

Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)

EM VIGOR



Nível de Qualificação: **2**

Área de Educação e Formação

811 . Hotelaria e Restauração

Código e Designação da qualificação

811178 - Empregado/a de Mesa

Modalidades de Educação e Formação

Pessoas com Deficiências e Incapacidades

Total de pontos de crédito

111,50
(inclui 10 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 4 de 29 de janeiro de 2010 com entrada em vigor a 29 de janeiro de 2010.

1ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

Observações

1. Organização do Referencial de Formação

Formação para a Inclusão

Formação para a Integração

Código	UFCD	Horas
6369PCDI	Portefólio	25
6370PCDI	Balanço de competências/Plano individual de formação	50
6371PCDI	Igualdade de oportunidades	25
6372PCDI	Procura ativa de emprego	50
6373PCDI	Legislação laboral	25
6374PCDI	Empreendedorismo	25

Formação de Base

Áreas de Competências Chave	Horas
Cidadania e Empregabilidade	150
Linguagem e Comunicação	150
Matemática para a Vida	150
Tecnologias da Informação e Comunicação	150

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas
3296APCDI	1	Higiene e Segurança Alimentar	25
3297APCDI	2	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25
6389PCDI	3	Conceitos de saúde e fatores de risco	50
3327APCDI	4	Organização e gestão do serviço de mesa	75
3328APCDI	5	Princípios da nutrição	25
3329APCDI	6	Preparação do serviço de mesa	100
3804APCDI	7	Atendimento e gestão de reclamações	50
3332ACH	8	Alimentos - características e confeção	100
3333APCDI	9	Preparação e serviço de aperitivos sólidos, refeições ligeiras e produtos de cafetaria	100
3334APCDI	10	Requisições, controlo de custos e faturação de serviços_	50
3335ACH	11	Língua inglesa - serviço de cafetaria, balcão e mesa na restauração	50
3337APCDI	12	Serviço de vinhos	50
3339APCDI	13	Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas	100
3340APCDI	14	Serviço de pratos principais e bebidas de acompanhamento	100
3341APCDI	15	Serviço de sobremesas e respetivas bebidas	75
3342APCDI	16	Preparação do bar - mise-en-place	100
3345APCDI	17	Preparação e realização do serviço de bar	100
3346ACH	18	Língua inglesa - serviço de mesa e bar na restauração e hotelaria	50
3353APCDI	19	Preparação e serviço de pequenos-almoços e serviço de alimentos e bebidas em room-service	75
3354ACH	20	Serviço de banquetes	75
3355APCDI	21	Serviço de buffets	75

Formação Tecnológica			
Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas
3356APCDI	22	Serviços volantes	75
3357APCDI	23	Língua inglesa - serviços especiais de mesa	50
3298APCDI	24	Gestão da qualidade	25
Total da carga horária			1600
Formação em Contexto de Trabalho			Horas
			1200

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

2. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

2.1. Formação para a Integração

6369PCDI	Portefólio	25 horas
Objetivos	1. Estruturar o dossiê/portefólio.	

Conteúdos

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

6370PCDI	Balço de competências/Plano individual de formação	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer as singularidades das pessoas. 2. Reconhecer as necessidades/interesses/expectativas pessoais. 3. Identificar o perfil de competências. 	

Conteúdos

1. Singularidades pessoais
2. Projecto de vida individual
3. Diversos estilos de aprendizagem
4. Necessidades/interesses/expectativas pessoais
5. O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas
6. Perfil de competências
7. A formação centrada na pessoa
8. Valorização de pontos fortes
9. Estratégias, recursos e tempos
10. A reflexão sobre as práticas de formação

6371PCDI	Igualdade de oportunidades	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar diferentes formas de desigualdade. 2. Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas. 3. Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional. 	

