

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Técnico/a de Restaurante/Bar

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 811 – Hotelaria e Restauração

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8111007

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

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

MODALIDADE DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

▪ CURSOS PROFISSIONAIS

| COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL | |
|---|-------|
| DISCIPLINAS | HORAS |
| Português <i>(ver programa)</i> | 320 |
| Língua Estrangeira I, II ou III* | 220 |
| Inglês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i> | |
| Francês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i> | |
| Espanhol <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i> | |
| Alemão <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i> | |
| Área de Integração <i>(ver programa)</i> | 220 |
| Tecnologias da Informação e Comunicação <i>(ver programa)</i> | 100 |
| Educação Física <i>(ver programa)</i> | 140 |
| TOTAL | 1000 |

* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA

| DISCIPLINAS | HORAS |
|----------------------------------|------------|
| Matemática <i>(ver programa)</i> | 200 |
| Economia <i>(ver programa)</i> | 200 |
| Psicologia <i>(ver programa)</i> | 100 |
| TOTAL | 500 |

COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO¹:

UFCD OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

| CÓDIGO UC | N.º UC | UNIDADES DE COMPETÊNCIA | CÓDIGO UFCD | N.º UFCD | UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO | HORAS |
|-----------|--------|-------------------------|-------------|----------|---|-------|
| | | | | 01 | O setor do turismo em Portugal | 25 |
| | | | | 02 | A atividade profissional de Técnico/a de Restaurante/Bar | 25 |
| | | | | 03 | Normas de segurança e saúde no trabalho em restauração | 25 |
| | | | | 04 | Qualidade em restauração | 25 |
| | | | | 05 | Qualidade e higiene alimentar em restauração | 25 |
| | | | | 06 | Nutrição e dietética | 25 |
| | | | | 07 | Técnicas de comunicação interação interpessoal em turismo | 25 |
| | | | | 08 | Colaboração e trabalho em equipa em turismo | 25 |
| | | | | 09 | Turismo inclusivo: conceitos e princípios | 25 |

| | | | | | | |
|--|-----------|---|--|-----------|---|-----------|
| | | | | | Acolhimento e atendimento ao cliente no restaurante/bar | 75 |
| | 01 | Acolher e atender o cliente no serviço de restaurante/bar | | 10 | Subunidade 1. Assistência ao cliente no serviço de restaurante/bar | 50 |
| | | | | | Subunidade 2. Informação turística ao cliente | 25 |
| | 02 | Acolher e atender o cliente com necessidades especiais no serviço de restaurante/bar | | 11 | Acolhimento e atendimento ao cliente com necessidades especiais no serviço de restaurante/bar | 25 |
| | | | | | Serviço de restaurante/bar: planeamento, organização e funcionamento^{2/4} | 75 |
| | 03 | Planear e organizar o serviço de restaurante/bar | | 12 | Subunidade 1. Serviço de cozinha: planeamento, organização e funcionamento | 25 |
| | | | | | Subunidade 2. Serviço de restaurante: planeamento, organização e funcionamento | 25 |
| | | | | | Subunidade 3. Serviço de bar: planeamento, organização e funcionamento | 25 |
| | 04 | Planear e executar o serviço de restaurante | | 13 | Planeamento e execução do serviço de restaurante² | 75 |
| | | | | | Subunidade 1. Serviço de restaurante: <i>mise-en-place</i> e técnicas de serviço | 50 |
| | | | | | Subunidade 2. Planeamento e execução do serviço de restaurante (serviço casual, clássico e <i>fine dining</i>) | 25 |
| | 05 | Preparar e efetuar confeções de sala à vista do cliente | | 14 | Preparações e confeções de sala à vista do cliente | 50 |
| | 06 | Executar arte cisória, em sala, à vista do cliente | | 15 | Arte cisória – técnicas básicas | 50 |
| | 07 | Planear e executar o serviço de vinhos | | 16 | Planeamento e execução do serviço de vinhos² | 50 |
| | 08 | Planear e executar serviços especiais de restaurante | | 17 | Planeamento e execução de serviços especiais de restaurante² | 25 |
| | 09 | Preparar e servir iguarias simples | | 18 | Preparação e serviço de iguarias simples³ | 25 |
| | 10 | Preparar e efetuar confeções básicas de cozinha | | 19 | Preparações e confeções básicas de cozinha | 25 |
| | 11 | Preparar e servir refeições ligeiras | | 20 | Preparação e serviço de refeições ligeiras³ | 25 |
| | 12 | Preparar e servir pequenos-almoços | | 21 | Preparação e serviço de pequenos-almoços³ | 25 |

| | | | | | | |
|--------------|----|---|---|----|--|------------|
| | | | | | Preparação e serviço de bebidas simples e compostas ⁴ | 75 |
| | 13 | Preparar e servir bebidas simples e compostas | | 22 | Subunidade 1. Serviço de bar: organização e funcionamento | 25 |
| | | | Subunidade 2. Preparação e serviço de bebidas simples e compostas | | 50 | |
| | 14 | Planejar e executar serviços especiais de bar | | 23 | Planeamento e execução de serviços especiais de bar ⁴ | 25 |
| | 15 | Coordenar as atividades das equipas de trabalho do restaurante/bar | | 24 | Coordenação das atividades das equipas de trabalho do restaurante/bar | 25 |
| | 16 | Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de restaurante/bar (nível B2 do QECRL) | | 25 | Comunicação em língua inglesa no serviço de restaurante/bar ⁵ | 50 |
| TOTAL | | | | | | 900 |

Para obter a qualificação de Técnico/a de Restaurante/Bar, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 100 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares e UFCD opcionais “livres”⁶.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

| CÓDIGO UC | N.º UC | UNIDADES DE COMPETÊNCIA | CÓDIGO UFCD | N.º UFCD | UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO | HORAS |
|-----------|--------|---|---|----------|--|-------|
| | 17 | Preparar e servir bebidas com animação, exibição e espetáculo | | 26 | Preparação e serviço de bebidas com animação, exibição e espetáculo | 25 |
| | 18 | Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração | | 27 | Atuação em situações de emergência em contexto de hotelaria e restauração | 50 |
| | | | Subunidade 1. Atuação em situações de emergência relacionadas com doença súbita ou acidente | | 25 | |
| | | | Subunidade 2. Atuação em situações de emergência em restauração e hotelaria – segurança de pessoas e bens | | 25 | |
| | 19 | Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de restaurante/bar (nível B1 do QECRL) | | 28 | Comunicação em língua estrangeira no serviço de restaurante/bar ⁵ | 50 |

| | | | | | | |
|--------------|--|--|------|----|---|------------|
| | | | 7852 | 19 | Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/desenvolvimento | 25 |
| | | | 7853 | 20 | Ideias e oportunidades de negócio | 50 |
| | | | 7854 | 21 | Plano de negócio – criação de micro negócios | 25 |
| | | | 7855 | 22 | Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios | 50 |
| | | | 7847 | 23 | Aplicações informáticas na ótica do utilizador | 25 |
| | | | 8598 | 24 | Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego | 25 |
| | | | 8599 | 25 | Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego | 25 |
| | | | 8600 | 26 | Competências de empreendedorismo e técnicas de procura de emprego | 25 |
| TOTAL | | | | | | 375 |

CARGA HORÁRIA TOTAL DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA⁷

1000

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

² A conclusão com sucesso das UFCD 12, UFCD 13, UFCD 16 e UFCD 17 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Serviço de Restaurante.

³ A conclusão com sucesso das UFCD 18, UFCD 20 e UFCD 21 permite a obtenção de uma Certificação em Serviço de *Snack-Bar*.

⁴ A conclusão com sucesso das UFCD 12, UFCD 22 e UFCD 23 permite a obtenção de uma Certificação em Serviço de Bar.

⁵ As UFCD de língua estrangeira não se encontram no desenvolvimento do referencial de formação.

⁶ **UFCD Opcionais “livres”** (não nucleares) que, mesmo não fazendo parte da qualificação, podem constituir uma mais-valia (é dada liberdade ao indivíduo na escolha das UFCD para perfazer a qualificação, dentro de um limite determinado) [ANQEP, I.P. (2015). *Guia metodológico – Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem (e-book)*].

⁷ À carga horária da Formação Tecnológica podem ser acrescentadas horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho de acordo com a matriz curricular da respetiva modalidade de Educação e Formação.

BOLSA
UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESCANÇÃO

As UFCD 35, UFCD 36, UFCD 37, UFCD 38, UFCD 39, UFCD 40 e UFCD 41 permitem a obtenção de uma Certificação de Especialização em Escanção, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Restaurante/Bar.

| CÓDIGO UC | N.º UC | UNIDADES DE COMPETÊNCIA | CÓDIGO UFCD | N.º UFCD | UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO | HORAS |
|--------------|-----------|--|--|-----------|---|------------|
| | | | | 35 | A atividade do/a profissional de Escanção | 25 |
| | 20 | Elaborar cartas de vinhos e outras bebidas | | 36 | Elaboração de cartas de vinhos e outras bebidas | 100 |
| | | | <u>Subunidade 1.</u> Vinhos de Portugal | | 50 | |
| | | | <u>Subunidade 2.</u> Vinhos do Mundo | | 25 | |
| | | | <u>Subunidade 3.</u> Técnicas de elaboração de cartas de vinhos e outras bebidas | | 25 | |
| | 21 | Organizar e realizar provas de vinhos | | 37 | Provas de vinhos: preparação e realização | 50 |
| | 22 | Aconselhar vinhos e orientar o cliente na escolha | | 38 | Aconselhamento sobre vinhos | 75 |
| | | | <u>Subunidade 1.</u> Gastronomia e vinhos | | 50 | |
| | | | <u>Subunidade 2.</u> Técnicas de comunicação no serviço de vinhos e outras bebidas | | 25 | |
| | 23 | Preparar e servir vinhos e outras bebidas | | 39 | Preparação e serviço de vinhos e bebidas | 75 |
| | | | <u>Subunidade 1.</u> Preparação e serviço de vinhos | | 50 | |
| | | | <u>Subunidade 2.</u> Preparação e serviço de bebidas | | 25 | |
| | 24 | Organizar e gerir a garrafeira | | 40 | Organização e gestão da garrafeira | 25 |
| | 25 | Gerir os <i>stocks</i> de materiais, utensílios e equipamentos inerentes ao serviço de vinhos e outras bebidas | | 41 | Gestão de <i>stocks</i> no serviço de vinhos e outras bebidas | 25 |
| TOTAL | | | | | | 375 |

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 01

O SETOR DO TURISMO EM PORTUGAL

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: O setor do turismo em Portugal

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.
- Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do turismo.
- Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do turismo em Portugal.
- Distinguir a estrutura organizativa e divisão funcional dos estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer.
- Identificar a legislação fundamental reguladora da atividade turística.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

O fenómeno turístico

- Conceito de turismo
- Aspetos fundamentais do fenómeno turístico
- Antecedentes históricos
- Desenvolvimento do turismo de massas
- Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas

Novas tendências do turismo

- Oferta turística nacional e regional
- Tipos de turismo
- Novos produtos e serviços turísticos
- Estratégias de produtos e serviços turísticos

Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal

A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local

- Órgãos locais e nacionais de turismo
- Entidades de informação turística e serviços turísticos
- Guias turísticos do país, da região e da localidade

Organismos Internacionais de turismo

Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer

A hotelaria

- Definição, características e classificação
- Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
- Os alojamentos turísticos

- Formas modernas de hospedagem e acolhimento

A organização funcional de um hotel

- Recepção/portaria
- Andares
- Lavandaria
- Economato
- Cozinha/pastelaria
- Restaurante
- Bar e animação

A restauração: restaurantes e cafetarias

- Definição
- Características e classificação
- Funções
- Pessoal

Explorações para-hoteleiras

- Aldeias turísticas
- Pousadas de juventude
- Colónias de férias
- Parques de campismo e caravanismo

As atividades turísticas

- Definição
- Âmbito de atuação
- Caracterização e classificação
- Pessoal

Legislação fundamental da atividade turística

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do turismo e dos subsectores de hotelaria e restauração, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do turismo em Portugal e ainda as novas tendências de evolução da prestação de serviço.

