comunicação e marketing turístico 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos Criatividade e gosto estético na apresentação gráfica da carta de vinhos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Fichas de vinhos. Exemplos de boas práticas. Normativos relativamente a carta de vinhos. Procedimentos para o cálculo de preços.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 21
ORGANIZAR E REALIZAR PROVAS DE VINHOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Organizar e realizar provas de vinhos

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Escanção

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Elaborar o programa da atividade de prova de vinho	CD 1.1. Definindo objetivos para a atividade
	CD 1.2. Identificando os recursos necessários para a realização da atividade
	CD 1.3. Respeitando o pedido expresso pelo cliente
RP 2. Preparar os equipamentos, utensílios e os vinhos para a prova de vinhos	CD 2.1. Respeitando as técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos
	CD 2.2. Selecionando os equipamentos e utensílios necessários ao serviço de vinhos
	CD 2.3. Selecionando os vinhos de acordo com os objetivos da atividade a realizar
	CD 2.4. Respeitando os procedimentos para a abertura e preparação do vinho (tempo, temperatura, luminosidade, outros)
	CD 2.5. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 3. Realizar a <i>mise-en-place</i> para a prova de vinhos	CD 3.1. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
	CD 3.2. Aplicando os procedimentos dos vários serviços de mesa (à inglesa, direto e indireto, à francesa, à americana)
	CD 3.3. Utilizando os equipamentos e utensílios adequados aos vários serviços de mesa
	CD 3.4. Cumprindo a tipologia de serviços a efetuar (serviço buffet; serviço à lista)
	CD 3.5. De acordo com as regras básicas de decoração de espaços e mesas
RP 4. Executar a prova de vinho com o cliente	CD 4.1. Informando o cliente acerca do tipo e características do vinho a provar, forma de produção, harmonização com a gastronomia nacional ou regional
	CD 4.2. Esclarecendo acerca da técnica de prova de vinho (utensílios e cristais, técnica, fases, sequência)
	CD 4.3. Esclarecendo acerca das características visuais, olfativas e gustativas a observar na prova do vinho
	CD 4.4. Demonstrando disponível para o esclarecimento de questões e dúvidas do cliente
	CD 4.5. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Programa de prova de vinho (integrada ou não em atividade de enoturismo). Prova de vinho realizada com o cliente.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Elaborar o programa da atividade de prova de vinho	<ul style="list-style-type: none"> Enologia Enoturismo As rotas dos vinhos Importância da gastronomia e da vinha na promoção e desenvolvimento turístico Importância da valorização dos vinhos portugueses Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos Caraterísticas, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de planeamento de atividades de enoturismo Aplicar técnicas de elaboração de programas de atividades turísticas (definição de objetivos, caracterização dos destinatários, atividades a realizar) 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização, definição e cumprimentos de objetivos Demonstrar responsabilidade dos recursos materiais
RP 2. Preparar os equipamentos, utensílios e os vinhos para a prova de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> Provas de vinhos Equipamentos e utensílios utilizados nas provas de vinhos Funcionamento e conservação dos equipamentos e utensílios utilizados nas provas de vinhos Procedimentos de requisição de equipamentos, utensílios e matérias-primas para a prova de vinhos Normas de segurança e saúde no trabalho Normas de higiene e segurança alimentar Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução das provas de vinhos Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de vinhos Selecionar e aplicar técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade dos recursos materiais
RP 3. Realizar a <i>mise-en-place</i> para a prova de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> <i>Mise-en-place</i> para o serviço de vinhos Normas de decoração de espaços em contexto de atividade e enoturismo Equipamentos e utensílios utilizados na prova de vinhos Técnicas de provas simples de vinhos Registo da informação Normas de segurança e saúde no trabalho Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de <i>mise-en-place</i> para o serviço de vinhos Selecionar e preparar equipamentos e utensílios, roupas, outros meios e materiais necessários à execução das provas de vinhos Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar Demonstrar responsabilidade dos recursos materiais
RP 4. Executar a prova de vinho com o cliente	<ul style="list-style-type: none"> Enologia Regiões Vitivinícolas portuguesas e características dos respetivos vinhos Designações de origem Como ler e interpretar um rótulo 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e preparar equipamentos e utensílios, roupas, outros meios e materiais necessários à execução das provas de vinhos Aplicar técnicas de provas de 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho Demonstrar responsabilidade no cumprimento das