Conteúdos

1. Desigualdade do género
 - 1.1. Fenómenos de violência em função do género (masculino/feminino)
 - 1.2. Condições laborais face ao género
 - 1.3. O masculino e o papel simbólico da linguagem
 - 1.4. Assimetrias em função do género na comunicação
2. Culturas, etnias e religiões
 - 2.1. Diversidade como uma riqueza
 - 2.2. Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país
 - 2.3. A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade
3. Comportamentos discriminatórios
 - 3.1. Situações de discriminação ou abuso

- 3.2. Situações de desigualdade
- 3.3. Impactos na vida pessoal, social e profissional
- 3.4. Igualdade de oportunidades numa democracia paritária
- 3.5. Igualdades de oportunidades na deficiência

6372PCDI	Procura ativa de emprego	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer os fatores relevantes para a procura de emprego. 2. Identificar as oportunidades de emprego. 3. Elaborar um currículo. 	

Conteúdos

1. A procura de emprego
 - 1.1. O interesse, a motivação e a satisfação pessoal
 - 1.2. A formação e as competências alcançadas
 - 1.3. Profissões específicas e polivalências profissionais
 - 1.4. Os pontos fortes e os pontos fracos
 - 1.5. Modelos e tipos de emprego
2. Oportunidades de emprego
 - 2.1. Recursos locais - centros de emprego, GIP (Gabinetes de Inserção Profissional), centros de recursos especializados, agências privadas de colocação, empresas de trabalho temporário, bolsa de emprego *online*, Juntas de Freguesia, espaços comerciais
 - 2.2. Redes relacionais (familiares, amigos, vizinhos, pessoas conhecidas)
 - 2.3. Imprensa escrita, suporte eletrónico, anúncios publicitários, outros
3. Elaboração de currículo
 - 3.1. Carta de apresentação
 - 3.2. Identificação
 - 3.3. Formação académica
 - 3.4. Formação profissional
 - 3.5. Experiência profissional
 - 3.6. Atividades extras profissionais

6373PCDI	Legislação laboral	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os direitos e deveres laborais. 	

Conteúdos

1. Legislação e normas na área de trabalho
 - 1.1. Caracterização da legislação da atividade profissional

- 1.2. Condições de trabalho
- 1.3. Assiduidade, férias e feriados
- 1.4. Direitos e deveres dos trabalhadores
- 1.5. Direitos e deveres dos empregadores
- 2. Regulamentos internos na empresa

6374PCDI	Empreendedorismo	25 horas
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar as características do ao empreendedorismo. 2. Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo. 	

Conteúdos

- 1. Características do empreendedorismo
 - 1.1. Optimismo, iniciativa e criatividade
 - 1.2. Conhecimento e inovação
 - 1.3. Relacionamento interpessoal
 - 1.4. Capacidade de liderança
 - 1.5. Capacidade de organização
- 2. Suportes ao empreendedorismo
 - 2.1. Estratégias de intervenção
 - 2.2. Resistência ao fracasso

2.2. Formação de Base

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

2.3. Formação Tecnológica

3296APCDI	Higiene e Segurança Alimentar	25 horas
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Colaborar no desenvolvimento dos procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos. 	

Conteúdos

1. Noções básicas de microbiologia
2. Noções de higiene
3. Conservação e armazenamento de géneros alimentícios
4. Noções de limpeza e desinfecção
5. Introdução à aplicação do APCPC (Análise de perigos e controlo dos pontos críticos)

3297APCDI	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar no desenvolvimento de boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo. 	

Conteúdos

1. Garantia da Segurança Alimentar (HACCP)
 - 1.1. Introdução
 - 1.2. Princípios e conceitos
 - 1.3. Terminologia
 - 1.4. Regulamentação
 - 1.5. Procedimentos

6389PCDI	Conceitos de saúde e fatores de risco	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer os princípios fundamentais da Saúde e identificar os fatores de risco no serviço. 	

Conteúdos

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

3327APCDI	Organização e gestão do serviço de mesa	75 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as características da restauração e preparar, sob supervisão, o serviço de mesa com vista à atividade diária. 	

