

DESCRITIVO TÉCNICO

SERVIÇO DE RESTAURANTE E BAR

Profissão 35

CLUSTER

Serviços Sociais,
Pessoais e Turismo

TÍTULO

WorldSkills Portugal - **Descritivo Técnico** da Competição de **Serviço de Restaurante e Bar**

PROMOTOR E CONCETOR

Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. - Departamento de Formação Profissional

R. de Xabregas, 52, 1900-003 Lisboa

Tel: (+351) 215803000

Website: www.iefp.pt

<https://worldskillsportugal.iefp.pt>

Facebook: www.facebook.com/WorldSkillsPortugal

APROVAÇÃO

- Ana Elisa - WorldSkills Portugal | Delegado Oficial
- Gustavo Seia – Coordenador do Núcleo da WorldSkills Portugal

CONCEÇÃO METODOLÓGICA E COORDENAÇÃO GERAL

- Vasco Vaz - Delegado Técnico da WorldSkills Portugal

EQUIPA TÉCNICA/CONCETORES

- Joaquim Nogueiro - Delegado Técnico Assistente da WorldSkills Portugal
- Rui Parente

- José Bento - Skills Advisor da WorldSkills Portugal
- Pedro Martins - Presidente de Júri da WorldSkills Portugal

Nos termos do Regulamento em vigor, este Descritivo Técnico está aprovado pela *Worldskills Portugal*.

[palavras com aplicação em género devem aplicar-se automaticamente também ao outro]

CLUSTER/ÁREA DE ATIVIDADE: **Serviços Pessoais, Pessoais e Turismo**

Correspondência com referenciais	811184 - Técnico/a restaurante e bar (Referencial CNQ) 35 – Restaurante Service (<i>WorldSkills Europe</i>) 35 – Restaurante Service (<i>WorldSkills International</i>)
----------------------------------	---

OBSERVAÇÕES

Portugal, através do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP), é membro fundador da *WorldSkills International (WSI)* e da *WorldSkills Europe (WSE)*, estando representado nos Comités Estratégicos e Técnicos das referidas Organizações. Cabe ao IEFP a promoção, organização e realização de todas as atividades relacionadas com os Campeonatos das Profissões.

O Descritivo Técnico é o instrumento que elenca as condições de desenvolvimento da competição contextualizada no âmbito de uma determinada profissão.

Índice

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 ENQUADRAMENTO	3
1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT)	3
1.3 DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO DESENVOLVIMENTO DO DT	3
2 REFERENCIAL DE EMPREGO	4
2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO	4
2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS	4
2.3 PRINCIPAIS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS	5
2.4 ÁREAS DE COMPETÊNCIAS vs UNIDADES DE COMPETÊNCIA	5
2.5 DESCRIÇÃO DAS ÁREAS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA	6
2.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	15
2.7 MATRIZ DA PROVA-TIPO	15
2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA	16
2.9 QUADRO RESUMO: ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs MÓDULOS	17
3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	18
3.1 PROVAS	18
3.1.1 FASES DO CAMPEONATO	18
3.1.2 PROVA DE PRÉ-SELEÇÃO	18
3.1.3 FASE REGIONAL	18
3.1.3.4 Fase 1 Regional	18
3.1.3.5 Fase 2 Regional	19
3.1.4 Prova Nacional	20
3.2 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA	21
3.3 DESENVOLVIMENTO DA PROVA	22
3.4 RESUMO DAS FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL	24
3.5 PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO	25
3.5.1 FICHA DE AVALIAÇÃO	25
3.6 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO	26
3.6.1 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO	26
4 REQUISITOS DE SEGURANÇA	28
4.1 GERAIS	28
4.2 ESPECÍFICOS	28
5 ANEXOS	29

1 INTRODUÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO

PROFISSÃO: SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR

Natureza da competição:
Individual

Aplicação:
Preparação e organização das provas de avaliação de desempenho profissional do SkillsPortugal;
Como referência a outros eventos associados à preparação e organização de provas de desempenho profissional, como por exemplo as previstas no âmbito da formação profissional.

Condições de participação no campeonato das profissões:
≤ 20 anos (a 31 de dezembro de 2026).

1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT)

Nos termos previsto no Artigo 25º, nº 3, do Regulamento Geral e do Artº 17 do Regulamento do Campeonato das Profissões, o presente Descritivo Técnico (DT) é o instrumento de harmonização das condições técnicas de desenvolvimento do campeonato das profissões a nível local, regional e nacional, para a profissão de **SERVIÇO DE RESTAURANTE/BAR** constituindo-se como um guia para a preparação dos jovens e formadores para os campeonatos, para a elaboração e organização das provas e própria qualidade do campeonato e da formação profissional.

1.3 DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO DESENVOLVIMENTO DO DT

O presente DT foi elaborado na base dos padrões definidos a nível nacional e internacional, aconselhando-se a consulta dos seguintes instrumentos:

- *WorldSkills International* – O que fazemos
<https://worldskills.org/what/>
- WorldSkills Portugal - Regulamento do Campeonato das Profissões
<https://worldskillsportugal.iefp.pt/wp-content/uploads/2019/07/Regulamento-do-Campeonato-dasProfiss%C3%B5es.pdf>
- *WorldSkills International* - Quadro das Normas de Especificação
<https://worldskills.org/what/projects/wsss/>
- Catálogo Nacional de Qualificações - Perfil profissional e de formação
<https://catalogo.anqep.gov.pt/qualificacoesDetalhe/7335>
- WorldSkills International - Recursos *on-line*
<https://worldskills.org/skills/>

2 REFERENCIAL DE EMPREGO

2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

Designação da atividade

Técnico/a de Restaurante e Bar

Descrição Geral da Atividade Profissional

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.