Poderão ser realizadas visitas de estudo a estabelecimentos de diferentes tipologias para distinguir as áreas funcionais, a forma de articulação entre serviços e ainda os aspetos diferenciadores da prestação de serviço.

Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos/às formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de entidade, estrutura organizacional e áreas funcionais.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre o turismo, restauração e hotelaria em Portugal. Documentos estratégicos e informativos sobre as regiões, os produtos e serviços turísticos. Documentos sobre tipos de turismo e suas características. Legislação reguladora da atividade hoteleira, restauração e turismo. *Sites* para pesquisa de informação, nacional e internacional (por ex.: entidades regionais de turismo). Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 02
A ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TÉCNICO/A DE RESTAURANTE/BAR
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: A atividade profissional de Técnico/a de Restaurante/Bar

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores em termos contratuais.
- Contrato coletivo para a restauração.
- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional dos/as profissionais do restaurante/bar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios da organização do trabalho

Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho

Postura e imagem profissional do/a Técnico/a de Restaurante/Bar

Apresentação

- Imagem
- Postura/comportamento profissional
- Hierarquia profissional
- Funções
- Categorias profissionais
- Normas de cuidado pessoal
- Regulamento interno

Funções do/a Técnico de Restaurante/Bar: responsabilidade e autonomia no exercício das suas funções

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiencial, incentivando atividades que permitam um contacto com a realidade do Serviço de Restaurante/Bar em diversas tipologias de estabelecimentos. Esta abordagem será mais relevante no caso da formação inicial de qualificação.

Para formação de ativos, a estratégia poderá passar pelo trabalho de projeto, desta feita orientado para a construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar as suas funções e responsabilidade, bem como direitos e deveres. A pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a técnica da discussão orientada, deverão privilegiadas como forma de estimular o sentido crítico e a adoção de posturas profissionais pró-ativas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos do trabalho em restauração. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos. Filme pedagógico sobre Postura Profissional. Exemplos de Boas Práticas no serviço de restauração; Computador com acesso à internet.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 03

NORMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM RESTAURAÇÃO

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Normas de segurança e saúde no trabalho em restauração

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho, em contexto de restauração.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho

Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à segurança e saúde nos estabelecimentos de restauração

- Legislação
- Manuais de segurança
- Plano de segurança do estabelecimento de restauração

Meios e regras de segurança

- Vestuário de proteção
- Supressão da negligência e falta de atenção
- Proteção de máquinas
- Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)

Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais do estabelecimento

- Normas do vestuário
- Prevenção de choques elétricos
- Movimentação de peças pesadas

Plano de segurança do estabelecimento de restauração

- Plano de prevenção de acidentes
- Plano de prevenção de incêndios
- Plano de evacuação
- Plano contra roubos

Causas de acidentes no trabalho

- Acidentes de movimentação
- Choques e quedas
- Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento
- Choques elétricos
- Acidentes provocados por químicos e gases

- Queimaduras

Componentes da caixa de primeiros socorros

- Desinfetantes
- Pensos e garrotes
- Tesouras, pinças e outros

Tipos de feridas

- Ferida aberta e ferida fechada
- Queimadura
- Choque elétrico

Atuação em situações de emergência

- Perda de sentidos
- Feridas
- Eletrocussões
- Ataque cardíaco
- Entorses ou distensões
- Envenenamento
- Queimadura

Noções gerais sobre os fogos

Causas de risco de incêndio

- Sistema de aquecimento e cozedura
- Chaminé e tubos de fumo
- Materiais inflamáveis
- Aparelhos elétricos
- Trabalhadores e outras pessoas fumadoras

Tipos de incêndio

- Incêndios provocados por uma explosão
- Incêndio de hidrocarbonetos
- Incêndio de matérias sólidas
- Incêndio causado por curto-circuito elétrico

Sistemas de deteção

Tipos de extintores

- Extintores automáticos, ditos de água
- Extintores de pó químico
- Extintores de espuma
- Outros

Atuação em caso de incêndio

- Plano de ataque
- Manipulação dos extintores
- Acionamento do sistema automático

Técnicas de extinção de incêndio de gás

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreender os conceitos e princípios acerca da segurança e saúde no trabalho e contextualizar face à realidade do setor da restauração. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de emergência, solicitando aos/às formandos/as que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas. Poderão também ser organizados grupos de trabalho para pesquisar informação relativamente aos tipos de acidentes de trabalho e suas medidas preventivas principais, para posterior apresentação e discussão em grupo.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho para a restauração. Exemplos de planos de emergência. Exemplos de equipamento de proteção individual (EPI). Folhetos e brochuras sobre segurança e saúde no trabalho. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática de segurança e saúde no trabalho.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 04

QUALIDADE EM RESTAURAÇÃO

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Qualidade em restauração

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em restauração.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nos estabelecimentos de restauração.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais sobre qualidade

Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade

- Normas ISO
- Requisitos e instrumentos das normas

A qualidade na hotelaria

- A qualidade percebida pelo cliente
- Necessidades e expectativas dos clientes
- Tipologia de clientes e suas motivações

Qualidade ambiental

- Gestão de resíduos
- Prevenção da poluição
- Proteção do ambiente

Sistema Português da Qualidade

- Normalização
- Metrologia
- Qualificação

Técnicas e instrumentos de avaliação da qualidade da prestação de cuidados e da satisfação do cliente

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a análise de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreenderem os conceitos e princípios acerca da qualidade genericamente, e especificamente no setor da restauração. Caso se trate de formação inicial, poder-se-á realizar uma sessão de “tempestade de ideias” ou até jogo pedagógico para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo/a formando/a.

No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de normas ISO (9000:2001). Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da qualidade.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 05
QUALIDADE E HIGIENE ALIMENTAR EM RESTAURAÇÃO
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Qualidade e higiene alimentar em restauração

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar procedimentos de prevenção e controlo dos microrganismos na produção e confeção alimentar.
- Identificar as normas e procedimentos de higiene no manuseamento e manipulação dos alimentos – nomeadamente, na preparação, confeção/processamento, conservação e distribuição.
- Identificar as normas de conservação no armazenamento dos alimentos.
- Reconhecer a importância da limpeza e desinfeção dos alimentos, utensílios/equipamentos e instalações, de acordo com as normas higiene e segurança alimentar.
- Reconhecer a importância da aplicação de procedimentos de um sistema preventivo de segurança alimentar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Noções de microbiologia dos alimentos

- Microrganismos - definição e ação
- Influência dos microrganismos nos produtos alimentares
- Fatores intrínsecos de desenvolvimento
- Fatores extrínsecos de desenvolvimento
- Deterioração e conservação dos produtos alimentares
- Bactérias agentes de toxinfecções alimentares

Noções de higiene

Procedimentos de manipulação de alimentos

- Preparação
- Confeção/processamento
- Conservação
- Distribuição

Contaminação dos alimentos

Conservação e armazenamento de géneros alimentícios

Noções de limpeza e desinfeção

Introdução à aplicação de procedimentos de um sistema preventivo, que garanta a segurança dos alimentos

- Regulamentação em vigor
- Princípios e conceito

- Terminologia
- Etapas de aplicação do sistema

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreender os conceitos e princípios acerca da segurança alimentar e da utilização de sistemas preventivos de controlo no setor da restauração. Poderão também ser organizados grupos de trabalho para pesquisar informação relativamente aos principais tipos de intoxicação alimentar e suas medidas preventivas principais, para posterior apresentação e discussão em grupo.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação fundamental sobre higiene e segurança alimentar. Normativos específicos de segurança e saúde para a restauração. Exemplos de um sistema preventivo de controlo de Perigos e Pontos Críticos de Controlo - HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*). Folhetos e brochuras sobre higiene e segurança alimentar. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da higiene e segurança alimentar.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 06

NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: **Nutrição e dietética**

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em restauração.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nos estabelecimentos de restauração.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Nutrição e alimentação

- Conceitos
- Funções da alimentação

Nutrientes

- Fontes alimentares
- Funções no organismo
- Excessos e carências

Metabolismo

- Funções do aparelho digestivo
- Processo digestivo

Roda dos alimentos e grupos alimentares

- Constituição e proporções
- Recomendações na alimentação diária

Alimentação equilibrada

- Regras
- Principais erros alimentares
- Necessidades diárias de nutrientes

Alimentação racional

- A dieta mediterrânica

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a análise de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreenderem os

conceitos e princípios acerca da nutrição e dietética, e especificamente no setor da restauração. Caso se trate de formação inicial, poder-se-á realizar uma sessão expositiva com os principais conceitos relativos a nutrição e seguido de um trabalho de pesquisa pelo/a formando/a.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação relativa a nutrição e dietética. Exemplos de textos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 07

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO INTERPESSOAL EM TURISMO

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: **Técnicas de comunicação e interação interpessoal em turismo**

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.
- Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.
- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal.
- Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal

- Funções da comunicação
- Elementos intervenientes na comunicação

Fatores facilitadores e dificuldades da comunicação verbal e não-verbal

A importância da comunicação não-verbal

- Comunicação cinésica
- Comunicação paralinguística
- Comunicação proxémica

Imagem e comunicação

- Autoimagem e autoconceito
- Formação das primeiras impressões
- Expetativas e motivações

A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, estudo de caso, jogos pedagógicos e outras técnicas baseadas na aprendizagem experiencial, orientadas para a mudança de atitudes. No caso da formação inicial, poder-se-á conjugar com um trabalho de pesquisa de grupo acerca dos vários fatores facilitadores e dificultadores da comunicação, através de recolha de depoimentos, imagens ou gravações em vídeo. A construção de prática de uma grelha de análise com parâmetros desejáveis na comunicação e relacionamento interpessoal entre profissionais e clientes poderá ser aplicada e posteriormente apresentada, seguida de debate.