Conteúdos

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

3328APCDI

Princípios da nutrição

25 horas

Objetivos

1. Reconhecer os princípios da nutrição e alimentação.
2. Classificar os constituintes alimentares.

Conteúdos

1. Nutrição e alimentação
 - 1.1. Conceitos de nutrição e alimentação
 - 1.2. Principais funções da alimentação
2. Constituintes alimentares
3. Roda dos alimentos/pirâmide alimentar
4. Alimentação equilibrada
 - 4.1. Regras para uma alimentação saudável
 - 4.2. Principais erros alimentares
 - 4.3. Necessidades diárias de nutrientes
 - 4.4. Alimentação racional

3329APCDI

Preparação do serviço de mesa

100 horas

Objetivos

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

Conteúdos

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

3804APCDI

Atendimento e gestão de reclamações

50 horas

Objetivos

1. Atender e acolher o cliente.
2. Encaminhar reclamações.
3. Prestar cuidados de bem-estar.

Conteúdos

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

3332ACH	Alimentos - características e confeção	100 horas
Objetivos	1. Identificar os vários tipos de alimentos, suas características e processos gerais de confeção.	

Conteúdos

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

3333APCDI	Preparação e serviço de aperitivos sólidos, refeições ligeiras e produtos de cafetaria	100 horas
Objetivos	1. Preparar e servir, sob supervisão, aperitivos sólidos, refeições ligeiras e produtos de cafetaria.	

Conteúdos

1. Tipos de aperitivos sólidos que podem ser servidos
 - 1.1. Torrados (ex. amendoins, castanhas)
 - 1.2. Salgados (ex. favas, amendoins, caju)
 - 1.3. Em conserva (ex. enchovas, salsichas)
 - 1.4. Confeccionados (ex. croquetes, rissóis)
 - 1.5. Fumados (ex. presuntos, enchidos)
 - 1.6. Canapés
 - 1.7. Outros
2. Tipos de sanduíches
 - 2.1. Simples, queijo, fiambre, outras
 - 2.2. Mistas, carne com alface e tomate, ovos e *bacon*, outras
 - 2.3. Tostas
 - 2.4. Outras
3. Tipos de bebidas (ex. café, águas, sumos)
4. Tipos de doces
5. Tipos de confeções usualmente servidas como refeições ligeiras - saladas, do tipo *fast food*

6. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - 6.1. Matérias-primas - carnes, peixes, mariscos, ovos, outros
 - 6.2. Recheios
 - 6.3. Molhos para saladas, para *cocktail* de marisco, para doces, outros
 - 6.4. Guarnições
 - 6.5. Equipamentos e utensílios - carro de serviço/*guéridon*, máquinas e moinho de café, torradeira, talheres, *bonbonnières*, taças, outros
 - 6.6. Armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios
7. Registo de pedidos
8. Articulação com a copa
 - 8.1. Regras de preparação e execução do serviço de copa
9. Processos de confeção dos produtos alimentares
 - 9.1. Preparação de canapés
 - 9.2. Preparações diversas (hambúrgueres, baguetes, bifanas no pão, omeletas, outras)
 - 9.3. Preparação de saladas - frias, quentes, simples e compostas
 - 9.4. Preparação de refeições ligeiras
 - 9.5. Outros
10. Técnicas do serviço de alimentos e bebidas de cafetaria ao balcão e à mesa
 - 10.1. Regras de preparação e execução do serviço de cafetaria (ex. lanches e outros)
 - 10.2. Corte, empratamento e apresentação de alimentos
 - 10.3. Preparação, dosagem e apresentação das bebidas
 - 10.4. O desembaraço do balcão e/ou da mesa e do local das preparações
11. Boas práticas de higiene e segurança

3334APCDI	Requisições, controlo de custos e faturação de serviços_	50 horas
Objetivos	1. Colaborar na elaboração de requisições.	

Conteúdos

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

3335ACH	Língua inglesa - serviço de cafetaria, balcão e mesa na restauração	50 horas
---------	--	----------

Objetivos

1. Interpretar textos técnicos simples e estabelecer comunicação oral em língua inglesa, a nível elementar.

Conteúdos

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

3337APCDI

Serviço de vinhos

50 horas

Objetivos

1. Preparar e executar, sob supervisão, o serviço de vinhos.

Conteúdos

1. Tipos de vinhos e sua classificação
 - 1.1. Brancos, tintos, verdes, rosés, espumantes, espumosos e outros
2. Modos de conservação dos vinhos
3. Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho
4. Compatibilidade entre vinhos e alimentos
5. Tecnologia dos equipamentos e utensílios
 - 5.1. Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho
6. Normas técnicas e protocolares do serviço de vinhos de mesa
 - 6.1. Regras para servir os diversos tipos de vinho
 - 6.2. Procedimentos de transporte
 - 6.3. Temperaturas a que devem ser servidos
 - 6.4. A apresentação e o desenvolver da garrafa
 - 6.5. Decantação
 - 6.6. O verter do vinho
 - 6.7. A degustação
7. Boas práticas de higiene e segurança