	<ul style="list-style-type: none"> • Importância da harmonização do vinho com a ementa • Características da gastronomia regional portuguesa • Técnicas de prova de vinhos: etapas e sequência da prova; degustação • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar • Técnicas de motivação e fidelização de clientes • Técnicas de comunicação e informação 	<p>vinhos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar normas de higiene e segurança alimentar 	<p>normas de higiene e segurança alimentar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade na utilização de recursos materiais • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Capacidade de liderar: orientar e motivar
--	--	---	---

6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamentos e utensílios para a prova de vinhos. Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas. Termómetros e Higrómetros. Carrinhos. Garrafas e recipientes. Sacarolhas e abridor de garrafas. *Tastevin*. Decantadores. Cata vinhos. Garrafas de vestígios de degustações. Garrafas ou frascos para decantar. Outros cristais. Bandejas. Panos diferentes para serviço. Informação sobre os vinhos: região, casta, características visuais, olfativas e gustativas. Normas protocolares do serviço de vinhos. Procedimentos para a prova de vinhos. Normas de higiene e segurança alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 22
ACONSELHAR VINHOS E ORIENTAR O CLIENTE NA ESCOLHA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Aconselhar vinhos e orientar o cliente na escolha

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa/Especialização em Escanção

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Apresentar a carta de vinhos ao cliente	CD 1.1. Respeitando as normas de protocolo para apresentação da carta de vinhos
	CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
	CD 1.3. Informando o cliente acerca da estrutura da carta de vinhos (tipos de vinhos, vinhos nacionais e estrangeiros, regiões vitícolas, designações de origem, entre outras)
RP 2. Informar o cliente acerca do vinho ou bebida	CD 2.1. Informando o cliente acerca das características, origem ou zona vinícola, marca e idade dos vinhos portugueses e estrangeiros
	CD 2.2. Informando o cliente acerca do modo de produção do vinho ou bebida (técnicas de produção, envelhecimento, conservação, outro)
	CD 2.3. Informando acerca do historial da região vitícola/casa produtora e suas características diferenciadoras
	CD 2.4. Esclarecendo o cliente acerca das técnicas de abertura e serviço de vinhos
	CD 2.5. Respeitando os pedidos expressos pelo cliente
	CD 2.6. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
RP 3. Realizar provas simples de vinho com o cliente	CD 3.1. Realizando provas simples de vinho com o cliente
	CD 3.2. Esclarecendo acerca da técnica de prova de vinho (utensílios e cristais, técnica, fases, sequência)
	CD 3.3. Esclarecendo acerca das características visuais, olfativas e gustativas a observar na prova do vinho
	CD 3.4. Esclarecendo acerca dos principais defeitos do vinho
RP 4. Aconselhar o cliente na harmonização do vinho com a iguaria	CD 4.1. Informando acerca das características do vinho e da harmonização com a iguaria (entradas, carne, peixe, mariscos, doces, frutas)
	CD 4.2. Respeitando o gosto e o pedido expresso pelo cliente
	CD 4.3. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Informação prestada ao cliente acerca do vinho. Prova simples de vinho realizada com o cliente.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Apresentar a carta de vinhos ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura e composição de cartas de vinhos • Enologia • Princípios do enoturismo • Tipos de vinhos • Importância da valorização dos vinhos portugueses • Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos • Características, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho • Vinhos estrangeiros, regiões e suas características 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar normas protocolares de apresentação de cartas de vinhos • Utilizar técnicas de comunicação em restauração • Aplicar técnicas de motivação e fidelização de clientes • Selecionar a informação a fornecer ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente
RP 2. Informar o cliente acerca do vinho ou bebida	<ul style="list-style-type: none"> • Princípios de enologia • História do vinho • Tipos de vinhos • Formas de produção do vinho • Importância da valorização dos vinhos portugueses • Regiões Vitivinícolas portuguesas e características dos respetivos vinhos • Designações de origem • Leitura e interpretação de um rótulo • Importância da harmonização do vinho com a ementa • Características da gastronomia regional portuguesa • Técnicas de motivação e fidelização de clientes • Técnicas de comunicação e informação • Dicionário de aromas 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de comunicação em restauração • Aplicar técnicas de motivação e fidelização de clientes • Selecionar a informação a fornecer ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores • Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente
RP 3. Realizar provas simples de vinho com o cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de provas simples de vinhos • Equipamentos e utensílios utilizados na prova de vinhos • Dicionário de aromas • Principais defeitos do vinho • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de provas simples de vinhos • Selecionar e preparar equipamentos e utensílios, roupas, outros meios e materiais necessários à execução das provas de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de recursos materiais • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos • Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes

			<p>interlocutores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente ▪ Capacidade de liderar: orientar e motivar
<p>RP 4. Aconselhar o cliente na harmonização do vinho com a iguaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regiões vitivinícolas portuguesas e características dos respetivos vinhos ▪ A harmonização do vinho com a ementa ▪ Características da gastronomia regional portuguesa ▪ Dicionário de aromas ▪ Técnicas de motivação e fidelização de clientes ▪ Técnicas de comunicação e informação ▪ Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar técnicas de comunicação em restauração ▪ Aplicar técnicas de motivação e fidelização de clientes ▪ Selecionar a informação a fornecer ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar ▪ Demonstrar responsabilidade na utilização de recursos materiais ▪ Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores ▪ Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente ▪ Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente ▪ Capacidade de liderar: orientar e motivar

6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas. Termómetros e Higrómetros. Carrinhos. Garrafas e recipientes. Saca-rolhas e abridor de garrafas. *Tastevin*. Decantadores. Cata vinhos. Garrafas de vestígios de degustações. Garrafas ou frascos para decantar. Outros cristais. Bandejas. Panos diferentes para serviço. Cartas de vinhos. Informação sobre os vinhos: região, casta, características visuais, olfativas e gustativas. Normas protocolares do serviço de vinhos. Normas de higiene e segurança alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 23

PREPARAR E SERVIR VINHOS E BEBIDAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e servir vinhos e bebidas

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Escanção

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de vinhos	CD 1.1. Respeitando as técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos
	CD 1.2. Selecionando os equipamentos e utensílios necessários ao serviço de vinhos
	CD 1.3. Utilizando os equipamentos de proteção individual adequados à limpeza e higienização
	CD 1.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Realizar a requisição dos utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na <i>mise-en-place</i>	CD 2.1. Respeitando os procedimentos para a requisição dos equipamentos e utensílios a utilizar no serviço de vinhos
	CD 2.2. Respeitando os procedimentos para a requisição dos vinhos
	CD 2.3. Respeitando os procedimentos definidos para a gestão de stocks
RP 3. Preparar e servir vinhos e espumantes	CD 3.1. Respeitando as técnicas de abertura do tipo de vinho ou espumante
	CD 3.2. Utilizando os utensílios adequados para a abertura do vinho ou espumante
	CD 3.3. Selecionando os cristais adequados ao tipo de vinho a servir
	CD 3.4. Demonstrando destreza na utilização dos utensílios adequados ao serviço (corta-capsulas, saca-rolhas, outros)
	CD 3.5. Respeitando as temperaturas adequadas para o serviço de cada tipo de vinho
	CD 3.6. Respeitando os procedimentos para baixar ou elevar a temperatura do vinho
	CD 3.7. Respeitando a ordem do serviço dos vinhos (seco antes do doce; o novo antes do velho; o branco antes do tinto)
	CD 3.8. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 4. Preparar e servir vinhos velhos	CD 4.1. Respeitando as técnicas de abertura do vinho velho
	CD 4.2. Respeitando as regras de decantação do vinho
	CD 4.3. Demonstrando destreza na utilização dos utensílios adequados ao serviço (tenaz, corta-capsulas, saca-rolhas, outros)
	CD 4.4. Respeitando os procedimentos para baixar ou elevar a temperatura do vinho
	CD 4.5. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 5. Realizar a prova de vinhos com vista à harmonização do vinho com a ementa	CD 5.1. Utilizando os utensílios e equipamentos necessários à prova de vinho
	CD 5.2. Selecionando os cristais adequados à prova de vinho
	CD 5.3. Respeitando as várias fases da prova de vinho
	CD 5.4. Registrando a informação relativa às características do vinho identificadas nas várias fases da prova (caraterísticas visuais, olfativas e gustativas)

RP 6. Preparar e servir outras bebidas (conhaques, aguardantes, licores e outras)	CD 6.1. Utilizando os utensílios adequados para o serviço da bebida
	CD 6.2. Selecionando os cristais adequados ao tipo de vinho a servir
	CD 6.3. Cumprindo conta as regras de segurança e higiene alimentar
RP 7. Realizar o aprovisionamento dos vinhos	CD 7.1. Cumprindo com as instruções superiores e os procedimentos definidos para a gestão e controlo da cave de dia
	CD 7.2. Cumprindo com as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos vinhos e bebidas (temperatura, humidade, luminosidade, outras)
	CD 7.3. Cumprindo os procedimentos internos relativamente à gestão de <i>stocks</i> (cave de dia)
	CD 7.4. Cumprindo as regras de higiene e segurança alimentar
RP 8. Realizar a higienização e manutenção dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos	CD 8.1. Respeitando as técnicas de limpeza e higienização dos utensílios e equipamentos descritos nas fichas técnicas
	CD 8.2. Cumprindo as regras de higiene e segurança

