

## CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO - Ensino Profissional

**Departamento Curricular:** Ciências Sociais e Humanas

**Disciplina:** SRB - Serviços de Restaurante e Bar

Domínios	Descritores de desempenho	Crítérios transversais
<b>Conceitos e teorias específicas da disciplina</b>  <b>40%</b>	<p>Adquire instrumentos para compreender a dimensão da organização da indústria turística e empreendimentos turísticos da realidade do nosso país, descodificando a terminologia técnica, atualmente em vigor, bem como qualidade do atendimento e a sua importância na dimensão da organização bem como usar essa mobilização para gerir conflitos.</p> <p>Mobiliza instrumentos das organizações para compreender aspetos relevantes das mesmas e para interpretar a realidade empresarial portuguesa.</p> <p>Compreende as novas formas e tendências de restauração, adquirindo instrumentos para compreender as regras e dinâmicas da restauração assim como as funções específicas e técnicas de serviço.</p> <p>Desenvolve o espírito crítico e de abertura a diferentes perspetivas de organização e técnicas de restauração.</p> <p>Empenha-se na compreensão dos conceitos, sendo capaz de os utilizar de forma criativa na comunicação e na interação durante o atendimento.</p>	<p>Comportamento</p> <p>Sociabilidade</p> <p>Responsabilidade</p>
<b>Tratamento da Informação/Utilização dados</b>  <b>35%</b>	<p>Recolhe e seleciona informação de diferentes meios, elaborando sínteses de conteúdo da documentação analisada com rigor.</p> <p>Procura por novas técnicas e tendências de serviço de mesa e bar.</p> <p>Assume posições pessoais de forma criativa, mobilizando conhecimentos das técnicas de restaurante/bar.</p> <p>Coloca em prática as regras e dinâmicas da restauração assim como técnicas e serviços.</p> <p>Apresenta as funções específicas do empregado de mesa/bar recorrendo à utilização de instrumentos e ferramentas.</p>	<p>Empenho</p> <p>Autorregulação</p> <p>Rigor</p> <p>Clareza</p> <p>Criatividade</p>
<b>Capacidades facilitadoras da interação</b>  <b>25%</b>	<p>Consegue fazer o acolhimento e receção do cliente no serviço de mesa e bar, garantindo um serviço de qualidade e satisfação, prestando a informação de forma responsável e clara.</p> <p>Aplica técnicas de atendimento ao cliente e gere situações de conflito de forma cordial.</p> <p>Assume responsabilidades nas tarefas, atitudes e comportamentos, demonstrando capacidade de superação, planificação e preparação de todo o serviço de mesa e bar, de acordo com as características do serviço.</p>	

### Instrumentos de avaliação

Debates / Questões orais (vídeos temáticos, textos, notícias, etc)

Fichas de avaliação

Fichas de trabalho

Registos de observação – Grelhas

Relatórios

Trabalhos individuais/grupo

Aprovado em reunião de departamento de 12 de julho de 2024

Aprovado em reunião de CP de 17 de julho de 2024