

Disciplina: Serviço de Restaurante e Bar

Ano/Turma/curso: CEF 2-1 – CEF-ERB

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

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

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