(Descrição ANQ - <https://catalogo.anqep.gov.pt/qualificacoesDetalhe/7335>)

Nota: de acordo com a descrição do perfil profissional

2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS

No âmbito da sua atividade profissional, o/a Técnico/a de Restaurante e Bar desenvolve as seguintes atividades operacionais:

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.
13. Aplicar práticas de sustentabilidade no serviço
14. Gerir situações imprevistas e contextos de pressão durante o serviço, assegurando a qualidade e satisfação do cliente.

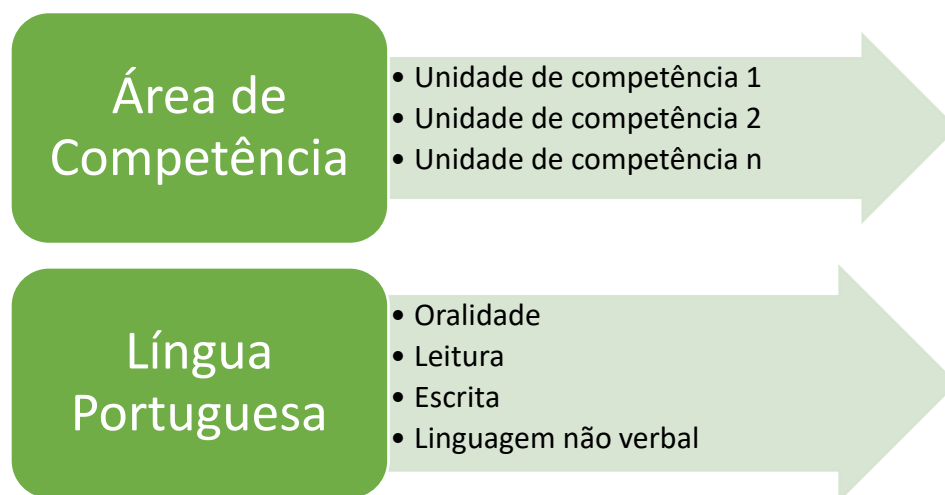
2.3 PRINCIPAIS AREAS DE COMPETÊNCIAS

Com base nas atividades operacionais relacionadas com a profissão foram elencadas as diversas competências. Destas, foram escolhidas as 8 mais preponderantes, tendo em consideração a complexidade da atividade e a sua importância para a profissão.

Área de Competência		Peso relativo
A	Planeamento e organização	10
B	Comunicação e relacionamento interpessoal	14
C	Higiene, saúde, segurança e ambiente	9
D	Preparação do serviço (mise-en-place)	9
E	Serviço de alimentos	28
F	Serviço de bebidas e cocktails	15
G	Serviço de vinhos	9
H	Serviço de cafetaria	6
Total		100

2.4 AREAS DE COMPETÊNCIAS vs UNIDADES DE COMPETÊNCIA

No seguinte diagrama apresenta-se a relação que existe entre áreas e unidades de competência. Enquanto a área de competência demonstra um saber fundamental de uma determinada profissão, a unidade de competência demonstra uma das muitas partes operacionais relacionadas com a área de competência.



2.5 DESCRIÇÃO DAS ÁREAS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA

Área funcional: Organização do trabalho e autogestão	Importância relativa (%)
1 - Organização do trabalho e autogestão	10%

O concorrente deve **conhecer e compreender**:

- A organização e estrutura da indústria de serviços de hotelaria e restauração.
- Diferentes tipos de estabelecimentos de serviços de alimentação e bebidas e os estilos de serviços de alimentação e bebidas que utilizarão.
- A importância do ambiente do restaurante para a experiência global da refeição.
- Mercados-alvo para vários tipos de estilos de serviços alimentares.
- Exigências comerciais e financeiras na gestão de um estabelecimento de serviços de alimentação.
- Requisitos legislativos e regulamentares relevantes, incluindo saúde, segurança e ambiente, manuseamento e higiene dos alimentos e venda e serviço de bebidas alcoólicas.
- A importância de trabalhar de forma eficiente para minimizar o desperdício e os impactos negativos no ambiente decorrentes da atividade empresarial e para maximizar a sustentabilidade, como por exemplo através da compostagem.
- Questões em torno da sustentabilidade e da ética dos alimentos servidos.
- O impacto da cultura, religião, alergias, intolerâncias e tradição na dieta e na confeção dos produtos servidos.
- Ética ligada à indústria de serviços alimentares.
- A importância do trabalho interdepartamental eficaz.
- A exigência de ser cuidadoso com os detalhes e minucioso na realização das tarefas de trabalho.
- Design e layout de restaurante.
- Processos sustentáveis para o controlo do consumo de energia, desperdício alimentar, embalagens reutilizáveis e produtos de limpeza ecológicos.
- A importância da utilização de ingredientes locais e sazonais.
- A utilização do design e dos processos digitais como fator de prática sustentável.

O concorrente deve **conseguir**:

- Apresentar-se aos hóspedes de forma profissional.
- Demonstrar atributos pessoais, incluindo higiene pessoal, aparência elegante e profissional, comportamento e conduta.
- Organizar tarefas de forma eficaz e planejar fluxos de trabalho.
- Gerir o processo de avaliação das necessidades do cliente, o cumprimento dos padrões de qualidade dos serviços e a avaliação da satisfação do cliente.
- Demonstrar consistentemente práticas de trabalho higiénicas e seguras.
- Minimizar o desperdício e qualquer impacto negativo no ambiente.
- Tratar todos os bens com respeito e aplicar uma gestão económica sustentável.
- Trabalhar eficazmente como parte de equipas e com outros departamentos.
- Agir de forma honesta e ética em todas as relações com clientes, colegas e entidade empregadora.
- Seja recetivo a situações inesperadas ou não planeadas e resolva os problemas de forma eficaz à medida que estes ocorrem.
- Envolver-se com o desenvolvimento profissional contínuo para manter o conhecimento das tendências e modas atuais nos desenvolvimentos culinários e de serviços alimentares.
- Priorizar tarefas, especialmente quando se servem várias mesas.
- Aplicar práticas sustentáveis a todas as técnicas de serviço.