Na formação de ativos, sugere-se o recurso a análise de casos, apresentados pelo/a formador/a ou sugeridos pelos/as formandos/as, de situações consideradas como Boas Práticas e Práticas a Evitar. Estes mesmos casos poderão ser alvo de dramatização, filmada ou não (técnica da autoscopia), para posterior análise, identificação dos comportamentos desejáveis e a corrigir.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Textos de apoio sobre técnicas de comunicação. Documentação sobre técnicas de programação neurolinguística aplicada ao turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08
COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA EM TURISMO
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Colaboração e trabalho em equipa em turismo

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa em contexto de turismo.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo vs. equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo

- Restauração
- Hotelaria
- Turismo

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
- Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel no líder na condução das equipas de trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, as simulações e ainda o recurso a jogos pedagógicos, por forma a permitir aos/às formandos/as vivenciar situações que lhes

permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Textos de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em hotelaria, restauração e turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 09
TURISMO INCLUSIVO: CONCEITOS E PRINCÍPIOS
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Turismo inclusivo: conceitos e princípios

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Definir o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência.
- Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Turismo inclusivo – causas e objetivos

- Enquadramento político e normativo do Turismo inclusivo
- Contexto normativo internacional/EU: Legislação europeia e nacional

Conceitos principais

- Deficiência
- Acessibilidade
- *Design* inclusivo
- Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007

O cliente com deficiência motora

Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência motora
- Tipos de deficiência motora
- Produtos e meios de apoio (cadeiras de rodas, espaço de movimentação, zona de permanência e de manobra, auxiliares de marcha)
- Requisitos da oferta turística (acessibilidade física, barreiras físicas, transportes)
- Legislação nacional
- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
- Práticas de serviço (utilização/manipulação de cadeira de rodas, apoio à deslocação e transferência para outros assentos, cuidados de relacionamento no serviço)

O cliente com deficiência visual

- Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade, orientação e acessibilidade dos serviços turísticos
- Deficiência visual
- Limitações das pessoas com deficiência visual
- Orientação e Mobilidade
- Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão

Produtos e meios de apoio à deficiência visual

- Braille, áudio descrição e formato digital
- Acessibilidade nas TIC
- Requisitos de acessibilidade na WEB
- O acompanhante/guia
- O cão-guia
- Sinalética

Requisitos da oferta turística

- Requisitos
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais

Práticas de serviço

O cliente com deficiência auditiva

Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação, compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência auditiva
- Graus e tipos de deficiência auditiva
- População surda
- Causas e consequências da deficiência auditiva
- Limitações da pessoa com deficiência auditiva
- Limitações comunicacionais
- Necessidades específicas da pessoa surda

Produtos e meios de apoio

- Produtos de apoio para a deficiência auditiva
- Língua gestual portuguesa e cães de assistência

Requisitos da oferta turística

- Oferta turística
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Comunicação e atitudes dos profissionais
- Práticas de serviço

O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência

Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência intelectual e multideficiência
- Graus e causas de deficiência Intelectual
- Características de algumas síndromas associados à deficiência intelectual
- Limitações das pessoas com deficiência intelectual
- Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual

O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo

- Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
- Requisitos da oferta turística e acessibilidades

Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

- Práticas de serviço e relacionamento

O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais

O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos

- Processo de envelhecimento
- População idosa
- Características do turismo sénior
- Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
- Necessidades do cliente sénior com limitações
- Requisitos da oferta e acessibilidades
- Produtos de apoio e acessibilidades
- Acessibilidades e legislação
- Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Tendo esta unidade de formação o duplo objetivo de dotar os formandos/as dos conceitos e princípios relativos ao turismo inclusivo e, simultaneamente, sensibilizar para a adoção de práticas de serviço e

atendimento específicas para as necessidades destes públicos, sugere-se a conjugação de técnicas de pesquisa individual ou de grupo, com a discussão e debate. Desta forma promove-se o contacto com a diversidade de requisitos do serviço e produtos turísticos a produzir, e a reflexão individual e grupal necessária à mudança de atitudes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Normativos relativos ao turismo inclusivo. Material de apoio específico para a hotelaria, restauração e atividades turísticas. Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (casos para analisar, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 10

ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO AO CLIENTE NO RESTAURANTE/BAR

[Associada à UC 01. Acolher e atender o cliente no serviço de restaurante/bar]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO:** Acolhimento e atendimento ao cliente no restaurante/bar
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Assistência ao cliente no serviço de restaurante/bar

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas

- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Aplicar técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em contexto de restauração.
- Identificar e aplicar os procedimentos de reserva e atribuição de mesas.
- Selecionar e aplicar normas protocolares ao serviço da restauração.
- Identificar os conceitos e princípios da gestão de reclamações.
- Selecionar e utilizar estratégias de gestão de reclamações.
- Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do cliente.
- Reconhecer o âmbito da sua intervenção, em termos de responsabilidade e autonomia.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades da aplicação informática do serviço de restaurante/bar.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios relativos ao atendimento e acolhimento de clientes em restauração

Técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em restauração

- Postura e imagem profissional do profissional de restaurante/bar
- Tipologia de clientes e suas características
- Normas protocolares no serviço de restauração

Conceitos e princípios da organização da sala em restauração

- Procedimentos gerais e internos de reserva de mesas
- Procedimentos de atribuição de mesas
- Tipologia de emendas e suas características
- Estrutura e composição das ementas

Conceitos e princípios da organização de cozinha

- Características gerais e nutricionais dos alimentos
- Modos de confecção das entradas, pratos principais, molhos e sobremesas

Conceitos e princípios da gestão de reclamações

- Estratégias de gestão de reclamações

- O controlo emocional na gestão de reclamações
- Procedimentos em situações de reclamação

A avaliação da satisfação do cliente

- Procedimentos para a avaliação da satisfação do cliente

Estratégias de fidelização de clientes

Sistema informático e funcionalidades da aplicação informática do serviço de restaurante/bar

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema e experiências, permitindo assim uma maior proximidade com os contextos reais de exercício e a realidade dos estabelecimentos de restauração.

A utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com as simulações ou o *role-playing* (jogo de papéis) serão as técnicas a privilegiar, permitindo o treino das dimensões comunicacionais e de relacionamento interpessoal. Será desejável que na formação se trabalhem estratégias de resposta diferenciadas que ponderam os diferentes contextos de exercício.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

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

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Informação turística ao cliente

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Utilizar técnicas de comunicação e informação em contexto de restauração.
- Selecionar a informação turística a fornecer ao cliente.
- Utilizar tecnologias de informação e comunicação para a pesquisa de informação.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

A importância da informação turística do cliente em contexto de restauração
Tipos de clientes, suas características e interesses mais comuns
Técnicas de comunicação e informação em restauração

Técnicas de pesquisa e seleção de informação

- Os canais convencionais e *online*

O vinho e a gastronomia nacional e regional como património cultural

A cozinha tradicional portuguesa

- Características da cozinha tradicional portuguesa
- Principais especialidades

As cozinhas regionais portuguesas

- Características da gastronomia regional portuguesa
- Principais especialidades

Os vinhos portugueses

- Características gerais dos principais vinhos e bebidas

Locais de interesse cultural e turístico na envolvente do estabelecimento de restauração

Técnicas de pesquisa e seleção de informação turística

- Aplicações informáticas
- Fontes de informação convencionais e na internet

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de atividades baseadas em situações-problema que permitam um contacto próximo com a realidade do contexto de trabalho. Poderão ser conjugadas as técnicas de projeto com a análise de casos e ainda simulação de diferentes situações de atendimento de clientes em estabelecimentos de restauração de várias tipologias e para vários tipos de clientes (família, VIP, etc.).

Será também desejável que os/as formandos/as possam realizar atividades de pesquisa de informação relativamente à oferta de serviços turísticos, atividades de animação, património existente na região e zona envolvente do estabelecimento de restauração.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Sistema informático para pesquisa de informação. Folhetos informativos, mapas, *flyers* e outros documentos contendo informação relativa a informação turística, património cultural e gastronomia da zona envolvente e da região em que está integrada o estabelecimento. Enunciados de casos para analisar. Grelha de observação para a simulação de atendimento.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 11

ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO AO CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS NO SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR

[Associada à UC 02. Acolher e atender o cliente com necessidades especiais no serviço de restaurante/bar]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: **Acolhimento e atendimento ao cliente com necessidades especiais no serviço de restaurante/bar**

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar as necessidades de acessibilidade dos clientes com necessidades especiais em contexto de restauração.
- Interpretar documentos legais e normativos relativos a tipologia de deficiência, incapacidade e condicionamentos.
- Selecionar e organizar os recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente.
- Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

O cliente com deficiência motora numa unidade de restauração

Condições de acessibilidade e produtos de apoio

- Acessibilidade no exterior da unidade
- Acessibilidade ao interior da unidade
- Acessibilidade no interior da unidade
- Características da casa de banho acessível
- Produtos de apoio e verificação de requisitos

Acolhimento do cliente

- Acolhimento
- Regras de acolhimento
- Encaminhamento do cliente à mesa
- Apoio na locomoção
- Acomodação do cliente

Serviço de mesa, bar e cafetaria

- Pedido
- Ajustamento da *mise-en-place*
- Mobilização de produtos de apoio
- Serviço

Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*

- Serviço de *buffet* e *coffee-break*
- Serviço de *room-service*

Relacionamento interpessoal

- Empatia no serviço de restauração
- Fatores favorecedores e dificultadores da empatia

O cliente com deficiência visual numa unidade de restauração

Condições de acessibilidade e produtos de apoio

- Condições de acessibilidade
- Produtos de apoio e práticas de serviço

Acolhimento do cliente

- Acolhimento
- Encaminhamento para a mesa
- Cão-guia

Serviço de mesa, bar e cafetaria

- Pedido
- *Mise-en-place*
- Serviço
- Saída da unidade de restauração

Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*

- Serviço de *buffet* e *coffee-break*
- Serviço de *room-service*

Relacionamento interpessoal

- Direito à não-discriminação

O cliente com deficiência auditiva numa unidade de restauração:

Acolhimento do cliente

- Acolhimento
- Língua gestual portuguesa
- Comunicação
- Cão para surdos

Serviço de mesa, bar, cafetaria, *buffet* e *room-service*

- Apresentação da ementa e anotação do pedido
- Serviço

Relacionamento interpessoal

- Conhecimento e aceitação

O cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência numa unidade de restauração

Condições de acessibilidade e produtos de apoio

- Deficiência intelectual
- Verificação de requisitos

Acolhimento do cliente

Serviço de mesa, bar e cafetaria

- Pedido

- *Mise-en-place*

- Serviço

Serviço de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*

- Serviço de *buffet* e *coffee-break*

- Serviço de *room-service*

Relacionamento interpessoal

- Estereótipos

O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais numa unidade de restauração

Condições de acessibilidade e produtos de apoio

- Cliente sénior

- Acessibilidades

- Produtos de apoio

Acolhimento do cliente

Serviço de mesa, bar e cafetaria

- Pedido e *mise-en-place*

- Serviço

Serviço de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*

- Serviço de *buffet* e *coffee-break*

- Serviço de *room-service*

Relacionamento interpessoal

- Necessidades do cliente sénior em matéria de comunicação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas e experiencial, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e *role-playing* (jogo de papéis), permitindo ao/a formando/a realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de comunicação em situações e tipologias de clientes com necessidades especiais diversas. Previamente o/a formando/a poderá promover um debate sobre a importância do tema do Turismo Inclusivo e a importância do respeito pela diversidade e individualidade das pessoas com deficiência.