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Ficha de requisição dos utensílios e ferramentas do serviço de vinho. *Mise-en-place* para o serviço de vinho. Vinho servido. Ficha de registo da prova de vinhos. Documentos de gestão e controlo da cave de dia. Vinhos e bebidas conservados e armazenados nas devidas condições. Limpeza e manutenção dos equipamentos e utensílios do serviço de vinho e bebidas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar os equipamentos e utensílios do serviço de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de vinhos: tipos de serviços de vinhos; serviços especiais • Funcionamento e conservação dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de vinhos • Equipamentos e utensílios do serviço de vinhos • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar • Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação dos vinhos • Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas, outros meios e materiais necessários à execução do serviço de vinhos • Selecionar e aplicar técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
RP 2. Realizar a requisição dos utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na <i>mise-en-place</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de requisição de vinhos • Gestão e controlo da cave de dia • Procedimentos de gestão dos <i>stocks</i> • Normas para o armazenamento e acondicionamento dos vários tipos de vinhos (temperatura, luz, vibrações, ventilação, humidade, posição) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de requisição de vinhos • Aplicar técnicas de gestão do <i>stock</i> no serviço de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos

<p>RP 3. Preparar e servir vinhos e espumantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Princípios de enologia • Regiões Vitivinícolas portuguesas e características dos respetivos vinhos • Vinhos estrangeiros e suas características • Designações de origem • Importância da harmonização do vinho com a ementa • Dicionário de aromas • Temperaturas dos Vinhos • Sequências do serviço de vinhos: serviço de Vinhos Brancos; serviço de Espumantes; serviço de Tintos; serviço de Vinhos de Sobremesa; serviço de Generosos/Fortificados; serviços Especiais • Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho • Normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas, outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas e vinhos • Aplicar normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
<p>RP 4. Preparar e servir vinhos velhos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de vinhos • Características dos tipos de vinhos velhos • Métodos de envelhecimento do vinho • Técnicas de serviço de vinhos velhos: preparação; abertura; decantação • Cuidados no serviço de vinhos velhos • Utensílios e materiais utilizados no serviço de vinhos velhos • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar as características do vinho a servir e aplicar as técnicas de abertura e serviço de vinhos velhos • Selecionar e utilizar os utensílios e materiais necessários ao serviço de vinhos • Analisar e aplicar normas de segurança e saúde no trabalho alimentar no serviço de vinhos • Analisar e utilizar normas de Segurança e saúde no trabalho no serviço de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos • Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas
<p>RP 5. Realizar provas de vinhos com vista à harmonização do vinho com a ementa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de provas simples de vinhos • Equipamentos e utensílios utilizados na prova de vinhos • Registo da informação • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de provas simples de vinhos • Selecionar e preparar equipamentos e utensílios, roupas, outros meios e materiais necessários à execução das provas de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de segurança e 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e

		<p>saúde no trabalho alimentar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de degustação de vinhos e harmonização com iguarias 	<p>segurança alimentar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
<p>RP 6. Preparar e servir outras bebidas (conhaques, aguardantes, licores e outras)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bebidas destiladas: conhaques; aguardantes velhas; licores; whisky; outros • Utensílios e copos utilizados no serviço das bebidas • Normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar as características do vinho a servir e aplicar as técnicas de abertura e serviço de vinhos velhos • Selecionar e utilizar os utensílios e materiais necessários ao serviço de vinhos • Analisar e aplicar normas de segurança e saúde no trabalho alimentar no serviço de vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos • Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas
<p>RP 7. Realizar o aprovisionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de aprovisionamento de bebidas e vinhos • Requisitos da cave de dia • Procedimentos de gestão dos stocks • Modos de conservação dos vinhos • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de aprovisionamento de vinhos • Aplicar técnicas de gestão do <i>stock</i> das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
<p>RP 8. Realizar a higienização e manutenção dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de limpeza e higienização • Normas de segurança e saúde no trabalho • Normas de higiene e segurança alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho alimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de trabalho em equipa • Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho • Demonstrar responsabilidade no cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar • Demonstrar responsabilidade na

			utilização de mobiliário, equipamento e utensílios • Demonstrar rigor no cumprimento de normas e procedimentos
--	--	--	---