Área funcional: Organização do trabalho e autogestão

Importância
relativa (%)

- Fazer sugestões para a melhoria dos procedimentos operacionais.
- Criar e adaptar técnicas de serviço com ideias próprias e desenvolvê-las ainda mais para se adequarem ao estilo de funcionamento de cada restaurante.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Organização e gestão do trabalho
- Gestão do tempo e planejar tarefa
- Práticas sustentáveis

Área funcional: Comunicação e competências interpessoais

Importância
relativa (%)

2- Comunicação e competências interpessoais

14%

O concorrente deve **conhecer e compreender:**

- A importância da experiência global da refeição
- A importância de uma comunicação eficaz e das competências interpessoais ao lidar com clientes e colegas
- O papel do empregado de mesa na maximização das vendas de alimentos e bebidas
- A importância da apresentação pessoal ao estar em contacto com o público e ao lidar com os clientes
- A vantagem de dominar uma segunda língua ao lidar com clientes internacionais
- A natureza e as utilizações dos sistemas digitais numa variedade de operações de serviço de restauração

O concorrente deve **conseguir:**

- Cumprimentar e acomodar os clientes de acordo com as áreas de serviço
- Prestar aconselhamento e orientação adequados aos clientes sobre as opções do menu, com base em conhecimentos sólidos
- Orientar os clientes para opções sem glúten, com baixo teor calórico, veganas e dietéticas.
- Anotar os pedidos dos clientes com precisão, utilizando tanto sistemas em papel como digitais.
- Avaliar o nível de comunicação e interação adequado para cada cliente ou grupo
- Comunicar-se eficazmente com os clientes, de acordo com o ambiente e as necessidades dos clientes
- Agir de forma educada e cortês
- Estar atento sem ser intrusivo
- Verificar com os clientes se tudo está a seu gosto
- Observar as regras de etiqueta à mesa
- Manter a compostura, controlar as emoções e evitar comportamentos agressivos, mesmo em situações muito difíceis
- Lidar eficazmente com clientes difíceis ou que apresentem reclamações
- Comunicar-se eficazmente com clientes que tenham dificuldades de comunicação
- Reconhecer e responder a quaisquer necessidades especiais que os hóspedes possam apresentar
- Estabelecer uma ligação eficaz com a equipa de cozinha e os colegas, particularmente durante períodos de maior pressão
- Apresentar as contas, tratar dos pagamentos e despedir-se dos hóspedes
- Fornecer conselhos e ideias sobre questões de serviço à gerência
- Propor soluções e discutir com uma atitude orientada para os objetivos, chegando a soluções consensuais

Área funcional: Comunicação e competências interpessoais	Importância relativa (%)
<ul style="list-style-type: none"> • Planear e implementar promoções de refeições. • Utilizar sistemas digitais para gerir vendas, informações dos hóspedes e outras tarefas relacionadas com o serviço. 	
UNIDADES DE COMPETÊNCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar com o cliente/ atitude e postura profissional • Cumprir as regras de etiqueta e protocolo • Compreender as instruções em português e inglês 	
Área funcional: higiene, saúde, segurança e ambiente	Importância relativa (%)
Higiene, saúde, segurança e ambiente	9%
O concorrente deve conhecer e compreender :	
<ul style="list-style-type: none"> • Legislação e boas práticas relativas ao manuseamento, armazenamento, preparação e serviço de produtos alimentares e bebidas • Legislação e boas práticas para práticas de trabalho seguras num ambiente de restaurante e na utilização de equipamento especializado de serviço de restauração • Indicadores de qualidade para o serviço de todos os produtos alimentares no restaurante • A utilização segura de facas e equipamento especializado em técnicas avançadas de serviço. 	
O concorrente deve conseguir :	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar de forma higiénica e aplicar procedimentos de higiene em todas as atividades de serviço • Manter a estação de trabalho, as áreas de armazenamento e de resíduos limpas, arrumadas e organizadas • Aplicar as normas de segurança alimentar durante a preparação, cozedura e serviço de alimentos (são aplicados os princípios HACCP) • Prevenir a contaminação cruzada no armazenamento e serviço de produtos alimentares e bebidas • Armazenar todos os alimentos em recipientes fechados, cobertos, rotulados e datados • Armazenar todos os produtos não alimentares, ferramentas e equipamentos de forma segura e higiénica • Garantir que todos os equipamentos e áreas de trabalho sejam limpos de acordo com os mais elevados padrões • Trabalhar com segurança e cumprir os regulamentos de prevenção de acidentes • Utilizar todas as ferramentas e equipamentos com segurança e de acordo com as instruções do fabricante • Promover a saúde, a segurança, o ambiente e a higiene alimentar • Realizar formação em primeiros socorros e manuseamento manual • Aplicar sólidos conhecimentos de saúde e segurança nas práticas de manuseamento de alimentos 	
UNIDADES DE COMPETÊNCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> • Padrões de higiene pessoal • Práticas de higiene de equipamentos e utensílios • Práticas de higiene alimentar 	

Área funcional: Técnica	Importância relativa (%)
Etapas para o serviço (mise-en-place)	9%