No caso da formação de ativos, ser desejável que os/as formandos/as possam partilhar exemplos de boas práticas em estabelecimentos de restauração, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Restauração. Exemplo de *guideline* com procedimentos *standard* para assistência a clientes com vários tipos de necessidades específicas. Enunciados de exercícios. Estudos de Caso. Filmes pedagógicos sobre Boas Práticas.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 12

SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR: PLANEAMENTO, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

[Associada à UC 03. Planear e organizar o serviço de restaurante/bar]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO:** Serviço de restaurante/bar: planeamento, organização e funcionamento
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Serviço de cozinha: planeamento, organização e funcionamento

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar os princípios de organização e as regras de funcionamento da cozinha.
 - Identificar os equipamentos e utensílios de cozinha adequados às diferentes técnicas de preparação e confeção dos produtos alimentares.
 - Identificar os procedimentos inerentes à produção na cozinha.
 - Reconhecer a importância do cumprimento das normas de higiene e segurança.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Técnicas de planeamento em restauração

Organização e funcionamento da cozinha

- Tipologia de serviços
- Instalações e suas características
- Equipamentos (fixo de confeção, de preparação, de armazenagem, de conservação, eletromecânico)
- Utensílios (material móvel e de corte)
- Indumentária
- Brigada de cozinha
- Circuitos
- Terminologia

Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cozinha

- Características
- Funções
- Higienização, manutenção e conservação

Procedimentos de organização da cozinha

- Processo e suporte documental
- Legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares
- Planeamento da produção
- Disposição dos meios físicos
- Organização do trabalho
- Gestão da roda de serviço

- Previsão dos meios necessários
- Limpeza da secção

Interface entre serviços
Normas de higiene e segurança alimentar
Normas de segurança e saúde no trabalho

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com os contextos reais de exercício e a realidade dos participantes. Consoante o perfil dos/as formandos/as, a partilha de experiências, formas de organização do serviço de cozinha e problemas concretos pode ser um recurso útil para tornar a formação mais atrativa e enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de planeamento individual ou de grupo, o que permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que na formação se trabalhem estratégias de resposta diferenciadas que ponderam os diferentes contextos de exercício.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios do serviço de cozinha: 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*. Enunciados de exercícios. Filmes pedagógicos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Serviço de restaurante: planeamento, organização e funcionamento

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

- Identificar e analisar documentos estratégicos e orientadores do estabelecimento.
- Analisar e aplicar técnicas de gestão e organização do serviço de restaurante.
- Aplicar técnicas de preparação do serviço de restaurante.
- Identificar e aplicar técnicas de elaboração de cartas e ementas.
- Identificar e aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de *stocks*.
- Identificar e aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Técnicas e instrumentos de gestão e organização em restauração
Tecnologia das matérias-primas

- Classificação, características e conservação das matérias-primas
- Controlo, gestão e reposição de *stocks*

Técnicas de preparação do serviço restaurante

- Disposição do mobiliário, dos equipamentos, utensílios
- Regras básicas de decoração dos espaços
- Circuitos de serviço
- Condições de bem-estar

Equipamentos e utensílios

- Funcionalidade e adequabilidade
- Técnicas de utilização e manuseamento
- Limpeza e conservação

Técnicas de elaboração de fichas técnicas e ementas (capitações e cálculo de custos)

- Padrão de Especificação das Doses – Capitações
- Definição das doses padrão
- Padrão de Rendimento dos produtos alimentares
- Cálculo das perdas e dos desperdícios de produção
- Valorização de matérias-primas e produtos alimentares (Teste do Cortador)
- Elaboração de receitas padrão
- Valorização de receitas padrão
- Aplicação do fator de conversão
- Preço unitário de custo
- Preço unitário de venda
- Margem unitária de contribuição (lucro bruto)

Elaboração da Ementa

- Tipos de ementa
- Regras de seleção dos pratos
- Índice de rentabilidade
- Índice de popularidade

Secções abastecedoras e de apoio ao serviço de restaurante

Interface entre serviços

Mise-en-place para o serviço de restaurante

- Diferentes tipos de *mise-en-place* (simples, à carta, ementa e menu)
- Os tipos de serviço de mesa (à inglesa, à francesa, à americana, à russa)
- Preparação de mesas, balcão, mesas de apoio, carros de serviço e bandejas

Normas de higiene e segurança alimentar

Normas de segurança e saúde no trabalho

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com os contextos reais de exercício e a realidade dos participantes. Consoante o perfil dos/as formandos/as, a partilha de experiências, formas de organização do serviço de restaurante e problemas concretos pode ser um recurso útil para tornar a formação mais atrativa e enriquecedora.

A utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de planeamento individual ou de grupo, permitirá uma maior interação e partilha de experiências e

conhecimentos em formandos. Será desejável que na formação se trabalhem estratégias de resposta diferenciadas que ponderam os diferentes contextos de exercício.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento. Documentos de base dos casos práticos: Plano de atividades dos casos práticos; O serviço de restaurante e bar. Manual da qualidade e outros documentos relativos à qualidade do estabelecimento. Legislação e normativos relativo ao funcionamento e organização de estabelecimentos de restauração. Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Normas relativas a segurança e saúde no trabalho.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3

Serviço de bar: planeamento, organização e funcionamento

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e analisar documentos estratégicos e orientadores do estabelecimento.
- Analisar e aplicar técnicas de gestão e organização do serviço de bar.
- Aplicar técnicas de planeamento da produção em restauração.
- Aplicar técnicas de organização do trabalho em brigadas.
- Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento do trabalho.
- Identificar e aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de *stocks*.
- Identificar e aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Técnicas e instrumentos de gestão e organização em restauração

Técnicas de preparação do serviço de 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 *stocks*

Equipamentos e utensílios

- Funcionalidade e adequabilidade
- Técnicas de utilização e manuseamento
- Limpeza e conservação

- Cartas de bar
- Ficha técnica
 - Estrutura
 - Composição

Secções abastecedoras e de apoio ao serviço de bar
Interface entre serviços

Mise-en-place para o serviço de bar

- Tipos de serviço de bar (direto, indireto, misto)
- Preparação de mesas, balcão, mesas de apoio, carros de serviço e bandejas
- Preparação de semi-produtos e decorações de bebidas

Normas de higiene e segurança alimentar
Normas de segurança e saúde no trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com os contextos reais de exercício e a realidade dos participantes. Consoante o perfil dos/as formandos/as, a partilha de experiências, formas de organização do serviço de bar e problemas concretos pode ser um recurso útil para tornar a formação mais atrativa e enriquecedora.

A utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de planeamento individual ou de grupo, permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que na formação se trabalhem estratégias de resposta diferenciadas que ponderam os diferentes contextos de exercício.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento. Documentos de base dos casos práticos: Plano de atividades dos casos práticos. O serviço de restaurante e bar. Manual da qualidade e outros documentos relativos à qualidade do estabelecimento; Legislação e normativos relativo ao funcionamento e organização de estabelecimentos de restauração. Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Normas relativas a segurança e saúde no trabalho.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 13

PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE RESTAURANTE

[Associada à UC 04. Planear e executar o serviço de restaurante]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO:** Planeamento e execução do serviço de restaurante
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Serviço de restaurante: *mise-en-place* e técnicas de serviço

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas

- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar técnicas de planeamento do trabalho do serviço de restaurante.
- Identificar as secções de apoio e de interface com o serviço de restaurante/bar.
- Identificar e aplicar as diferentes técnicas de serviço de restaurante.
- Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços.
- Interpretar e aplicar as normas protocolares no serviço de restaurante.
- Identificar e aplicar normas de segurança e saúde.
- Identificar e aplicar procedimentos aprovisionamento e gestão de *stocks* dos produtos alimentares.
- Identificar e aplicar normas de higiene e segurança alimentar.
- Identificar e aplicar procedimentos de cobrança/faturação.
- Identificar e aplicar procedimentos de encerramento de caixa.
- Utilizar as funcionalidades do sistema informático.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Técnicas de planeamento e organização do trabalho de restaurante

Técnicas de preparação do restaurante

- Disposição do mobiliário, dos equipamentos, utensílios
- Regras básicas de decoração dos espaços e mesas
- Normas relativas às condições de bem-estar (luminosidade, temperatura, sonoridade)
- Controlo, gestão e reposição de *stocks*

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

- Preparação dos espaços, equipamentos e utensílios
- Secções de apoio ao serviço de restaurante
- Circuitos de serviço (recolha, entrega e transporte de utensílios, alimentos e bebidas)
- Planos de produção, cartas, ementas, receitas, fichas técnicas

Secções abastecedoras e de apoio ao restaurante/bar

- Interface entre serviços

Organização e articulação com o serviço de cozinha

Desembaraçamento e reposição simultânea de mesas

Aprovisionamento dos produtos alimentares

- Planos de produção, tabelas de capacitação e de desperdício
- Seleção de fornecedores
- Formulários de encomenda
- Formulário de entrega
- Registo de receção, conferência e verificação de qualidade
- Não conformidades e reclamações
- Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
- Controlo de *stocks*

Normas de segurança e saúde no trabalho

- Riscos e mecanismos de prevenção
- Equipamentos de proteção individual

Procedimentos gerais de cobrança e faturação em restauração

- Meios de pagamentos
- Procedimentos para emissão de documentos contabilísticos

Procedimentos de encerramento e conferência de caixa

- Mapa de controlo dos movimentos diários de caixa

Sistema informático do serviço de restaurante e suas funcionalidades

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com os contextos reais de exercício e a realidade dos participantes. Consoante o perfil dos/as formandos/as, a partilha de experiências, formas de organização do serviço de bar e problemas concretos pode ser um recurso útil para tornar a formação mais atrativa e enriquecedora.

A utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de planeamento individual ou de grupo, permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que na formação se trabalhem estratégias de resposta diferenciadas que ponderam os diferentes contextos de exercício.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Sistema informático. Documentação sobre capacitação, técnicas de cálculo de preços; Exemplos de ementas, cartas de vinhos e bebidas. Normas e procedimentos para faturação de serviços e consumos efetuados. Enunciados de casos para analisar.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Planeamento e execução do serviço de restaurante (serviço casual, clássico e *fine dining*)

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar as técnicas de serviço de restaurante.
- Interpretar e aplicar as normas protocolares.
- Identificar e realizar a *mise-en-place* para os serviços casual, clássico e *fine dining*.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Técnicas de execução do serviço de restaurante

- Serviço à inglesa direto
- Serviço à francesa
- Serviço à americana
- Serviço à russa

Técnicas de execução do serviço de bar

- Direto
- Indireto
- Misto

Normas técnicas e protocolares do serviço de restaurante/bar

Serviço casual de restaurante

- *Mise-en-place* (mesa redonda e à carta), sem toalha ou com individual
- Técnicas de serviço à inglesa direto e americana
- Serviço de bebidas

Serviço clássico de restaurante

- *Mise-en-place* (mesa redonda e à carta), com *atoalhado*
- Técnicas de serviço à inglesa indireto, francesa
- Serviço de vinhos
- Serviço de aperitivos, digestivos e café

Serviço *fine dining*

- *Mise-en-place* (mesa redonda e à carta), serviço *atoalhado* e *set up completo*, serviço de *cloche*,
- Serviço de luva branca.
- Serviço à americana, à inglesa direto e indireto
- Serviço de vinhos e champagne
- Serviço de aperitivos, digestivos e café

Regras profissionais específicas

- Apresentação
- Vestuário
- Assiduidade e pontualidade
- Atitude e postura profissionais

Normas de segurança e saúde no trabalho

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que realizem a *mise-en-place* para os vários tipos de serviço e executem os serviço à americana e à inglesa direto e indireto de pratos e bebidas de, de acordo com as técnicas adequados e os procedimentos s aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a preparação da *mise-en-place* ou o treino da execução do serviço de bebidas ou acompanhamentos. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de estabelecimento, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Sistema informático. Equipamentos e utensílios do serviço de restaurante. Equipamentos e produtos de limpeza. Enunciados de casos para analisar. Grelha de observação para as simulações.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 14

PREPARAÇÕES E CONFEÇÕES DE SALA À VISTA DO CLIENTE

[Associada à UC 05. Preparar e efetuar confeções de sala à vista do cliente]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Preparações e confeções de sala

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Selecionar os equipamentos e utensílios necessários à confeção de iguaria, em sala, à vista do cliente.
- Identificar e aplicar técnicas de confeção em sala.
- Confeccionar e servir diferentes iguarias em sala à vista do cliente.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de confeção em sala

- Entradas
- Peixes
- Mariscos
- Carnes
- Sobremesas (frutas e doces)

Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios

- Ingredientes, características e utilização
- Condimentos, características e utilização
- Guarnições
- Molhos

Tipos de equipamentos e utensílios - *réchauds* e *guéridons*, recipientes e outros

Técnicas de confeção das diferentes iguarias na cozinha de sala

- Preparação/confeção de entradas
- Preparação/confeção de peixes
- Preparação/confeção de carnes
- Preparação/confeção de sobremesas
- Controlo de tempos e temperaturas
- Flamejar

Técnicas de serviço de mesa em cozinha de sala

- Regras de empratamento e decoração.

Normas de SST

Normas de qualidade e segurança alimentar

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e confeccionem algumas em sala, de acordo com os processos adequados e os serviços aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a preparação e execução de técnicas de confeção de entradas, peixes, carnes ou sobremesas, como sejam as técnicas de flamejar. No caso da formação para ativos, poderá optar-se por introduzir as dimensões de atendimento ao cliente.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Iguarias para confeccionar (carne, peixe, ariscos, sobremesas ou frutas). Equipamentos e utensílios necessários às confeções de sala. 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. Enunciado do exercício/simulação a realizar. Filmes pedagógicos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 15

ARTE CISÓRIA – TÉCNICAS BÁSICAS

[Associada à UC06. Executar arte cisória, em sala, à vista do cliente]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Arte cisória – técnicas básicas

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os princípios da arte cisória
- Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios da arte cisória.
- Aplicar técnicas de arte cisória: técnicas de preparação de frutas à vista do cliente; técnicas de trincar, desossar, dividir e servir carnes e aves à vista do cliente; técnicas de despinhar, dividir e servir peixes à vista do cliente.
- Aplicar técnicas de gestão do *stock* das matérias-primas e dos produtos alimentares.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar técnicas de controlo da qualidade.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios

- Produtos alimentares
- Carros diversos (quentes, *guéridon*, outros)
- Utensílios diversos (facas e garfos trinchantes)

Técnicas de preparação de frutas

- Descasque e corte da fruta
- Descaroçar

Técnicas de preparação de frutas para *buffets*

Técnicas de execução de salada de fruta

Noções anatómicas de alguns animais

- Carnes
- Peixes

Técnicas de trincar peixes

Técnicas de despinhar e dividir peixes

- Pequenos
- Grandes
- Frios
- Quentes
- Fumados

Técnicas de trincar peças de carne

Técnicas de desossar e dividir peças de carne e aves
Normas de higiene e segurança alimentar
Normas de segurança e saúde no trabalho
Procedimentos de aprovisionamento de matérias-primas e utensílios
Procedimentos de gestão dos *stocks*

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e executem trabalhos de arte cisória, de acordo com os processos adequados e os serviços aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a preparação e execução de técnicas de arte cisória, como sejam as técnicas de trincar, desossar, dividir e servir carnes e aves à vista do cliente, ou técnicas de técnicas de despinhar, dividir e servir peixes à vista do cliente, ou ainda preparação de frutas. Os casos concebidos poderão também conter elementos de maior ou menos complexidade em função do nível de qualificação (2 ou 4) e ainda formação inicial ou contínua.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios para a arte cisória (mesas, cadeiras, aparadores; carros diversos; 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 e alimentos e bebidas.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 16

PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE VINHOS

[Associada à UC 07. Planear e executar o serviço de vinhos]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Planeamento e execução do serviço de vinhos

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Analisar e selecionar informação para a elaboração das cartas de vinhos.
- Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas e vinhos.
- Aplicar técnicas de provas simples de vinhos.
- Aplicar normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos.
- Aplicar técnicas de gestão do *stock* das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de vinhos.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Equipamentos e utensílios do serviço de vinhos

- Procedimentos de limpeza e higienização

Elaboração de cartas de vinhos

- Ficha técnica
- Estrutura
- Composição

Viticultura e enologia

- Tipos e processos de fabrico de vinho
- Valorização dos vinhos portugueses
- Regiões vitivinícolas

Serviço de vinhos

- Preparação do serviço
- Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho
- Apresentação dos vinhos à mesa
- Temperaturas dos vinhos
- Sequências de serviço
- Serviço de vinhos brancos
- Serviço de tintos
- Serviço de espumantes
- Serviço de vinhos de sobremesa
- Serviço de generosos/fortificados
- Serviço especiais

Aconselhamento de vinhos

- Harmonização do vinho com a gastronomia
- Informação e aconselhamento do cliente
- Normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos

Técnicas de provas simples de vinhos

- Equipamentos e utensílios utilizados na prova de vinhos
- Processo de prova

Procedimentos de aprovisionamento de bebidas e vinhos

- Requisitos da cave de dia
- Procedimentos de gestão dos *stocks*
- Modos de conservação dos vinhos

Normas de higiene e segurança alimentar

Normas de segurança e saúde no trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e sirvam vinhos, de acordo com as técnicas de preparação e serviço aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a seleção e preparação dos equipamentos e utensílios para o serviço de vinhos, para que os/as formandos/as tomem contacto e treinem as aptidões e atitudes fundamentais no preparação e serviço de vinhos. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de estabelecimento, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para o serviço de vinho. 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. Enunciados de casos para analisar. Ficha de observação para a simulação.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 17

PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS DE RESTAURANTE

[Associada à UC 08. Planear e executar serviços especiais de restaurante]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Planeamento e execução de serviços especiais de restaurante

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar os diferentes serviços especiais de restaurante.
- Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios para os serviços especiais.
- Aplicar as técnicas e os procedimentos de execução dos diferentes serviços especiais de restaurante.
- Aplicar técnicas de acondicionamento dos utensílios, equipamentos e produtos utilizados nos serviços especiais.
- Analisar procedimentos sobre gestão de *stocks*.
- Aplicar procedimentos para a requisição de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades específicas.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de serviços especiais

- Banquetes
- Volantes (*Buffets, Portos de honra, Coffee-breaks*, outros)

Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios

- Tipos de iguarias a servir
- Mobiliário, equipamentos e utensílios

Estrutura e composição de cartas e ementas para serviços especiais

Mise-en-place 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 a serviços de alimentos e bebidas
- Preparação, organização e decoração das mesas
- Preparação dos alimentos e bebidas
- Distribuição e disposição de alimentos e bebidas
- Distribuição de alimentos e bebidas em bandeja

Técnicas de serviços especiais

- Diferentes métodos de serviço de mesa
- Corte e apresentação de peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos (arte cisória)
- Empratamento das diversas iguarias servidas
- 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 bandejas
- Serviço de bebidas diversas em posto fixo
- Serviço de recolha de utilizados

Gestão de equipas de trabalho

- Organização das brigadas para serviços especiais

Normas protocolares de serviços especiais

Normas de higiene e segurança alimentar

Normas de segurança e saúde no trabalho

Procedimentos de requisição, aprovisionamento e conservação de matérias-primas e produtos alimentares/bebidas

Procedimentos de gestão de *stocks*

Sistema informático do serviço de restaurante

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente as simulações e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que realizem a preparação e a execução de um serviço especial de restaurante, de acordo com as orientações dadas e as técnicas adequadas. Poderão ser integradas as dimensões relacionadas com as normas protocolares, com aprendizagem e treino através simulações. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de evento e estabelecimento, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios dos serviços especiais de restaurante. Procedimentos para a realização do *Mise-en-Place* para o serviço 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. Enunciados dos exercícios a realizar. Grelha de observação para as simulações.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 18

PREPARAÇÃO E SERVIÇO DE IGUARIAS SIMPLES

[Associada à UC 09. Preparar e servir iguarias simples]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: **Preparação e serviço de iguarias simples**

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os principais produtos de snack-bar e cafetaria.
- Identificar e aplicar as técnicas de preparação de aperitivos.
- Identificar e aplicar técnicas de preparação de sanduíches e outros produtos de cafetaria.
- Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios para o serviço de snack-bar.
- Aplicar técnicas de serviço de alimentos e bebidas (balcão e mesa).
- Selecionar e aplicar técnicas de decoração e apresentação de produtos de snack-bar e cafetaria.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
Equipamentos e utensílios do serviço de cafetaria/*snack-bar*

- Funcionalidade e adequabilidade
- Técnicas de utilização e manuseamento
- Processos de limpeza e conservação

Tipos de iguarias da cafetaria e snack-bar

- Aperitivos sólidos
- Sanduíches, tostas, lanches e outros
- Produtos de cafetaria

Nutrição e dietética

- Ementas, nutricional e dieteticamente, equilibradas

Técnicas de preparação e serviço de produtos de cafetaria

- Preparação e execução do serviço de cafetaria
- Desembaraçamento do balcão e/ou mesa e do local das preparações
- Limpeza e arrumação de utensílios
- Decoração e apresentação dos produtos

Procedimentos de armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios

Procedimentos de gestão de *stocks*

Normas de higiene e segurança alimentar

Normas de segurança e saúde no trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e sirvam aperitivos sólidos e/ou produtos de cafetaria, de acordo com os procedimentos e técnicas aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, o serviço ao cliente, o desembacamento, ou ainda decoração e apresentação. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de estabelecimento, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios de cozinha. Equipamentos, ferramentas e utensílios de cozinha para snack-bar e cafetaria. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Plano de trabalhos. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar. Enunciados de exercícios para realizar em sala. Grelha de observação para as simulações.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 19

