

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A DE RESTAURANTE/BAR

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 16 de 29 de abril de 2013 com entrada em vigor a 29 de julho de 2013.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

4ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 31 de 22 de agosto de 2018 com entrada em vigor a 22 de agosto de 2018.

QUALIFICAÇÃO: TÉCNICO/A DE RESTAURANTE/BAR

DESCRIÇÃO 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.

ATIVIDADES:

1. Planear e preparar o serviço de restaurante/bar, de acordo com as normas de higiene e segurança.
2. Acolher e atender o cliente no serviço de restaurante/bar.
3. Preparar e servir bebidas simples e compostas e alimentos e bebidas de cafetaria.
4. Executar os serviços de restaurante, vinhos e outras bebidas.
5. Executar confeções de sala e arte cisória.
6. Planear e executar os diferentes serviços especiais.
7. Faturar os serviços prestados.
8. Controlar custos de alimentos e custos de bebidas.
9. Colaborar na elaboração de cartas de restaurante, bar e vinhos.
10. Prestar os primeiros socorros e os cuidados básicos de saúde e bem-estar.
11. Atender e resolver reclamações de clientes.
12. Efetuar requisições e preencher outra documentação técnica relativa à atividade desenvolvida.

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Controlo de qualidade
2. Informação turística
3. Técnicas básicas de emergência
4. Hábitos e culturas alimentares.

Conhecimentos de:

5. Saúde, higiene e segurança alimentar e profissional
6. Gestão de equipas
7. Faturação
8. Informática na ótica do utilizador.
9. Gestão de stocks.
10. Legislação alimentar e da atividade profissional

11. Matemática (operações de cálculo numérico, proporções e percentagens).
12. Sistema internacional de unidades de medida (pesos, distâncias, volumes e temperaturas).
13. Confeções de cozinha e pastelaria
14. Enologia
15. Processos de acondicionamento e conservação de matérias-primas e produtos alimentares
16. Técnicas de acolhimento e atendimento de públicos com necessidades especiais.

Conhecimentos aprofundados de:

17. Vocabulário técnico específico.
18. Língua inglesa e outra língua estrangeira (comunicação ao nível do utilizador independente e utilização de vocabulário técnico).
19. Técnicas de comunicação e de vendas
20. Técnicas de acolhimento e atendimento e gestão de reclamações.
21. Técnicas de planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar.
22. Organização do serviço de restaurante.
23. Organização do serviço de bar.
24. Funcionamento e conservação de equipamentos e utensílios de restaurante/bar.
25. Estrutura e composição de cartas e ementas.
26. Características dos alimentos e bebidas servidas em restaurantes, sua composição dietética, valor alimentar e origens.
27. Métodos de serviço de restaurante/bar.
28. Receituário de confeções de sala.
29. Técnicas de arte cisória.
30. Técnicas de empratamento e decoração dos alimentos em sala.
31. Técnicas de confeção, decoração e serviço de bebidas.
32. Regras protocolares do serviço de restaurante e de bar.

SABERES-FAZER

1. Limpar os espaços, equipamentos e utensílios utilizados no serviço de restaurante/ bar.
2. Preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas, decorações e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de restaurante/bar.
3. Realizar o aprovisionamento e armazenamento de matérias-primas para o restaurante/bar.
4. Articular com as secções abastecedoras informações relativas às iguarias a servir, bem como as respetivas quantidades.
5. Proceder à arrumação, do mobiliário, equipamento, materiais e utensílios do restaurante/bar.
6. Receber os clientes.
7. Encaminhar os clientes para os respetivos lugares.
8. Apresentar a carta/ementa, fornecendo informações e sugestões.
9. Registrar os pedidos, encaminhá-los, e articular o serviço com a secção abastecedora.
10. Preparar tapas, sandwich e aperitivos sólidos.
11. Aplicar as técnicas de serviço de alimentos.
12. Aplicar as técnicas de preparação e serviço de bebidas.
13. Utilizar as técnicas adequadas de receção e transporte dos alimentos e das bebidas a servir.
14. Empratar os alimentos e proceder à sua decoração
15. Aplicar técnicas de confeção de sala e arte cisória.
16. Aplicar técnicas de serviço de alimentos e bebidas em serviços especiais, de acordo as informações recolhidas junto do cliente.

17. Utilizar ferramentas informáticas para registar e calcular o consumo do cliente.
18. Finalizar o atendimento, garantindo a satisfação e fidelização do cliente.
19. Inventariar as matérias-primas e proceder à respetiva potencialização em venda.
20. Definir e aplicar capitações dos alimentos e bebidas.
21. Pesquisar as tendências de mercado associadas ao restaurante e ao bar.
22. Definir e planificar cartas de restaurante, bar e vinhos, tendo em conta o equilíbrio nutricional e dietético.
23. Identificar situações de emergência e aplicar técnicas básicas de ajuda.
24. Aplicar técnicas de atendimento em caso de reclamações de clientes.
25. Resolver ou encaminhar as reclamações de clientes.
26. Proceder à requisição das matérias-primas e produtos alimentares/bebidas.

SABERES-SER

1. . Facilitar o relacionamento interpessoal com os colegas e a chefia, com vista à criação de um bom ambiente de trabalho.
2. Organizar o seu posto de trabalho de forma a permitir responder às solicitações do serviço, interagindo com os outros elementos da equipa.
3. Agir em conformidade com as normas de segurança e higiene alimentar.
4. Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento, roupa, baixela e utensílios.
5. Demonstrar sentido de responsabilidade, capacidade de iniciativa, autodomínio, destreza, autonomia, empenho e disponibilidade.
6. Transmitir informações técnicas aos diferentes serviços.
7. Evidenciar cuidados de higiene pessoal.
8. Comunicar com o cliente, com vista à otimização do atendimento e à qualidade do serviço prestado.
9. Propor as soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes.
10. Agir em conformidade com as normas de segurança e higiene alimentar.
11. Adaptar-se a novos equipamentos, tecnologias e utensílios.