O concorrente deve **conhecer e compreender**:

- Uma variedade de materiais e equipamentos padrão de restaurante, incluindo:
 - Talheres
 - Louça
 - Copos e taças
 - Toalhas de mesa
 - Mobiliário
 - As finalidades dos equipamentos especializados utilizados no serviço de restaurante.
 - A importância da apresentação e da aparência nos restaurantes
 - Os fatores que contribuem para criar o ambiente e a atmosfera adequados para a refeição
 - As tarefas a realizar para preparar o serviço

O concorrente deve **conseguir**:

- Preparar a disposição e a decoração das mesas
- Assegurar que as salas estão limpas e bem-apresentadas
- Preparar os restaurantes de forma adequada para o serviço das refeições
- Disponibilizar as mesas e cadeiras de acordo com o número previsto de coberturas
- Pôr as mesas utilizando a roupa de mesa, talheres, copos, louça, garrafas e outros equipamentos necessários adequados
- Criar uma variedade de dobras inovadoras de guardanapos para diferentes ambientes e ocasiões.
- Preparar os restaurantes para vários estilos de serviço, incluindo pequeno-almoço, almoço, chá da tarde, jantar, serviço informal, à la carte, bar, banquetes e serviço de alta gastronomia
- Preparar mesas de buffet para serviço em estilo buffet, incluindo toalhas de mesa dobráveis
- Organizar e preparar salas de eventos, deixando-as prontas para vários formatos de eventos
- Organizar e preparar várias áreas de apoio, por exemplo, aparadores, salas de preparação e acompanhamentos e condimentos previstos para os pratos do menu.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- Realizar a Mise-en-place para um serviço em estilo banquete
- Realizar a Mise-en-place para um serviço em estilo fine dining
- Realizar a mise-en-place para um serviço em estilo casual dining
- Realizar diferentes dobras de guardanapos
- Realizar a montagem de uma mesa de Buffet

Área funcional: Técnica	Importância relativa (%)
Serviço de alimentos	28%
<p>O concorrente deve conhecer e compreender:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • A história da restauração e das técnicas avançadas de serviço • Estilos e técnicas nacionais e internacionais de serviço de alimentos e bebidas • Quando e em que circunstâncias as várias técnicas de serviço de restauração seriam utilizadas • Ingredientes, métodos de confeção, apresentação e serviço para todos os pratos do menu, de forma a poder aconselhar os clientes • Tendências atuais e futuras no serviço de restauração • Uma variedade de cozinhas altamente especializadas e internacionais e os seus estilos de serviço de restauração. 	
<p>O concorrente deve conseguir:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerir o ciclo de serviço para diferentes estilos de serviço • Utilizar equipamento especializado de forma correta e segura • Ajustar as coberturas conforme necessário para os pratos a servir • Servir comida de forma profissional e eficiente para diferentes estilos de serviço, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Serviço em prato • Serviço de prata/serviço francês • Serviço em gueridons • Serviço em carrinho/voiture • Servir comida a partir de gueridons • Preparar, porcionar e servir pratos especializados a partir de Gueridons, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Montagem de pratos • Corte de carne, aves e caça • Filetagem de peixe • Preparação e corte de frutas • Utilização de especiarias na preparação de pratos • Serviço de diferentes queijos • Preparação de saladas e molhos para salada • Pratos flamejados (carne, sobremesas, marisco, fruta) • Preparação de pratos principais, entradas e sobremesas • Demonstrar o devido entusiasmo e teatralidade • Retirar pratos e outros itens das mesas dos clientes • Limpar a mesa nos momentos adequados entre pratos • Servir uma variedade de refeições, incluindo pequeno-almoço, almoço, chá da tarde, jantar, à la carte, bar, banquetes e serviço de alta gastronomia • Prestar um serviço de restauração de alta qualidade em restaurantes altamente especializados ou internacionais. • Criar pratos próprios (flamejados) a partir de listas de ingredientes • Fazer escolhas ambientalmente sustentáveis e utilizar alimentos e bebidas de origem local e da época. 	
<p>UNIDADES DE COMPETÊNCIA:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Executar Arte Cisória • Executar os vários tipos de serviço de iguarias • Executar confeções de sala 	

Área funcional: Técnica	Importância relativa (%)
Serviço de bebidas e cocktails	15%

O concorrente deve **conhecer e compreender:**

- A variedade de bebidas que podem ser preparadas e servidas num restaurante ou outro estabelecimento
- Como utilizar equipamento especializado de forma adequada e segura
- A variedade de copos em que as bebidas podem ser servidas
- A variedade de louça e copos em que as bebidas podem ser servidas
- A variedade de louça, talheres de prata e copos que podem ser utilizados, tais como colheres, coadores, pinças, etc.
- Acompanhamentos reconhecidos para bebidas
- Tendências e modas na venda e serviço de bebidas
- A variedade de bebidas sustentáveis disponíveis para os clientes
- Técnicas e estilos de serviço de bebidas
- Nomes e classificação correta de bebidas espirituosas e licores, cervejas, xaropes, sumos, água
- A variedade de bebidas alcoólicas e não alcoólicas que podem ser servidas num restaurante
- A variedade de copos e os seus usos no serviço de bebidas
- A variedade de acompanhamentos servidos com bebidas alcoólicas e não alcoólicas
- Questões relacionadas com a honestidade e integridade no que diz respeito às bebidas alcoólicas
- Requisitos legais relativos à venda e serviço de bebidas alcoólicas
- Métodos de servir bebidas em diversos cenários
- Uma variedade de cocktails, os seus ingredientes, métodos de preparação e serviço
- Responsabilidades éticas e morais dos empregados de mesa em relação à venda e serviço de bebidas alcoólicas

