

# 811 Hotelaria e Restauração



## Empregado/a de Restaurante/Bar

### Destinatários

Pessoas que pretendam adquirir conhecimentos na área de empregados de Restaurante e/ou Bar.

### Requisitos de acesso

Não existentes.

### Modalidade de Formação

Formação Contínua.

### Objetivo Geral

Organizar, preparar e executar o serviço de restaurante/bar, respeitando as normas de higiene e segurança, em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras, em cooperação com os demais elementos da equipa, com vista a garantir um serviço de qualidade e satisfação do cliente.

### Objetivo Específico

Pretende-se que no final da formação o(s) participante(s) seja(m) capaz(es) de:

- Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas utilizadas no serviço de restaurante/bar, assegurando o estado de conservação das mesmas.
- Verificar e preparar as condições de utilização e limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de restaurante/bar.
- Recolher informações relativas à organização e execução do serviço de restaurante/bar
- Participar no arranjo da sala de refeições, de acordo com as características do serviço a executar.
- Atender os clientes e executar o serviço de restaurante/bar, assegurando a ligação com os restantes serviços.
- Executar os diferentes serviços especiais em restaurante/bar.
- Faturar os serviços prestados.
- Atender e resolver reclamações de clientes.
- Efetuar a limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios do serviço, verificando as existências e controlando o seu estado de conservação

### Conteúdo Programático

1. Higiene e segurança:
  - a. Alimentar na restauração
  - b. No trabalho na restauração
2. Princípios de nutrição e dietética
3. Conduta profissional na restauração
4. Serviço de restaurante/bar
  - a. Teoria de serviço de bebidas
  - b. Execução do serviço de restaurante/bar
  - c. Serviço casual e clássico no restaurante: diferenças e semelhanças
  - d. Serviço fine dining
  - e. Serviço de bebidas simples e compostas
5. Cozinha - organização e funcionamento
6. Restauração informação turística
  - a. Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios na restauração
7. Comunicação, vendas e reclamações na restauração
8. Controlo de custos na restauração
  - 1.1. Operações de cálculo e unidades de medida

### **Forma de Organização**

Forma Presencial.

### **Métodos Pedagógicos**

Método: Expositivo.

### **Técnicas Pedagógicas**

Exposição oral dos temas com apoio audiovisual. Demonstrações práticas. Trabalhos individuais e de grupo. Exercícios práticos em contexto simulado.

### **Avaliação (Metodologias/Instrumentos)**

Contínua, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada módulo pelo formador/a; Sumativa com base nas atividades e trabalhos efetuados, práticas de técnicas individuais.

Ponderação de Critérios como: domínio dos conteúdos, participação, envolvimento grupal, originalidade / criatividade, rigor na aplicação da prática e assiduidade essenciais a um bom desempenho profissional futuro.

### **Recursos Materiais e Pedagógicos**

Atividades, casos práticos, entre outros. Apresentações PowerPoint, Computador; Projetor de vídeo e outros equipamentos solicitados pelos formadores.

### **Certificação da Formação**

Certificado de Formação Profissional (Portaria nº 474/2010 de 08 de Julho) caso frequente pelo menos 85% das aulas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

Certificado de Frequência de Formação aos formandos que não atinjam os objetivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

### **Formador**

Licenciado na Área da Formação com CAP, experiência pedagógica e profissional subjacentes.

### **Carga Horária**

65 Horas.

### **Instalações e equipamentos**

A sala deve estar equipada com mesas, cadeiras, quadro de porcelana, ecrã, videoprojector, computador. Deverá ainda ser articulado com o Formador os materiais/equipamentos específicos necessários ao bom desempenho da formação.

## Rececionista de Hotel

### Destinatários

Candidatos que pretendam desenvolver competências na área de rececionistas de hotel.

### Requisitos de acesso

Não existentes.

### Modalidade de Formação

Formação Contínua.

### Objetivo Geral

Dotar o profissional de receção de hotel com um nível de competências e conhecimentos necessários para executar de forma eficiente a sua tarefa, garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

### Objetivo Específico

Pretende-se que no final da formação o(s) participante(s) seja(m) capaz(es) de:

- Assegurar o serviço de receção da unidade hoteleira – Hotéis e outros empreendimentos hoteleiros ou turísticos;
- Prestar o atendimento e apoio ao cliente antes, durante e no final da estadia;
- Desenvolver todos os procedimentos técnico/administrativos inerentes à reserva, check in e check out;
- Prestar as informações necessárias e promover os serviços da unidade hoteleira.

### Conteúdo Programático

1. Introdução ao turismo
2. Hotelaria
3. A receção
4. Departamento de apoio ao cliente

### Forma de Organização

Forma Presencial.

### Métodos Pedagógicos

Método: Expositivo.

### Técnicas Pedagógicas

Exposição oral dos temas com apoio audiovisual; Demonstrações práticas; Trabalhos individuais e de grupo; Exercícios práticos em contexto simulado.