3339APCDI

Serviço de aperitivos, entradas e bebidas diversas

100 horas

Objetivos

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

Conteúdos

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

3340APCDI	Serviço de pratos principais e bebidas de acompanhamento	100 horas
Objetivos	1. Servir, sob supervisão, pratos principais e bebidas de acompanhamento.	

Conteúdos

1. Bebidas que podem ser servidas para acompanhar refeições e suas características
2. Iguarias fornecidas pela cozinha
3. Produtos gustativos (*appetizers*)
4. Tipos de vinhos e respetivas técnicas de serviço
5. Secções de apoio ao serviço de restaurante
 - 5.1. Funcionamento e serviços prestados pela cozinha e cave-dia
 - 5.2. Circuitos de serviço - recolha, entrega e transporte de utensílios, alimentos e bebidas
6. *Mise-en-place* para serviço

- 6.1. Preparação dos equipamentos e utensílios - disposições e distanciamentos
- 6.2. Decoração das salas e das mesas
- 6.3. Preparação das mesas de apoio
- 7. Métodos de serviço de mesa
 - 7.1. À francesa
 - 7.2. À inglesa, direto e indireto
 - 7.3. À americana
 - 7.4. À russa
- 8. Registo de pedidos
 - 8.1. Anotação de pedidos
 - 8.2. Regras a considerar na comunicação dos pedidos
 - 8.3. Comprovantes
- 9. Normas técnicas e protocolares do serviço de mesa
 - 9.1. Serviço de *ménage*
 - 9.2. Empratamento dos vários tipos de iguarias, guarnições e molhos
- 10. Normas técnicas e protocolares do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas
- 11. Boas práticas de higiene e segurança

3341APCDI	Serviço de sobremesas e respetivas bebidas	75 horas
Objetivos	1. Servir, sob supervisão, bebidas de sobremesa, sobremesas, digestivos e cafés.	

Conteúdos

- 1. Tipos de sobremesas (frutas, queijos, doces, gelados)
- 2. Bebidas que podem ser servidas para acompanhar sobremesas e suas características (ex. champanhes, vinhos do Porto)
- 3. Tipos de frutas, suas características e proveniência
- 4. Tipos de queijos, suas características e proveniência
- 5. Sobremesas frias, semi-frias e quentes
- 6. Bebidas digestivas
- 7. Tipos de café e tisanas, suas características e proveniência
- 8. Secções de apoio ao serviço de restaurante
 - 8.1. Funcionamento e serviços prestados pela cozinha e cave-dia
 - 8.2. Circuitos de serviço - recolha, entrega e transporte de utensílios, alimentos e bebidas
- 9. *Mise-en-place* para serviço
 - 9.1. Preparação dos equipamentos e utensílios - disposições e distanciamentos
 - 9.2. Decoração das salas e das mesas
 - 9.3. Preparação das mesas de apoio
- 10. Registo de pedidos
 - 10.1. Anotação de pedidos
 - 10.2. Regras a considerar na comunicação dos pedidos
 - 10.3. Comprovantes

11. Normas técnicas e protocolares do serviço de mesa
 - 11.1. Preparação, empratamento, decoração e apresentação dos vários tipos de frutas
 - 11.2. Preparação, empratamento, decoração e apresentação dos vários tipos de queijos
 - 11.3. Preparação, empratamento, decoração e apresentação de sobremesas
 - 11.4. Selecção, preparação e apresentação de bebidas
 - 11.5. Serviço de café ou tisanas
12. Normas técnicas e protocolares do serviço de desembaraçamento e reposição simultânea de mesas
13. Boas práticas de higiene e segurança

3342APCDI	Preparação do bar - mise-en-place	100 horas
Objetivos	1. Preparar, sob supervisão, as condições para a realização do serviço de bar - <i>mise-en-place</i> .	