O concorrente deve **conseguir:**

- Servir e retirar diferentes tipos de bebidas
- Preparar e servir bebidas utilizando uma variedade de máquinas especializadas: liquidificadores, espremedores, máquinas de gelo, sistemas de gaseificação de bebidas, etc.
- Utilizar equipamento especializado para servir bebidas (faca de sommelier, abridor, coador, medidores, etc.)
- Criar bebidas de especialidade próprias, dentro de uma gama de opções aceitável
- Preparar e servir uma variedade de bebidas frias
- Preparar e servir licores, incluindo em combinação com outras bebidas
- Preparar cocktails
- Preparar guarnições para cocktails
- Servir bebidas, cervejas, licores, bebidas espirituosas, cocktails e águas
- Seguir os procedimentos corretos para abrir bebidas
- Preparar a área de serviço para o serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas
- Selecionar copos e acompanhamentos para a venda e serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas
- Manter os mais elevados padrões de higiene e limpeza durante a venda e serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas
- Servir bebidas alcoólicas de acordo com a legislação em vigor no que diz respeito a medidas, idades dos clientes, horários de serviço e locais
- Servir bebidas a partir de garrafas, por exemplo, cervejas e sidras

Área funcional: Técnica	Importância relativa (%)
<ul style="list-style-type: none"> • Medir bebidas utilizando medidas adequadas • Seguir receitas de cocktails da IBA • Preparar, servir e retirar bebidas alcoólicas e não alcoólicas para diferentes estilos de serviço: • À mesa • Serviço de bebidas de boas-vindas • Preparar e servir diferentes estilos de cocktails, incluindo: • Mexidos • Batidos • Construídos • Misturados • Macerados • Exclusivos • Reconhecer pela vista e pelo olfato uma seleção de bebidas espirituosas, aperitivos e licores • Criar os seus próprios cocktails alcoólicos e não alcoólicos a partir de listas de ingredientes 	
UNIDADES DE COMPETÊNCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar o serviço de águas • Realizar o serviço de refrigerantes • Identificar diferentes bebidas alcoólicas através dos sentidos do olfato e visão • Elaborar cocktails de autor • Elaborar cocktails clássicos 	

Área funcional: Técnica	Importância relativa (%)
Serviço de vinhos	9%
<p>O concorrente deve conhecer e compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O processo de produção do vinho. • Detalhes sobre vários vinhos, incluindo: • Casta • Produção • País e região de origem • Safras • Características • Harmonização de vinhos e pratos • Como o vinho é armazenado • Método de preparação do vinho para o serviço • Seleção de copos e equipamentos utilizados no serviço de vinhos • Métodos de serviço para vários tipos de vinhos • O tipo de vinho em função da cor e o copo de vinho adequado utilizado no seu serviço • O conceito de vinhos «ecológicos» e «sustentáveis» • A utilização do vinho como acompanhamento de refeições. • O concorrente deverá ser capaz de: • Prestar aconselhamento e orientação informados ao cliente sobre a seleção de vinhos • Identificar uma variedade de vinhos com base no aroma, sabor e aparência • Interpretar as informações no rótulo de uma garrafa de vinho • Selecionar e colocar na mesa os copos adequados ao • vinho escolhido • Apresentar os vinhos ao cliente • Abrir o vinho à mesa utilizando o equipamento adequado. 	

Área funcional: Técnica	Importância relativa (%)
<ul style="list-style-type: none"> • Abrir vinho com rolha tradicional, rolha de champanhe ou tampa de rosca • Decantar ou arejar o vinho quando apropriado • Oferecer vinho para degustação • Servir vinho à mesa, respeitando as regras de etiqueta • Servir vinhos na temperatura e condição ideais • Servir bebidas num serviço de receção, por exemplo, champanhe, bebidas espirituosas, bebidas não alcoólicas • Reconhecer, pela vista e pelo olfato, uma seleção de vinhos fortificados. 	
O concorrente deve conseguir :	
<ul style="list-style-type: none"> • Fornecer informações e orientações aos clientes sobre a seleção do vinho; • Identificar uma variedade de vinhos através da cor, aroma e sabor; • Interpretar informações sobre o rótulo de uma garrafa de vinho; • Selecionar e colocar sobre a mesa os copos apropriados para o vinho escolhido; • Realizar a abertura de vinhos com o equipamento apropriado, nomeadamente a abertura de garrafas com rolha tradicional, rolha de champanhe ou rosca; • Decantar ou arejar vinho quando apropriado; • Servir vinho de acordo com as regras de etiqueta e protocolo; • Servir vinhos na sua temperatura e condição ideal. 	
UNIDADES DE COMPETÊNCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar o serviço de vinho branco • Realizar o serviço de vinho tinto • Realizar o serviço de Espumante • Executar o serviço de decantação • Identificar diferentes castas através dos três sentidos 	

Área funcional: Técnica	Importância relativa (%)
Serviço de cafetaria	6%
O concorrente deve conhecer e compreender :	
<ul style="list-style-type: none"> • Os processos de preparação de café e outras bebidas quentes • A importância da utilização de produtos de chá sustentáveis e de café de comércio justo • Fatores relacionados com o café, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Grãos • Produção • País e região de origem • Características • Máquinas de café profissionais para baristas e outros equipamentos • Preparação e serviço de diferentes estilos de café de barista • Técnicas com produtos lácteos • A seleção de copos e equipamentos utilizados no serviço de café • Tipos clássicos de café • Moinho de café • Chá de ervas, preto, de ervas, verde, etc. • Produção, país e região de origem • Equipamento e utensílios para a preparação do chá • Seleção de chávenas • Preparação e métodos comuns para preparar chá. • Serviço de chá. 	
O concorrente deve conseguir :	
<ul style="list-style-type: none"> • Servir e retirar diferentes tipos de bebidas 	