6. RECURSOS EXTERNOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para a *mise-en-place* do serviço de vinhos. Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas. Termómetros e Higrómetros. Carrinhos. Garrafas e recipientes. Saca-rolhas e abridor de garrafas. *Tastevin*. Decantadores. Cata vinhos. Garrafas de vestígios de degustações. Garrafas ou frascos para decantar. Outros cristais. Bandejas. Panos diferentes para serviço. Manuais de operação dos equipamentos e máquinas. Fichas técnicas de produtos de limpeza e higienização. Fichas de requisição. Procedimentos para a gestão de *stocks*. Cartas de vinhos. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos de higiene e segurança alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 24
ORGANIZAR E GERIR A GARRAFEIRA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Organizar e gerir a garrafeira

2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
 Bolsa/Especialização em Escanção

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Preparar os recursos e organizar a garrafeira	CD 1.1. Respeitando a classificação do estabelecimento e a carta de vinhos
	CD 1.2. Respeitando as normas gerais relativas ao funcionamento da cave de dia em estabelecimentos de restauração e bebidas
	CD 1.3. Selecionando os recursos necessários para a organização da garrafeira em função das práticas de gestão
	CD 1.4. Cumprindo as regras de segurança e higiene
RP 2. Montar e controlar o sistema de compra de vinhos e bebidas	CD 2.1. Respeitando as normas gerais relativas ao funcionamento de estabelecimentos de restauração e bebidas
	CD 2.2. Respeitando as orientações internas quanto à política de preços
	CD 2.3. Tendo em conta a classificação do estabelecimento
RP 3. Montar e controlar o funcionamento da cave de dia	CD 2.4. Considerando as variáveis para o cálculo dos preços (preço unitário de custo e de venda, margem unitária de contribuição, entre outros)
	CD 3.1. Respeitando as normas gerais relativas ao funcionamento da cave de dia
	CD 3.2. Cumprindo as regras de segurança e higiene
	CD 3.3. Respeitando os procedimentos de conservação e armazenamento dos vinhos e bebidas (temperatura, humidade, luminosidade, outros)

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Carta de vinhos. Ficha de registo da prova de vinhos. Gestão e controle da cave de dia. Conservação e manutenção dos vinhos. Limpeza e manutenção dos equipamentos e utensílios do serviço de vinho e bebidas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Preparar os recursos e organizar a garrafeira	<ul style="list-style-type: none"> Enologia Serviço de vinhos e bebidas Tipos e processos de fabrico de bebidas Organização funcional e operacional do serviço de restauração e bebidas Organização e gestão de garrafeiras Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Pesquisar e analisar informação relativamente a novas tendências do mercado Analisar normas gerais sobre acondicionamento e conservação de matérias-primas e bebidas Analisar normas sobre acondicionamento e conservação de vinhos Selecionar a maquinaria, mobiliário, equipamentos e 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos Manter-se atualizado face às novidades e tendências do mercado

	<ul style="list-style-type: none"> Caraterísticas, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho 	<ul style="list-style-type: none"> utensílios necessários à montagem da garrafeira Analisar e aplicar procedimentos de montagem da garrafeira 	
RP 2. Montar e controlar o sistema de compra de vinhos e bebidas	<ul style="list-style-type: none"> Teoria do serviço de restauração e bebidas Organização funcional e operacional do serviço de restauração e bebidas Organização e gestão de garrafeiras Técnicas de controlo de custos em serviços de restauração e bebidas Requisitos na seleção de fornecedores Boas práticas de gestão dos serviços de restauração e bebidas Técnicas e instrumentos de planeamento, organização e coordenação do trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento Analisar normas gerais relativas à política de preços em estabelecimento de restauração e bebidas, e a política interna do estabelecimento Analisar e selecionar normas gerais relativas ao serviço de restaurante e bar Interpretar e aplicar técnicas de controlo de custos Selecionar fornecedores de acordo com os requisitos e as boas práticas de gestão dos serviços de restauração e bebidas Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento e organização do trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Capacidade de definir objetivos Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar Comunicar de forma eficaz Demonstrar capacidade de trabalho em equipa
RP 3. Montar e controlar o funcionamento da cave de dia	<ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento da cave de dia Normas gerais de gestão de <i>stocks</i>: requisição; inventariação; reposição de <i>stocks</i> Normas de gestão de <i>stocks</i> de vinhos Normas de acondicionamento e conservação de vinhos e bebidas Sistema informático e programa de gestão de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento Analisar e selecionar normas gerais relativas ao serviço de restaurante e bar Analisar e selecionar normas gerais de gestão de <i>stocks</i> Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento do trabalho Utilizar o sistema informático e as funcionalidades do programa 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Capacidade de definir objetivos Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar Comunicar de forma eficaz Demonstrar capacidade de trabalho em equipa

