

Disciplina: Serviço de Restaurante e Bar

Ano/Turma/curso: CEF 2-1 – CEF-ERB

| TEMAS/UNIDADES/MÓDULOS/<br>UFCD                                                                                                                                                  | CONTEÚDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | N.º de AULAS<br>PREVISTAS |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|
| <b>MÓDULO: 1 TEMA: Cozinha -<br/>organização e funcionamento</b>                                                                                                                 | Organização e funcionamento da cozinha<br>Tipologia de serviços<br>Legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares<br>Instalações<br>Equipamentos<br>Utensílios<br>Indumentária<br>Brigada de cozinha<br>Circuitos<br>Organização e articulação com o serviço de restaurante<br>Terminologia<br>Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cozinha<br>Características<br>Funções<br>Higienização, manutenção e conservação<br>Aprovisionamento dos produtos alimentares<br>Planos de produção, cartas, ementas, receitas, fichas técnicas, tabelas de capitação e de desperdício<br>Formulários de encomenda<br>Formulário de entrega<br>Registo de receção, conferência e verificação de qualidade<br>Não conformidades e reclamações<br>Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis<br>Controlo de stocks<br>Procedimentos de organização da cozinha<br>Processo e suporte documental<br>Planeamento da produção<br>Disposição dos meios físicos<br>Organização do trabalho<br>Interface entre serviços<br>Previsão dos meios necessários<br>Limpeza da secção<br>Normas de higiene e segurança | 56                        | 1.º Período |
| Atividades de avaliação                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |             |
| <b>MÓDULO: 1 TEMA: Cozinha -<br/>organização e funcionamento<br/>(Continuação)</b><br><br><b>MÓDULO: 2 TEMA: Requisições,<br/>controlo de custos e faturação<br/>de serviços</b> | Previsão dos meios necessários<br>Limpeza da secção<br>Normas de higiene e segurança<br><br>Seleção de fornecedores<br>Documentação técnica de requisição e encomenda de produtos<br>Registo<br>Transmissão<br>Controlo das requisições e fornecimentos internos e externos<br>Folhas de transferência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4+30+31                   | 2.º período |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|
| <p><b>MÓDULO: 3 TEMA:</b><br/><b>Comunicação, vendas e reclamações na restauração</b></p>                                                               | <p>Folhas de quebras<br/>Outra<br/>Controlo de custos<br/>Objetivos<br/>Documentos<br/>Procedimentos<br/>Rentabilidade de alimentos e de bebidas<br/>Rácios<br/>Taxas de lucro<br/>Capitações<br/>Outros<br/>Cálculo, contabilização e faturação<br/>Normas<br/>Meios e processos (manuais, máquinas de calcular, suportes informáticos)<br/>Cobrança<br/>Meios de pagamento (cartões de débito e de crédito, cheques, dinheiro)</p> <p>Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes<br/>Regras de protocolo<br/>Cooperação e articulação entre serviços<br/>Comunicação no atendimento<br/>Assertividade<br/>Marketing pessoal<br/>Interação com o cliente<br/>Processo de atendimento ao cliente<br/>Acolhimento, acomodação e entrega das cartas<br/>Atendimento personalizado<br/>Finalização e despedida</p> |                     |                           |
| Atividades de avaliação                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |                           |
| <p><b>MÓDULO: 3 TEMA:</b><br/><b>Comunicação, vendas e reclamações na restauração (Continuação)</b></p> <p><b>MÓDULO: 4 TEMA: Serviço de vinhos</b></p> | <p>Técnicas de venda no decurso do serviço<br/>Técnicas de negociação e venda<br/>Etapas de venda<br/>Controlo de venda<br/>Gestão de reclamações<br/>Técnicas de resolução de reclamações<br/>Procedimentos<br/>Encaminhamento de reclamações<br/>Normas de higiene e segurança</p> <p>Tipos de vinhos e sua classificação<br/>Branco, tintos, verdes, rosés, espumantes, espumosos e outros<br/>Importância da valorização dos vinhos portugueses<br/>Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos<br/>Modos de conservação dos vinhos<br/>Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho<br/>Compatibilidade entre vinhos e alimentos<br/>Tecnologia dos equipamentos e utensílios</p>                                                                                                        | <p><b>29+30</b></p> | <p><b>3.º período</b></p> |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|
|                                              | Normas técnicas e protocolares<br>Regras de serviço dos diversos tipos de vinho<br>Procedimentos de transporte<br>Temperaturas a que devem ser servidos<br>Apresentação e desenvolver da garrafa<br>Decantação<br>Verter do vinho<br>Degustação<br>Noções de higiene e segurança |            |  |
| Atividades de avaliação                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |  |
| <b>Total de Aulas Previstas (50 minutos)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>180</b> |  |