### Avaliação (Metodologias/Instrumentos)

Contínua, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada módulo pelo formador/a; Sumativa com base nas atividades e trabalhos efetuados, práticas de técnicas individuais.

Ponderação de Critérios como: domínio dos conteúdos, participação, envolvimento grupal, originalidade / criatividade, rigor na aplicação da prática e assiduidade essenciais a um bom desempenho profissional futuro.

### **Recursos Materiais e Pedagógicos**

Atividades, casos práticos, entre outros. Apresentações PowerPoint, Computador; Projetor de vídeo e outros equipamentos solicitados pelos formadores.

### **Certificação da Formação**

Certificado de Formação Profissional (Portaria nº 474/2010 de 08 de Julho) caso frequente pelo menos 85% das aulas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

Certificado de Frequência de Formação aos formandos que não atinjam os objetivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

### **Formador**

Licenciado na Área da Formação com CAP, experiência pedagógica e profissional subjacentes.

### **Carga Horária**

40 Horas.

### **Instalações e equipamentos**

A sala deve estar equipada com mesas, cadeiras, quadro de porcelana, ecrã, videoprojector, computador. Deverá ainda ser articulado com o Formador os materiais/equipamentos específicos necessários ao bom desempenho da formação.

## Técnico/a de Restaurante/Bar

### Destinatários

Pessoas que pretendam adquirir conhecimentos na área de Técnicos/as de Restaurante e/ou Bar.

### Requisitos de acesso

Não existentes.

### Modalidade de Formação

Formação Contínua.

### Objetivo Geral

Planear, coordenar e executar o serviço de restaurante e bar, respeitando as normas de higiene e segurança, em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras, com vista a garantir um serviço de qualidade e satisfação do cliente.

### Objetivo Específico

Pretende-se que no final da formação o(s) participante(s) seja(m) capaz(es) de:

- Planear e preparar o serviço de restaurante/bar, de acordo com as normas de higiene e segurança.
- Acolher e atender o cliente no serviço de restaurante/bar.
- Preparar e servir bebidas simples e compostas e alimentos e bebidas de cafetaria.
- Executar os serviços de restaurante, vinhos e outras bebidas.
- Faturar os serviços prestados.
- Controlar custos de alimentos e custos de bebidas.
- Colaborar na elaboração de cartas de restaurante, bar e vinhos.
- Prestar os primeiros socorros e os cuidados básicos de saúde e bem-estar.
- Atender e resolver reclamações de clientes.
- Efetuar requisições e preencher outra documentação técnica relativa à atividade desenvolvida.

### Conteúdo Programático

1. Higiene e segurança:
  - 1.1. Alimentar na restauração
  - 1.2. No trabalho na restauração
2. Princípios de nutrição e dietética
3. Captações, fichas técnicas, cartas e ementas
4. Serviço de restaurante/bar
  - 4.1. Teoria de serviço de bebidas
  - 4.2. Execução do serviço de restaurante/bar
  - 4.3. Serviço casual e clássico no restaurante: diferenças e semelhanças
  - 4.4. Serviço fine dining
  - 4.5. Serviço de bebidas simples e compostas
5. Organização da cozinha
  - 5.1. . Preparações e confeções básicas de cozinha
6. Restauração informação turística
  - 6.1. Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios na restauração
7. Comunicação, vendas e reclamações na restauração
8. Controlo de custos na restauração
9. Gestão e Equipas

### **Forma de Organização**

Forma Presencial.

### **Métodos Pedagógicos**

Método: Expositivo.

### **Técnicas Pedagógicas**

Exposição oral dos temas com apoio audiovisual. Demonstrações práticas. Trabalhos individuais e de grupo. Exercícios práticos em contexto simulado.

### **Avaliação (Metodologias/Instrumentos)**

Contínua, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada módulo pelo formador/a; Sumativa com base nas atividades e trabalhos efetuados, práticas de técnicas individuais.

Ponderação de Critérios como: domínio dos conteúdos, participação, envolvimento grupal, originalidade / criatividade, rigor na aplicação da prática e assiduidade essenciais a um bom desempenho profissional futuro.

### **Recursos Materiais e Pedagógicos**

Atividades, casos práticos, entre outros. Apresentações PowerPoint, Computador; Projetor de vídeo e outros equipamentos solicitados pelos formadores.

### **Certificação da Formação**

Certificado de Formação Profissional (Portaria nº 474/2010 de 08 de Julho) caso frequente pelo menos 85% das aulas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

Certificado de Frequência de Formação aos formandos que não atinjam os objetivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

### **Formador**

Licenciado na Área da Formação com CAP, experiência pedagógica e profissional subjacentes.

### **Carga Horária**

90 Horas.

### **Instalações e equipamentos**

A sala deve estar equipada com mesas, cadeiras, quadro de porcelana, ecrã, videoprojector, computador. Deverá ainda ser articulado com o Formador os materiais/equipamentos específicos necessários ao bom desempenho da formação.