Conteúdos

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

3345APCDI	Preparação e realização do serviço de bar	100 horas
Objetivos	1. Preparar, sob supervisão, as condições e realizar o serviço de bar.	

Conteúdos

1. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - 1.1. Tipos de bebidas - aperitivas, refrescantes, estimulante, outras
 - 1.2. Bebidas simples e compostas (alcoólicas e não alcoólicas)

- 1.3. Bebidas quentes - cafés, infusões (chás, outros), chocolates, outras
- 1.4. Noções sobre os efeitos do álcool
- 1.5. Abordagem à venda e consumo do álcool numa perspetiva preventiva, em particular aos novos públicos
- 2. Tipo de serviço de bar - direto, indireto e misto
- 3. Registo de pedidos
 - 3.1. Anotação de pedidos
 - 3.2. Regras a considerar na comunicação dos pedidos
 - 3.3. Comprovantes
- 4. Interligação entre serviços (mesa, bar)
- 5. Técnicas de preparação do serviço de bar
 - 5.1. Organização dos equipamentos e utensílios de modo correto e funcional
 - 5.2. Tipos de máquinas, suas características, finalidades, modos de funcionamento e utilização (espremedores de citrinos, de tiragem de cerveja, de batidos, café, lavagem, outras)
- 6. Decoração de bebidas e alimentos
 - 6.1. Princípios gerais da estética de cores, formas, materiais
 - 6.2. Elementos decorativos não comestíveis
 - 6.3. Produtos alimentares para decorações de bebidas e alimentos (frutas, vegetais, frescos ou enlatados, condimentos, aromas, outros)
- 7. Serviço de bebidas
 - 7.1. Preparação de bebidas - simples, compostas
 - 7.2. Temperaturas aconselháveis a cada bebida
 - 7.3. Capitação e apresentação das bebidas ao cliente
- 8. Técnicas de serviço de bar
 - 8.1. *Cocktails* (*shaker*, copo de mistura, etc.)
- 9. Serviço de alimentos
- 10. Boas práticas de higiene e segurança

3346ACH	Língua inglesa - serviço de mesa e bar na restauração e hotelaria	50 horas
Objetivos	1. Utilizar a língua inglesa na comunicação aplicada à atividade profissional, a nível elementar.	

Conteúdos

- 1. Técnicas de comunicação e atendimento aplicadas à atividade profissional
 - 1.1. Vocabulário técnico específico à profissão
 - 1.2. Expressão oral no contexto social e profissional

3353APCDI	Preparação e serviço de pequenos-almoços e serviço de alimentos e bebidas em room-service	75 horas
Objetivos	1. Preparar e servir, sob supervisão, pequenos-almoços e efetuar o <i>room-service</i> .	

Conteúdos

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

3354ACH	Serviço de banquetes	75 horas
Objetivos	1. Identificar os serviços e as técnicas de execução.	

Conteúdos

1. Tipos de banquetes
 - 1.1. Com buffet
 - 1.2. Sem buffet
 - 1.3. Misto
2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - 2.1. Tipos de iguarias (entradas, pratos principais, acompanhamentos, sobremesas, doces e salgados, frios e quentes, vinhos e outras bebidas), suas características e técnicas do serviço
 - 2.2. Tipo de mobiliário, equipamentos e utensílios, suas funções e modos de apresentação
 - 2.3. Atoalhados
3. Interligação entre serviços
4. Técnicas de serviço de mesa aplicadas em situações especiais

- 4.1. Mise-en-place das salas e mesas (disposição das mesas, posicionamento dos couverts, copos, pratos) em função dos convivas e dos alimentos a servir
- 4.2. As exigências específicas dos banquetes
- 4.3. Tipo de couverts a servir em função da ementa
- 4.4. Preparação dos alimentos e bebidas
- 4.5. Normas protocolares no serviço à mesa nos banquetes - mesas de honra, precedências, prioridades
- 4.6. Os diferentes métodos de serviço de mesa (à francesa e à inglesa directo)
- 4.7. Transporte de bandejas pesadas
- 4.8. A organização e a articulação da equipa do serviço à mesa
- 4.9. A Importância da organização do trabalho em equipa e da boa de execução do serviço
5. Boas práticas de higiene e segurança

3355APCDI	Serviço de buffets	75 horas
Objetivos	1. Preparar os meios e servir, sob supervisão, diferentes tipos de <i>buffets</i> .	