PREPARAÇÕES E CONFEÇÕES BÁSICAS DE COZINHA

[Associada à UC 10. Preparar e efetuar confeções básicas de cozinha]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Preparações e confeções básicas de cozinha

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar as regras de organização e funcionamento do serviço de cozinha.
- Identificar os equipamentos e utensílios necessários no serviço de cozinha.
- Identificar e aplicar as técnicas de preparações de base de cozinha.
- Identificar e aplicar as técnicas de confeções de base de cozinha.
- Identificar as normas de higiene e segurança alimentar aplicáveis.
- Identificar as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

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 das matérias-primas

Preparações básicas de cozinha

- Descascar e cortar frutas e legumes
- Amanhar e cortar peixes e mariscos
- Desossar e cortar carnes e aves

Confeções básicas de cozinha

- Cozer
- Assar
- Fritar
- Grelhar
- Estufar
- Guisar
- Saltear
- Brasear
- Outras

Normas de segurança e saúde no trabalho

Normas de higiene e segurança alimentar

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a conjugação das técnicas demonstrativas e de simulação para as aprendizagens das técnicas de preparação e de confeção de cozinha. Será desejável que na formação se trabalhem estratégias de resposta diferenciadas que ponderam os diferentes contextos de exercício.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

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. Enunciados de exercícios. Filmes pedagógicos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 20

PREPARAÇÃO E SERVIÇO DE REFEIÇÕES LIGEIRAS

[Associada à UC 11. Preparar e servir refeições ligeiras]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Preparação e serviço de refeições ligeiras

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os principais tipos de confeituras servidas como refeições ligeiras.
- Identificar e aplicar as técnicas de confeitura de refeições ligeiras.
- Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios para o serviço de *snack-bar*.
- Aplicar técnicas de serviço de alimentos e bebidas (balcão e mesa).
- Selecionar e aplicar técnicas de decoração e apresentação de refeições ligeiras.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de confeituras 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 confeitura dos produtos alimentares

- Canapés
- Hambúrgueres
- Baguetes
- Bifanas no pão
- Omeletas
- Saladas (frias, quentes, simples e compostas)
- Outros

Nutrição e dietética

- Ementas, nutricional e dieteticamente, equilibradas

Técnicas de serviço de alimentos e bebidas de cafetaria ao balcão e à mesa

- Preparação e execução do serviço de *snack-bar* e cafetaria
- Desembaçamento do balcão/mesa e do local das preparações
- Limpeza e arrumação de utensílios
- Decoração e apresentação dos produtos

Procedimentos de armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios

Procedimentos de gestão de *stocks*
Normas de higiene e segurança alimentar
Normas de segurança e saúde no trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e confeccionem refeições simples, de acordo com os procedimentos e técnicas aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a preparação das matérias-primas e utensílios, o serviço à mesa, ou ainda decoração e apresentação das refeições. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de estabelecimento, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios de cozinha. Equipamentos, ferramentas e utensílios de cozinha para *snack-bar* e cafetaria. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Plano de trabalhos. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar. Enunciados de exercícios para realizar em sala. Grelha de observação para as simulações.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 21

PREPARAÇÃO E SERVIÇO DE PEQUENOS-ALMOÇOS

[Associada à UC 12. Preparar e servir pequenos-almoços]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: **Preparação e serviço de pequenos-almoços**

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e selecionar matérias-primas, os equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço.
- Identificar e utilizar processos de preparação de produtos de cafetaria.
- Selecionar e aplicar técnicas de decoração de produtos de cafetaria.
- Aplicar normas de segurança alimentar.
- Identificar e aplicar as técnicas de execução de serviço de pequeno-almoço: à carta, *buffet* e *room-service*.
- Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de *stocks*.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de pequenos-almoços

Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios

- Produtos alimentares correspondentes a refeições ligeiras pré-confecionadas
- Produtos alimentares correspondentes a uma refeição completa
- Bebidas utilizadas

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 dos pequenos-almoços: continental, inglês, outros

Técnicas de serviço de pequeno-almoço

- Preparação e execução do serviço
- Desembaçamento do balcão/mesa e do local das preparações
- Procedimentos para transporte de alimentos e bebidas em *room service*

Mise-en-place para os vários tipos de serviços

Normas de higiene e segurança alimentar
Normas de segurança e saúde no trabalho

Gestão de *stocks*

- Classificação, características e conservação das matérias-primas
- Procedimentos de controlo, gestão e reposição de *stocks*

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e sirvam pequenos-almoços, de acordo com os processos adequados e os serviços aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a preparação e serviço de pequenos-almoços em *room service* para que os/as formandos/as tomem contacto e treinem as aptidões e atitudes fundamentais no preparação e serviço ao cliente. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de unidade hoteleira, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

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. Exemplos de manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar. Enunciados de casos para analisar. Filme pedagógicos para analisar.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 22

PREPARAÇÃO E SERVIÇO DE BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS

[Associada à UC 13. Preparar e servir bebidas simples e compostas]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO:** **Preparação e serviço de bebidas simples e compostas**
2. **DURAÇÃO:** 75 horas
3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Serviço de bar: organização e funcionamento

4. **DURAÇÃO:** 25 horas
5. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar as regras de organização e funcionamento do serviço de bar.
 - Identificar os equipamentos e utensílios necessários no serviço de bar.
 - Identificar as regras e técnicas de elaboração de uma carta de bar.
 - Identificar os procedimentos inerentes à produção no bar.
 - Identificar as normas de higiene e segurança alimentar aplicáveis.
 - Identificar as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Organização e funcionamento do serviço de bar

- Tipos de estabelecimentos e legislação de enquadramento
- Características e normas de funcionamento
- Equipamentos
- Utensílios
- Roupas/indumentária
- Terminologia

Tecnologia dos equipamentos e utensílios do serviço de bar

- Características
- Princípios de funcionamento e formas de utilização
- Higienização, manutenção e conservação

Cartas de bar

- Ficha técnica
- Estrutura
- Composição

Procedimentos de organização do serviço de bar

- Processo e suporte documental
- Legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares
- Planeamento da produção

- Disposição dos meios físicos
- Organização do trabalho
- Previsão dos meios necessários
- Limpeza da secção

Normas de segurança e saúde no trabalho
Normas de higiene e segurança alimentar

Sistema informático e funcionalidades do serviço de bar

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com os contextos reais de exercício e a realidade dos participantes. Consoante o perfil dos/as formandos/as, a partilha de experiências, formas de organização do serviço de bar e problemas concretos pode ser um recurso útil para tornar a formação mais atrativa e enriquecedora.

A utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de planeamento individual ou de grupo, permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que na formação se trabalhem estratégias de resposta diferenciadas que ponderam os diferentes contextos de exercício.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos relativos à organização do serviço de bar. Exemplos de procedimentos para a realização do *Mise-en-Place* para os serviços de bar. Código de Boas Práticas de higiene e segurança alimentar – aplicação dos princípios de HACCP à hotelaria e restauração. Enunciados de exercícios. Filmes pedagógicos

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Preparação e serviço de bebidas simples e compostas

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os diferentes tipos de bebidas simples e compostas.
- Identificar e utilizar os utensílios e materiais utilizados no serviço de bebidas simples e compostas.
- Identificar e aplicar as técnicas de preparação das bebidas simples.
- Identificar e aplicar as técnicas de preparação das bebidas compostas.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios

- Tipos de iguarias e bebidas a servir
- Mobiliário, equipamentos e utensílios

Tipos de bebidas simples e suas características

- Tipos de aguardentes
- Tipos de bebidas espirituosas
- Tipos de licores
- Tipos de bebidas fermentadas

Tipos de bebidas compostas e suas características

- Com álcool e sem álcool (*cocktails, fizzes, collins, highballs, juleps*, entre outras)
- Clássicos contemporâneos
- Novas tendências
- Outros

Técnicas de preparação de bebidas compostas

- Leitura, interpretação e aplicação de receitas
- Preparação de bebidas
- Temperaturas aconselháveis para o serviço de cada bebida

Técnicas de preparação de semi-produtos utilizados na decoração das bebidas

- Princípios gerais de estética de cores, formas e materiais
- As bordaduras, com açúcar ou sal
- Enfeites (comestíveis e não comestíveis)
- Outras decorações tradicionais e temáticas
- Processos de execução

Técnicas de serviço de bebidas simples e compostas

- Preparação dos equipamentos, máquinas e utensílios
- Preparação, capitação, decoração e serviço de bebidas
- Regras para servir à mesa ou no espaço do bar
- Desembaraçamento de mesas

Técnicas de atendimento ao cliente

- Aconselhamento e informação acerca das bebidas simples e compostas
- A importância da comunicação não-verbal no atendimento ao cliente

Interface entre serviços

Normas de higiene e segurança alimentar
Normas de segurança e saúde no trabalho

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente a demonstração e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e sirvam bebidas simples e/ou compostas, de acordo com os procedimentos e técnicas adequadas. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a preparação das bebidas compostas com álcool e sem álcool, o serviço à mesa ou ainda o aconselhamento ao cliente. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de estabelecimento contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Matérias-primas, equipamentos e utensílios do serviço de bar. Procedimentos para a realização do *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. Fichas técnicas das bebidas. Procedimentos para o aprovisionamento de utensílios, equipamentos e produtos a utilizar na *mise-en-place*. Enunciados dos exercícios a realizar em sala.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 23

PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS DE BAR

[Associada à UC 14. Planear e executar serviços especiais de bar]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO:** Planeamento e execução de serviços especiais de bar

2. **DURAÇÃO:** 25 horas

3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

4. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar os diferentes serviços especiais de bar.
- Selecionar e utilizar os equipamentos e utensílios para os serviços especiais.
- Aplicar as técnicas e os procedimentos de execução dos diferentes serviços especiais de bar.
- Aplicar técnicas de decoração para o serviço especiais.
- Aplicar técnicas de acondicionamento dos utensílios, equipamentos e produtos utilizados nos serviços especiais.
- Analisar procedimentos sobre gestão de *stocks*.
- Aplicar procedimentos para a requisição de matérias-primas e bebidas.
- Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades específicas.