Área funcional: Técnica

Importância
relativa (%)

- Preparar e servir bebidas utilizando uma variedade de máquinas especializadas:
- Bules, máquinas de café, caldeiras, máquinas de gelo, moedores e outros equipamentos relacionado com a preparação, e serviço de bebidas quentes
- Preparar e servir bebidas quentes
- Seguir as receitas de bebidas quentes clássicas
- Preparar uma variedade de especialidades internacionais de café e outras bebidas quentes
- Criar bebidas quentes exclusivas com escolha própria
- Utilizar técnicas de servir adequadas
- Decorar cafés e outras bebidas quentes
- Seguir os processos de trabalho adequados para o serviço de bebidas quentes.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

Executar preparações de cappuccino, macchiato, expresso

- Elaborar uma bebida de assinatura à base de café

2.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

De acordo com a Descrição Técnica da WorldSkills, os critérios de avaliação, a respetiva ponderação e os métodos de avaliação não são definidos de forma fixa neste documento, uma vez que dependem do Esquema de Avaliação (Marking Scheme) e do Projeto de Teste (Test Project), desenvolvidos posteriormente.

Contudo, existe uma relação direta entre as áreas de competência definidas nos Padrões Ocupacionais (WSOS) e os critérios de avaliação, sendo que as unidades de competência correspondem, de forma geral, aos subcritérios de avaliação.

Assim, e com base nas ponderações indicativas das áreas de competência, apresentam-se de seguida os critérios de avaliação de referência para a presente prova:

Critérios de Avaliação		Ponderação
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	10
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	14
C	HIGIENE, SAÚDE, SEGURANÇA E AMBIENTE	9
D	PREPARAÇÃO DO SERVIÇO (MISE-EN-PLACE)	9
E	SERVIÇO DE ALIMENTOS	28
F	SERVIÇO DE BEBIDAS E COCKTAILS	15
G	SERVIÇO DE VINHOS	9
H	SERVIÇO DE CAFETARIA	6
Total		100

2.7 MATRIZ DA PROVA-TIPO

Para efeito de aferição das competências e de avaliação do desempenho profissional, o/a concorrente terá de solucionar um problema concreto do mercado de trabalho, associado à atividade de serviço de restaurante e bar.

A estrutura do projeto (Prova) a desenvolver, de acordo com especificações técnicas pré-estabelecidas, deverá assentar em 4 áreas de atividade (módulos):

Módulo 1 - Fine Dining

Módulo 2 - Casual Dining

Módulo 3 - Banquet Service

Módulo 4 – Serviço de Bar

2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA

A relação entre os critérios de avaliação e os módulos de competição, incluindo as pontuações associadas, são as descritas no quadro seguinte:

Áreas de competência		Módulos da competição			
		1 - Fine Dining	3 - Casual Dining	4 - Banquet Service	5 - Serviço de Bar
A	Organização do trabalho e auto-gestão	x	X	X	X
B	Comunicação e competências interpessoais	X	X	X	X
C	Higiene, saúde, segurança e ambiente	X	X	X	X
D	Preparação do serviço (mise-en-place)	X	X	X	
E	Serviço de alimentos	X	X	X	
F	Serviço de bebidas e cocktails	X	X	X	X
G	Serviço de vinhos	X	X	X	
H	Serviço de cafetaria	X	X	X	X

3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 PROVAS

3.1.1 FASES DO CAMPEONATO

Os candidatos à participação no campeonato nacional têm de superar duas provas prévias ao campeonato nacional. Estas provas têm dificuldade crescente e pretendem trazer um processo de filtro e de afinação das competências dos candidatos.



3.1.2 PROVA DE PRÉ-SELEÇÃO

A prova de pré-seleção tem como objetivo apoiar as entidades formadoras inscritas a selecionar o seu melhor concorrente em cada profissão, de acordo com as prescrições técnicas definidas neste documento.

Duração	1 dia (6 horas)
Local de realização	Nas instalações das entidades participantes
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): Planeamento e organização Comunicação e relacionamento interpessoal Higiene, saúde, segurança e ambiente Preparação do serviço (mise-en-place) Serviço de alimentos Serviço de bebidas e cocktails Serviço de vinhos
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Banquet e serviço de Bar
Descrição sumária da prova	O candidato terá de demonstrar competências nos seguintes domínios: Mise-en-place no estilo (Banquet) Serviço de bebidas em restaurante Preparação de iguarias em frente ao cliente Execução de vários tipos de serviço de iguarias Composições de bar clássicas e de autor Respeitar as normas de segurança e higiene alimentar
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: Recursos de acordo com o ponto 4.

3.1.3 FASE REGIONAL

3.1.3.4 Fase 1 Regional

É necessário aplicar ao melhor concorrente de todas as entidades inscritas numa profissão.

Duração	1 dias (6 horas máx.)
Local de realização	Em local a definir pela organização dentro de cada região.
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): Planeamento e organização Comunicação e relacionamento interpessoal Higiene, saúde, segurança e ambiente

	Preparação do serviço (mise-en-place) Serviço de alimentos Serviço de bebidas e cocktails Serviço de vinhos Serviço de cafetaria
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Fine Dining e serviço de bar
Descrição sumária da prova	O candidato terá de demonstrar competências nos seguintes domínios: Mise-en-place no estilo (Fine Dining) Serviço de bebidas em restaurante Preparação de iguarias em frente ao cliente Execução de vários tipos de serviço de iguarias Composições de bar clássicas e de autor Respeitar as normas de segurança e higiene alimentar
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: Recursos de acordo com o ponto 4.