Conteúdos

1. Tipos de *buffets*
 - 1.1. Em pé ou sentado
 - 1.2. Para refeições completas ou partes
 - 1.3. Para pequenos-almoços, banquetes, ou beberetes
 - 1.4. Em sala ou ao ar livre
2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - 2.1. Tipos de iguarias (entradas, pratos principais, acompanhamentos, sobremesas, doces e salgados, frios e quentes, vinhos e outras bebidas), suas características e técnicas do serviço
 - 2.2. Tipo de mobiliário, equipamentos e utensílios, suas funções e modos de apresentação
 - 2.3. Atoalhados
3. Interligação entre serviços
4. Técnicas de serviço de mesa aplicadas em situações especiais
 - 4.1. Preparação das salas
 - 4.2. Preparação e decoração das mesas de buffet, de apoio e de refeição em *buffet*
 - 4.3. Distribuição e disposição de alimentos e bebidas, loiças, copos talheres etc. em função dos tipos de *buffets*
 - 4.4. Preparação e organização de postos fixos para serviço de alimentos e bebidas
 - 4.5. Empratamento das diversas iguarias servidas em *buffet*
 - 4.6. Serviço de vinhos e outras bebidas
 - 4.7. Reposição de utensílios, alimentos e/ou bebidas
 - 4.8. Desembaraçamento das mesas
 - 4.9. A organização e a articulação da equipa do serviço à mesa
 - 4.10. A Importância da organização do trabalho em equipa e da boa execução do serviço
5. Boas práticas de higiene e segurança

3356APCDI

Serviços volantes

75 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Tipos de serviço de beberetes

- 1.1. Aperitivo bar
- 1.2. *Cocktails*
- 1.3. *Coffee breaks*
- 1.4. *Farewell parties*
- 1.5. *Garden parties*
- 1.6. Lanches
- 1.7. Portos de honra
- 1.8. *Welcome drinks*
- 1.9. *Wine and cheese party*
- 1.10. Outros

2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios

- 2.1. Tipos de iguarias (entradas, pratos principais, acompanhamentos, sobremesas, doces e salgados, frios e quentes, vinhos e outras bebidas), suas características e técnicas do serviço
- 2.2. Tipo de mobiliário, equipamentos e utensílios, suas funções e modos de apresentação
- 2.3. Atoalhados

3. Técnicas de serviço de bar aplicadas em situações especiais

- 3.1. Tipos e locais de realização (sala, bar, jardim)
- 3.2. Preparação dos espaços
- 3.3. *Check list*
- 3.4. Preparação e decoração das mesas de serviço e de apoio (ex. postos fixos para serviço de cafés, chás, refrescos, bebidas alcoólicas)
- 3.5. Técnicas de composição e organização de alimentos e bebidas em bandeja (ex. aperitivos sólidos, acepipes vários, doces, sumos e bebidas alcoólicas)
- 3.6. Serviço volante de alimentos e bebidas
- 3.7. Serviço de bebidas diversas em posto fixo
- 3.8. Organização e transporte de sólidos e líquidos em bandejas
- 3.9. Serviço da recolha de utilizados
- 3.10. Reposição de utensílios, alimentos e/ou bebidas
- 3.11. A organização e trabalho em equipa

4. Boas práticas de higiene e segurança

3357APCDI

Língua inglesa - serviços especiais de mesa

50 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Técnicas de comunicação e atendimento aplicadas em situação profissional
 - 1.1. Vocabulário geral e técnico, específico ao setor e à profissão
 - 1.2. Expressão oral no contexto social e profissional

3298APCDI	Gestão da qualidade	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar no desenvolvimento dos procedimentos para o cumprimento das normas e sistemas de gestão da qualidade. 	

Conteúdos

1. Conceitos da qualidade
2. Modelos da qualidade
3. Garantia da qualidade
4. Qualidade total
5. Normas da qualidade