5. **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Tipos de serviços especiais de bar

- *Cocktail party*
- *Coffee break*
- *Brunch*
- Copo de água
- Piquenique
- *Open bar*
- *Welcome drink*
- Outros

Mise-en-place de serviços especiais em bar

- 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

Técnicas de serviços especiais

- Reposição de utensílios, alimentos e bebidas

Normas protocolares de serviços especiais

Técnicas de serviços especiais

- Empratamento de aperitivos e produtos de cafetaria
- Serviço de vinhos e outras bebidas

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

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente as demonstrações, simulações e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que realizem a preparação e a execução de um serviço especial de bar, de acordo com as orientações dadas e as técnicas adequadas. Poderão ser integradas as dimensões relacionadas com as normas protocolares, com aprendizagem e treino através simulações. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de evento e estabelecimento, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Matérias-primas, equipamentos e utensílios do serviço de bar. Procedimentos para a realização do *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*. Enunciados dos exercícios para realizar em sala.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 24

COORDENAÇÃO DAS ATIVIDADES DAS EQUIPAS DE TRABALHO DO RESTAURANTE/BAR

[Associada à UC 15. Coordenar as atividades das equipas de trabalho do restaurante/bar]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Coordenação das atividades das equipas de trabalho do restaurante/bar

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Analisar e adequar as normas de organização do serviço de restauração e bebidas.
- Identificar e aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos.
- Identificar e aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral.
- Identificar e adaptar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Identificar e utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho.
- Identificar e aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais.
- Identificar e aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e saúde no serviço de restauração e bebidas.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas

Liderança de equipas de trabalho

- Conceitos e princípios de liderança
- Estilos de liderança e suas características
- Liderança situacional

Comunicação e gestão de equipas

- Estilos comunicacionais
- Comunicação persuasiva e motivacional
- Gestão e mediação de conflitos

Aspetos legais e administrativos da gestão de equipas em restauração

- Legislação laboral e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos (horários, falta, férias, outros)
- Direitos e deveres laborais

Técnicas de gestão de recursos humanos

- Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais
- Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
- Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade
- Procedimentos de diagnóstico de necessidades de competência
- Procedimentos de supervisão, correção e avaliação de desempenho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Sugere-se o recurso a análise de casos reais ou ficcionados, seja em formato de vídeo (testemunhos, situações ficcionada, outros) ou *scripto* para análise e posterior debate em grupo. A realidade do mercado de trabalho deverá ser a base para a construção de situações-problema, por exemplo, como motivar equipas de trabalho com elevados níveis de rotatividade; como promover a autoestima e valorizar o trabalho das equipas de trabalho; como gerir e mediar conflitos em equipas de trabalho na restauração.

No caso da formação de ativos, será desejável que se reforce a dimensão de partilha de experiências e conhecimentos dos/as formandos/as, permitindo diferentes o debate acerca das práticas profissionais dos/as formandos/as e do contexto de exercício. Poderão ser pedidos exemplos de situações críticas de gestão de equipas, tais como gestão ou mediação de conflitos, etc.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Excertos de legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho. Exemplos de normas de qualidade. Exemplos de normas procedimentos internos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais. Normas gerais de segurança e saúde no trabalho. Textos de apoio sobre liderança e gestão de equipas. Enunciados de casos. Exemplos de filmes pedagógicos.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 26

PREPARAÇÃO E SERVIÇO DE BEBIDAS COM ANIMAÇÃO, EXIBIÇÃO E ESPETÁCULO

[Associada à UC 17. Preparar e servir bebidas com animação, exibição e espetáculo]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Preparação e serviço de bebidas com animação, exibição e espetáculo

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Selecionar e preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de bebidas com animação, exibição e espetáculo.
- Preparar e decorar bebidas com animação, exibição e espetáculo.
- Aplicar truques e formas de servir com animação, exibição e espetáculo.
- Aplicar procedimentos de aprovisionamento e armazenamento das matérias-primas e bebidas do serviço de bebidas.
- Aplicar procedimentos de gestão de *stocks* das matérias-primas e bebidas do serviço de bebidas.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Flair Bartender

- *Working flair vs exhibition flair*
- Utensílios básicos, equipamento e material
- *Mise-en-place*
- *Shaker tin*
- *Flair bottle*
- Copos
- Decoração
- Pré-mixes
- Protocolo do serviço

Pouring

- *Free pouring*
- Conversão de medidas
- *Pour e corte*
- *Free pouring* com ambas as mãos

- *Free pouring* invertido e corte
- *Jump pouring*

Truques e formas de servir

- Truques com copos
- Truque *dry Martini*
- Truque do fósforo
- Movimentos e improvisação

Procedimentos de aprovisionamento e conservação de matérias-primas e bebidas

Procedimentos de gestão dos *stocks*

Normas de higiene e segurança alimentar

Normas de segurança e saúde no trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais e em situações-problema, nomeadamente as demonstrações, simulações e o estudo de caso, separados ou conjugados.

Os/as formandos/as deverão realizar atividades práticas em que realizem a preparação e a execução de um serviço especial de bar, de acordo com as orientações dadas e as técnicas adequadas. Poderão ser integradas as dimensões relacionadas com as normas protocolares, com aprendizagem e treino através simulações. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de evento e estabelecimento, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para o serviço de bebidas. 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. Enunciados de exercícios. Filmes pedagógicos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 27

ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM CONTEXTO DE HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

[Associada à UC 18. Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: *Atuação em situações de emergência em hotelaria e restauração*

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Atuação em situações de emergência relacionadas com doença súbita ou acidente

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, para deteção e avaliação de situações de doença súbita ou acidente.
- Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência.
- Identificar e aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Gestão de situações de emergência

- Conceitos e princípios
- Tipos de emergência
- Âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados
- Sistema integrado de emergência médica

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 e centros de bem-estar
- Tipos de doenças e acidentes mais frequentes em atividades de lazer e desporto (por ex.: golfe)

Protocolos de atuação em situações de emergência

- Doença súbita
- Acidente
- Incêndio
- Evacuação
- Outras (ameaça de bomba, etc.)

A importância de cumprir os protocolos de atuação e de garantir as condições de segurança do local e do socorrista

Controlo emocional em situações de emergência

Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais

- Cortes pouco profundos
 - Queimaduras de 1º grau
- Regras de segurança e saúde aplicáveis

Procedimentos para a gestão de resíduos

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Método demonstrativo, centrado na explicação e demonstração de tarefas seguida da realização de exercícios práticos. Poderão ser trabalhos alguns casos mais frequentes de emergências relacionadas com situações de doença súbita e acidente, em contexto de hotelaria e restauração.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Manual de primeiros socorros. Protocolos 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 saúde aplicáveis. Equipamentos de proteção individual. Procedimentos para a gestão de resíduos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Atuação em situações de emergência em restauração e hotelaria – segurança de pessoas e bens

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer os tipos de riscos, anomalias ou incidentes que possam por em causa a segurança de pessoas e bens.
- Identificar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, relacionadas com a segurança de pessoas e bens.
- Selecionar e transmitir informação relativa à situação de risco e anómala detetada.
- Reconhecer a importância da permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, bem como, a prontidão dos meios de intervenção existentes no estabelecimento.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Gestão de situações de emergência em hotelaria e restauração – dimensão segurança de pessoas e bens

- Conceitos e princípios
- Riscos mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração
- Âmbito de intervenção dos profissionais de hotelaria e restauração

Tarefas relacionadas com a segurança de pessoas e bens na hotelaria e restauração

- Controlo de entrada e saídas para deteção de situações anómalas
- Controlo de acesso de pessoas não autorizadas nas áreas restritas ou reservadas
- Reporte ao responsável de situações anómalas ou incidentes

- Gestão de alarmes de intrusão e incêndio
- Verificação da permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação
- Assistência a pessoas e grupos em situações de risco e de emergência
- Ações preliminares de correção de anomalias de acordo com as instruções e os meios disponíveis, nomeadamente na prevenção de furtos, agressões, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bombas, outras.

Protocolos de atuação em situações de emergência:

- Furtos
- Incêndios
- Inundações
- Explosões
- Ameaças de bomba
- Pessoas perdidas (crianças, pessoas com deficiência, outras)
- Sismo
- Outras

A importância cumprir os protocolos de atuação e de garantir a permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, bem como, a prontidão dos meios de intervenção existentes no estabelecimento

Controlo emocional em situações de emergência

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Método demonstrativo, centrado na explicação e demonstração de tarefas seguida da realização de exercícios práticos. Poderão ser trabalhadas situações concretas, tais como, atuação em situação de furto, em ameaça de bomba, em deteção de objeto estranho, mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Protocolos de atuação em situações de emergência. Contactos dos serviços de emergência. Exemplos de planos de emergência. Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis. Equipamentos de proteção individual.

BOLSA
UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESCANÇÃO

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 35
A ATIVIDADE DO/A PROFISSIONAL DE ESCANÇÃO

[Sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: A atividade do/a profissional de Escanção

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa/Especialização em Escanção

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o âmbito de intervenção do Escanção.
- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do Escanção.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

O serviço especializado de vinho

Âmbito de intervenção do Escanção: atribuições e responsabilidades

Postura e imagem do/a profissional de Escanção

- Apresentação
- Imagem
- Postura/comportamento profissional
- Funções

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiencial, incentivando atividades que permitam um contacto com a realidade do serviço especializado de vinhos e da atividade de escanção nas diversas tipologias de estabelecimentos. Esta abordagem será mais relevante no caso da formação inicial de qualificação.

Para formação de ativos, a estratégia poderá passar pelo trabalho de projeto, desta feita orientado para a construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar as suas funções, responsabilidade e competências, bem como direitos e deveres. A pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a técnica da discussão orientada, deverão privilegiadas como forma de estimular o sentido crítico e a adoção de posturas profissionais pró-ativas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos do trabalho em hotelaria. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos. Filme pedagógico sobre Postura Profissional. Computador com acesso à internet.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 36

ELABORAÇÃO DE CARTAS DE VINHOS E OUTRAS BEBIDAS

[Associada à UC 20. Elaborar cartas de vinhos e outras bebidas]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO:** Elaboração de cartas de vinhos e outras bebidas
- 2. DURAÇÃO:** 100 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa/Especialização em Escanção

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Vinhos de Portugal

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar os conceitos e princípios da enologia e enoturismo.
 - Reconhecer os vinhos portugueses como produto turístico de elevado potencial.
 - Pesquisar e selecionar informação sobre vinhos portugueses.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos básicos de enologia

 - Tipos e processos de fabrico de vinhos
 - Técnicas de engarrafamento e envelhecimento
 - Regiões produtoras
 - Castas
 - Marcas e denominações

Os vinhos portugueses

Regiões de vinhos portuguesas e características dos respetivos vinhos

 - Importância da valorização dos vinhos portugueses
 - O vinho enquanto produto turístico
 - Características, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho
 - Tipos de vinhos
- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que os futuros escanções tomem contacto

com a diversidade de vinhos e gastronomia, valorizando o património gastronómico e vitivinícola e a sua relevância para o setor do turismo, através de momentos de debate ou discussão orientada pelo formador.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

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

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Vinhos do Mundo

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios da enologia e enoturismo.
- Identificar e caracterizar os principais vinhos estrangeiros.
- Pesquisar e selecionar informação sobre vinhos estrangeiros.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Os vinhos estrangeiros

Principais regiões produtoras e características dos respetivos vinhos

- Os vinhos franceses
- Os vinhos italianos
- Os vinhos espanhóis
- Novas regiões emergentes: África do Sul, Chile, outras

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que os futuros escanções tomem contacto com a diversidade de vinhos e gastronomia, valorizando o património gastronómico e vitivinícola e a sua relevância para o setor do turismo, através de momentos de debate ou discussão orientada pelo formador.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação sobre enologia e enoturismo. Fichas de vinhos. Sistema informático para pesquisa de informação.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3