3.1.3.5 Fase 2 Regional

A prova regional tem como objetivo identificar os melhores candidatos, por região e por profissão.

Duração	14 horas (máx)
Local de realização	Em local a definir pela organização dentro de cada região.
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): Planeamento e organização Comunicação e relacionamento interpessoal Higiene e segurança alimentar Etapas para o serviço (mise-en-place) Serviço de mesa regular e especial Serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas Serviço de vinhos Serviço de Cafetaria
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Fine Dining e Serviço de Bar
Descrição sumária da prova	O candidato terá de demonstrar competências nos seguintes domínios: Comunicar em Inglês Mise-en-place no estilo (fine dining) Serviço de bebidas em restaurante Preparação de iguarias em frente ao cliente Execução de vários tipos de serviço de iguarias Composições de bar clássicas e de autor Serviço de cafetaria Respeitar as normas de segurança e higiene alimentar
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: recursos de acordo com o ponto 4

3.1.4 Prova Nacional

O objetivo da prova é fornecer condições de evidência das competências requeridas no âmbito da profissão e proporcionar condições de avaliação completas, equilibradas, justas e transparentes de acordo com as exigências técnicas da profissão. A relação entre a prova, o referencial de competências/critérios de avaliação é um dos indicadores chave para a garantia da qualidade do campeonato.

A prova assume contornos de uma competição não modular, visando a avaliação individual das diferentes competências necessárias a um desempenho profissional exemplar. Consiste no desenvolvimento de trabalhos práticos, na base de um conjunto de atividades associadas à resolução de problemas e ao desenvolvimento de um produto ou serviço, e a avaliação do conhecimento teórico está limitado ao estritamente necessário à conclusão prática do projeto (prova).

Os módulos de avaliação estruturam a forma de organização da prova e correlacionam os critérios de avaliação com as atividades operacionais (do módulo) a que os concorrentes serão sujeitos. Os módulos de competição decorrem, no caso em concreto, campeonato nacional das profissões em Santa Maria da Feira.

No âmbito da prova, os postos de trabalho são sorteados para toda a prova e as provas desenvolvidas pelos concorrentes nos seus postos de trabalho.

A prova tem duração total de 18 horas. (Notas: a carga horária só pode ser inferior em casos justificáveis.)

Toma-se como referência a seguinte distribuição da competição pelos 3 dias do campeonato:

Módulo	Duração	Dia sugerido
1 - Fine Dining	5h00	C2/C3
2 - Casual Dining	5H00	C1
3 - Banquet service	5H00	C2/C3
4 - Serviço de Bar	3H00	C1

No desenho da prova deverão, ainda, ser levados em consideração os seguintes requisitos:

- Estar em conformidade com o prescrito no presente DT e respeitar as exigências e as normas de avaliação prescritas;
- Ser acompanhada por uma grelha de avaliação a validar pelos jurados antes do início da prova;
- Ser, obrigatoriamente, testada antes de ser proposta à Worldskills Portugal, para garantir que foi aferido o seu funcionamento, construção e realização dentro do tempo previsto, segundo as exigências da profissão, assim como a fiabilidade e a adequação da lista de infraestruturas;
- Ser acompanhada de meios de prova da sua exequibilidade no tempo previsto. Por exemplo, a fotografia de um projeto realizado segundo os parâmetros da prova, com o auxílio do material e do equipamento previsto, segundo os conhecimentos requeridos e dentro dos tempos definidos;
- Quando se preveja um protótipo, deve fazer referência às condições da sua exposição durante o Campeonato;
- Estar de acordo com as regras de Segurança e Higiene específicas para a profissão em questão, não devendo a sua execução colocar os concorrentes em situação de perigo, e quando isso for inevitável, devem ser previstos meios de proteção adequados;
- Ter em atenção aspetos associados à sustentabilidade, visando por um lado a minimização dos custos associados à sua organização, e por outro o respeito pelas normas ambientais e consequentemente a diminuição da pegada ecológica associada ao evento;

- Não incidir em áreas não abrangidas pelo presente Descritivo Técnico, nem alterar a distribuição da avaliação nele prevista;
- Apenas prevê a avaliação do conhecimento e compreensão através da sua aplicação em contexto de prática real de trabalho;
- Não avalia o conhecimento sobre regras e regulamentos da WorldSkills.

3.2 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA

A prova é constituída por:

- Orientações gerais para a equipa de jurados (antes, durante e após a realização das provas);
- Cronograma de desenvolvimento da prova;
- Orientações para os concorrentes;
- Caracterização e descrição da prova: memória descritiva, desenhos técnicos e outras especificações;
- Ficha de classificação por concorrente, critérios, subcritérios, aspetos a avaliar e pontuações associadas;
- Instruções para o responsável do espaço de competição (supervisor de infraestruturas);
- Ata, termo de aceitação e outra documentação associada.

Na estruturação da prova dever-se-á, ainda, considerar o seguinte:

- A avaliação estará dividida por 1 módulo, a ser desenvolvido numa rotação de posto de trabalho;
- Todos os concorrentes têm de competir em todos os módulos;
- O concorrente tem de executar as tarefas de forma independente.