6. RECURSOS EXTERNOS:

Fichas de vinhos. Exemplos de boas práticas. Normativos relativamente a carta de vinhos. Procedimentos para o cálculo de preços.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 25

GERIR OS STOCKS DE MATERIAIS, UTENSÍLIOS E EQUIPAMENTOS INERENTES AO SERVIÇO DE ESCANÇÃO

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Gerir os *stocks* de materiais, utensílios e equipamentos inerentes ao serviço de Escanção

2. **TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

Nuclear

Bolsa/Especialização em Escanção

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Realizar a inventariação de materiais, utensílios e equipamentos do serviço de vinhos	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos para a gestão de <i>stocks</i>
	CD 1.2. Respeitando as normas gerais de inventariação
	CD 1.3. Utilizando o sistema informático e programa de gestão de F&B
RP 2. Realizar as encomendas e compras de materiais, utensílios e equipamentos do serviço de vinhos	CD 2.1. Respeitando as orientações superiores e as orientações em termos de política de preços
	CD 2.2. Utilizando o sistema informático e programa de gestão de F&B
	CD 2.3. Respeitando os requisitos definidos para a seleção de fornecedores (preço, qualidade, tempo de entrega, transporte, seguro)
RP 3. Realizar o controlo do consumo de materiais, utensílios e equipamentos do serviço de vinhos	CD 2.4. Gerando relatórios e mapas de controlo para as encomendas e compras
	CD 3.1. Utilizando o sistema informático e programa de gestão de F&B
	CD 3.2. Propondo medidas corretivas face aos desvios detetados
	CD 3.3. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos para a gestão de <i>stocks</i>

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Mapas de controlo das operações de compras e gestão de *stocks* (inventário, encomendas, receção, *stocks*).

5. **RECURSOS INTERNOS**

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Realizar a inventariação de materiais, utensílios e equipamentos do serviço de vinhos	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de negócios em restauração e bebidas Dimensões da operação de F&B e articulação com outros departamentos produtivos Ciclo operacional de produção de F&B Orçamentação e contabilidade de F&B Custos de produção e receitas Rácios Ponto de Equilíbrio das Vendas – BEP <i>Software</i> de gestão de F&B 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão Aplicar técnicas de controlo de gestão Utilizar o sistema informático e programa de gestão de F&B 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Capacidade de definir objetivos Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas

<p>RP 2. Realizar as encomendas e compras de materiais, utensílios e equipamentos do serviço de vinhos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão de negócios em restauração e bebidas ▪ Dimensões da operação de F&B e articulação com outros departamentos produtivos ▪ Ciclo operacional de produção de F&B ▪ Orçamentação e contabilidade de F&B ▪ Custos de produção e receitas ▪ Rácios ▪ Ponto de Equilíbrio das Vendas – BEP ▪ <i>Software</i> de gestão de F&B 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão ▪ Aplicar técnicas de controlo de gestão ▪ Utilizar o sistema informático e programa de gestão de F&B 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Capacidade de definir objetivos ▪ Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos ▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas
<p>RP 3. Realizar o controlo do consumo de materiais, utensílios e equipamentos do serviço de vinhos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão de negócios em restauração e bebidas ▪ Técnicas de gestão e controlo de <i>stocks</i> em restauração e bebidas ▪ Procedimentos de gestão de <i>stocks</i> ▪ <i>Software</i> de gestão de F&B 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar planos de atividades, orçamentos e outros documentos com objetivos e indicadores de gestão ▪ Aplicar técnicas de gestão de <i>stocks</i> em restauração e bebidas ▪ Utilizar o sistema informático e programa de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Capacidade de definir objetivos ▪ Capacidade de atuar de acordo com os objetivos definidos ▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas

6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas de controlo de gestão *F&B*. Documentos relativos à política de preços; Requisitos de qualidade para seleção de fornecedores. Fontes de informação relativa a fornecedores de bebidas e alimentos. Inventários, notas de encomenda, documentos de controlo da receção. Inventários e fichas de requisição. Mapas e relatórios com indicadores e resultados da gestão de *stocks*.