Técnicas de elaboração de cartas de vinhos e outras bebidas

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Aplicar técnicas de elaboração de ementas e tabelas de preços.
- Analisar e selecionar informação para a elaboração das cartas de vinhos.
- Aplicar técnicas de comunicação escrita.
- Aplicar estratégias de comunicação e *marketing* turístico.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Cartas de vinhos e outras bebidas

- Ficha técnica
- Estrutura
- Composição

Classificação das bebidas

Técnicas de elaboração de cartas de vinhos

Técnicas de cálculo de preços

Estratégias de comunicação e promoção do vinho

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que os futuros escanções tomem contacto com a diversidade de vinhos e gastronomia, valorizando o património gastronómico e vitivinícola e a sua relevância para o setor do turismo, através de momentos de debate ou discussão orientada pelo formador.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação relativa a vinhos, nacionais e estrangeiros. Fichas de vinhos. Exemplos de cartas de vinhos e bebidas. Normativos relativamente a carta de vinhos. Procedimentos para o cálculo de preços. Enunciados de exercícios.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 37

PROVAS DE VINHOS: PREPARAÇÃO E REALIZAÇÃO

[Associada à UC 21. Organizar e realizar provas de vinhos]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Provas de vinhos: preparação e realização

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Escanção

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar conceitos e princípios do enoturismo.
- 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 técnicas de *mise-en-place* para o serviço de vinhos.
- Identificar e aplicar técnicas de provas de vinhos.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios do enoturismo

As rotas dos vinhos

A importância da gastronomia e dos vinhos na promoção e desenvolvimento turístico

Regiões de vinhos portuguesas e características dos respetivos vinhos

Caraterísticas, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho

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
- Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos
- *Mise-en-place* para o serviço de vinhos

Técnicas de provas simples de vinhos

- Etapas e sequência da prova
- Elementos a observar
- Degustação

Realização da prova com o cliente

- Informação ao cliente
- Leitura e interpretação do rótulo
- Técnicas de comunicação e informação
- Técnicas de motivação e fidelização de clientes

Normas de segurança e higiene alimentar

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que os futuros escanções tomem contacto com a diversidade de vinhos e gastronomia, valorizando o património gastronómico e vitivinícola e a sua relevância para o setor do turismo, através de momentos de debate ou discussão orientada pelo formador.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios para a prova de vinhos. 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. Enunciados de exercícios. Filmes pedagógicos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 38

ACONSELHAMENTO SOBRE VINHOS

[Associada à UC 22. Aconselhar vinhos e orientar o cliente na escolha]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Aconselhamento sobre vinhos

2. DURAÇÃO: 75 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Escanção

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Gastronomia e vinhos

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais de enoturismo.
- Distinguir e caracterizar os vinhos portugueses.
- Reconhecer a gastronomia e vinhos portugueses enquanto património cultural.
- Distinguir e caracterizar as principais especialidades da gastronomia, nacional e regional, portuguesa.
- Identificar e explicar as características, origem ou zona vinícola, marca e idade do vinho.
- Identificar e explicar as características dos principais vinhos estrangeiros.
- Identificar e selecionar os equipamentos e utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução das provas de vinhos.
- Identificar e aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios do enoturismo
Importância da valorização dos vinhos portugueses e da gastronomia tradicional
Regiões vitivinícolas portuguesas e características dos respetivos vinhos
Tipos de vinhos e suas características
Vinhos estrangeiros, regiões vitivinícolas e suas características

Técnicas de prova simples de vinho

- Equipamentos e utensílios utilizados na prova de vinhos
- Principais defeitos do vinho
- Normas de higiene e segurança alimentar aplicáveis

A harmonização do vinho com a ementa

- Entradas
- Peixes e mariscos
- Carnes
- Sobremesas

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que os futuros escanções tomem contacto com a diversidade de vinhos e gastronomia, valorizando o património gastronómico e vitivinícola e a sua relevância para o setor do turismo, através de momentos de debate ou discussão orientada pelo formador.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios do vinho de vinhos. Documentação sobre enologia. Documentação sobre enoturismo. Informação sobre vinhos: regiões, castas, características visuais, olfativas e gustativas. Exemplo de dicionário de aromas e sabores. Normas de higiene e segurança alimentar. Enunciados de exercícios.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Técnicas de comunicação no serviço de vinhos e outras bebidas

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar as técnicas de comunicação em restauração.
- Identificar os diferentes tipos de clientes, suas motivações e expectativas.
- Distinguir técnicas de motivação e fidelização de clientes.
- Reconhecer a importância da comunicação não-verbal na relação com o cliente.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios da comunicação em restauração

Tipos de clientes

- Diferentes percepções e motivações
- Estilos comunicacionais
- Gestão de expectativas

Técnicas de motivação e fidelização de clientes

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá uma maior interação e partilha de experiências e conhecimentos em formandos. Será desejável que os futuros escanções participem em simulações e/ou *role-playing* para treino das situações de atendimento e aconselhamento de clientes, em diferentes contextos e tipologias de estabelecimentos.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação sobre enologia e enoturismo. Cartas de vinhos. Informação sobre os vinhos: região, casta, características visuais, olfativas e gustativas. Normas protocolares do serviço de vinhos. Enunciados de exercícios para realizar em sala. Grelha de observação para as simulações.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 39

PREPARAÇÃO E SERVIÇO DE VINHOS E OUTRAS BEBIDAS

[Associada à UC 23. Preparar e servir vinhos e outras bebidas]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Preparação e serviço de vinhos e outras bebidas

2. DURAÇÃO: 75 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Escanção

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Preparação e serviço de vinhos

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar as técnicas de abertura e serviço de vinhos.
- Selecionar e utilizar os utensílios e materiais necessários ao serviço de vinhos.
- Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação dos 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 procedimentos de requisição de vinhos e gestão de *stocks*.
- Aplicar técnicas de provas simples de vinhos.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Serviço de vinhos

- Tipos de serviços de vinhos
- Serviços especiais

Equipamentos e utensílios do serviço de vinhos

Procedimentos de conservação, armazenagem e gestão e *stocks*

Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de vinhos

Procedimentos de requisição de vinhos

Gestão e controlo da cave de dia

- Normas para o armazenamento e acondicionamento dos vários tipos de vinhos (temperatura, luz, vibrações, ventilação, humidade, posição)

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
- Normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos

Técnicas de serviço de vinhos velhos

- Preparação
- Abertura
- Decantação
- Cuidados no serviço de vinhos velhos
- Utensílios e materiais utilizados no serviço de vinhos velhos

Bebidas destiladas

- Conhaques
- Aguardentes velhas
- Licores
- Whisky
- Outros

Normas de segurança e saúde no trabalho

Normas de segurança e higiene alimentar

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização das técnicas da demonstração e simulação para o treino das técnicas de serviço de vinho. Será desejável que sejam identificadas as situações críticas (serviço de vinhos velhos, por exemplo), para realização, nas condições de segurança adequadas.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para o serviço de vinhos. Manuais de operação dos equipamentos e máquinas. Fichas técnicas de produtos de limpeza e higienização. Cartas de vinhos. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos de higiene e segurança alimentar. Enunciados de exercícios.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Preparação e serviço de bebidas

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar as técnicas de abertura e serviço de bebidas.
- Selecionar e utilizar os utensílios e materiais necessários ao serviço de bebidas.
- Aplicar técnicas de controlo do estado de conservação das 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 procedimentos de requisição de vinhos e gestão de *stocks*.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar normas de higiene e segurança alimentar.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Serviços de bebidas

Equipamentos e utensílios do serviço de bebidas

Procedimentos de conservação, armazenagem e gestão e *stocks*

Procedimentos de limpeza e higienização dos equipamentos e utensílios do serviço de bebidas

Bebidas destiladas

- Conhaques
- Aguardentes velhas
- Licores
- Whisky
- Outros

Técnicas de serviço de bebidas

Normas técnicas e protocolares do serviço de bebidas

Normas de segurança e saúde no trabalho

Normas de segurança e higiene alimentar

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização das técnicas da demonstração e simulação para o treino das técnicas de serviço de vinho. Será desejável que sejam identificadas as situações críticas (serviço de aguardentes velhas, por exemplo), para realização, nas condições de segurança adequadas.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para o serviço de vinhos. Manuais de operação dos equipamentos e máquinas. Fichas técnicas de produtos de limpeza e higienização. Cartas de vinhos. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Procedimentos de SST. Procedimentos de higiene e segurança alimentar. Enunciados de exercícios.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 40
ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA GARRAFEIRA
[Associada à UC 24. Organizar e gerir a garrafeira]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Organização e gestão da garrafeira

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa/Especialização em Escanção

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Pesquisar e analisar informação relativamente a novas tendências do mercado.
- Identificar e aplicar normas sobre acondicionamento e conservação de matérias-primas e bebidas.
- Identificar e aplicar normas sobre acondicionamento e conservação de vinhos.
- Identificar a maquinaria, mobiliário, equipamentos e utensílios necessários à montagem da garrafeira.
- Identificar e aplicar procedimentos de montagem da garrafeira.
- Identificar e aplicar técnicas de controlo de custos.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades do programa.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- 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
Organização e funcionamento da cave de dia
Normas gerais de gestão de *stocks* de vinhos e bebidas
Normas de acondicionamento e conservação de vinhos e bebidas
Sistema informático e programa de gestão de *stocks*

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá um maior contacto com as necessidades do mercado de trabalho em termos de gestão da garrafeira.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Mobiliário e equipamentos específicos para a garrafeira. Fichas de vinhos. Exemplos de boas práticas. Normativos relativamente à aquisição de vinhos e bebidas de vinhos. Procedimentos para o cálculo de preços. Enunciados de exercícios.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 41

GESTÃO DE STOCKS NO SERVIÇO DE VINHOS E OUTRAS BEBIDAS

[Associada à UC 25. Gerir os *stocks* de materiais, utensílios e equipamentos inerentes ao serviço de vinhos e outras bebidas]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Gestão de *stocks* no serviço de vinhos e outras bebidas

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Escanção

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Aplicar técnicas de gestão de *stocks* em restauração e bebidas
- Aplicar técnicas de controlo de gestão
- Utilizar o sistema informático e programa de gestão de F&B

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Organização funcional e operacional do serviço de restauração e bebidas

Teoria do serviço de restauração e bebidas

Técnicas de controlo de custos em serviços de restauração e bebidas

Normas gerais de gestão de *stocks* de vinhos, equipamentos e utensílios do serviço de vinhos

- Requisição
- Inventariação
- Reposição de *stocks*

Normas de acondicionamento e conservação de vinhos e bebidas

Sistema informático e programa de gestão de *stocks*

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso, conjugada com trabalho de pesquisa individual ou de grupo, o que permitirá um maior contacto com as necessidades do mercado de trabalho em termos de gestão de *stocks* no serviço especializado de vinhos.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Normativos relativamente à aquisição de vinhos e bebidas de vinhos. Procedimentos para a gestão de *stocks*. Enunciados de exercícios.