

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) nº 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) nº 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) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

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.