Especificações de cada módulo a considerar na estruturação da prova:

1. Fine Dining

Mise-en-place apropriado para um menu

Sirva uma refeição em estilo Fine Dining

Serviço à Russa

Serviço à Inglesa Indireto

Confeções de sala

Serviço à inglesa direto

Serviço à americana

Abertura e Serviço de Branco e vinho e tinto

Decantação ou arejamento de Vinho

Realizar o serviço de águas

Serviço de cafetaria

Familiarização e identificação de vinhos de diferentes castas

A avaliação assenta em atividades representativas da profissão. O cronograma da prova, sempre que possível, deve ser elaborado de modo a garantir atividades de avaliação durante todo o tempo da competição.

2. Casual Dining

Mise-en-place apropriado um menu

Serviço de refeições à carta

Serviço à americana

Serviço de bebidas em estilo Casual Dining

Familiarização e identificação de vinhos fortificados e licores

Identificar diferentes bebidas alcoólicas

3. Banquet Service

Mesa de Buffet

Mise en place

Serviço de espumante aos clientes
 Serviço de entradas
 Serviço à inglesa direto
 Serviço à americana
 Serviço de prato Principal
 Serviço de bebidas
 Dobras de Guardanapos
 Serviço de Cafeteria
 Serviço de Águas
 Serviço de vinho Branco e vinho e vinho tinto

4. Serviço de Bar

Familiarização e identificação de Espíritos
 Cocktails – com e sem álcool
 Cocktails clássicos
 Preparações de cafeteria

3.3 DESENVOLVIMENTO DA PROVA

3.1.6.1. Quem é responsável pela conceção da prova

A prova poderá ser desenvolvida:

- pelo Presidente de Júri
- por um grupo de jurados indicados por decisão do Júri no final do campeonato anterior
- pelo patrocinador
- por uma entidade externa independente indicada pela organização

3.1.6.2. Em que momento(s) é a prova desenvolvida

A prova é desenvolvida de acordo com o seguinte calendário:

	Período/momento	Atividade
1	No final da competição	É atualizado o DT para a competição seguinte e definidas características da próxima prova
2	8 meses antes da competição	As provas são elaboradas pelo concetor de acordo com o definido no ponto 1
3	Desejavelmente as provas não serão divulgadas na íntegra	
4	6 meses de antecedência	Serão divulgadas características técnicas de equipamentos e/ou materiais e uma estrutura tipo da prova
5	Um mês antes da competição	Se possível, divulgação de elementos técnicos dos equipamentos a fornecer pela entidade patrocinadora
6	Na preparação da competição C-4 a C-2	A prova e ficha de avaliação é apresentada aos jurados, testada/finalizada. Caso a prova tenha sido divulgada (ou no caso do presidente de júri se apresentar com concorrente), deve ser alterada pelo menos 30%, por votação entre a equipa de jurados.

3.3.2 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO

A avaliação do desempenho do concorrente resulta da articulação entre os critérios de avaliação e os módulos de competição, sendo que cada módulo integra um conjunto de tarefas representativas da atividade profissional, mobilizando diferentes áreas de competência.

Os critérios de avaliação não se encontram associados de forma exclusiva a um único módulo, mas sim distribuídos de forma integrada pelos vários módulos, refletindo a natureza

multidimensional das funções desempenhadas no setor da restauração e bebidas. A correspondência entre critérios de avaliação e módulos de competição encontra-se sistematizada na matriz apresentada na secção 2.8 do presente documento.

3.3 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação do desempenho dos concorrentes é realizada de acordo com os princípios definidos pela WorldSkills, assentando numa combinação de métodos de “*measurement e judgement*”, de forma a garantir uma avaliação rigorosa, objetiva e consistente. Os procedimentos específicos de avaliação são operacionalizados através do “*Marking Scheme*” e do “*Test Project*”, os quais definem, de forma detalhada, os subcritérios, aspetos a avaliar, indicadores de desempenho e respetiva distribuição de pontuação.

A avaliação incide sobre o desempenho prático do concorrente em contexto de prova, refletindo a sua capacidade de mobilizar conhecimentos, competências técnicas e comportamentais na execução das tarefas propostas.

Cada critério de avaliação é desdobrado em subcritérios e aspetos observáveis, sendo estes avaliados por um painel de jurados, de acordo com parâmetros previamente definidos e validados antes do início da competição.

Os métodos de avaliação incluem:

“*Measurement*”: avaliação baseada em critérios objetivos e verificáveis, tais como cumprimento de procedimentos, precisão técnica, tempos de execução e conformidade com normas estabelecidas;

“*Judgement*”: avaliação qualitativa baseada na observação do desempenho, incluindo aspetos como apresentação, postura profissional, interação com o cliente e qualidade global do serviço. A atribuição de pontuações é registada no “*Competition Information System*” (CIS), garantindo a transparência, rastreabilidade e fiabilidade do processo de avaliação.

Importa ainda referir que:

A avaliação decorre ao longo de todos os módulos de competição;

Todos os concorrentes são avaliados de forma equitativa, nas mesmas condições e com base nos mesmos critérios;

Os parâmetros de avaliação são previamente harmonizados entre os jurados, de forma a assegurar consistência na atribuição de classificações;

A avaliação privilegia a demonstração integrada de competências, em detrimento da avaliação isolada de conhecimentos teóricos.

3.4 RESUMO DAS FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL

Quadro correspondência de Critérios de Avaliação Módulos Fases do Campeonato																	
Critérios de Avaliação		Módulos de Avaliação				Fase Pré-seleção			1.ª fase Regional			2.ª Fase Regional			Campeonato Nacional		
		1 - Fine Dining	2 - Casual Dining	3 - Banquet Service	4 - Serviço de Bar	Referência											
						25% do previsto no Descritivo Técnico			25% do previsto no Descritivo Técnico			50% do previsto no Descritivo Técnico			100% do previsto no Descritivo Técnico		
						Carga Horária:											
						6 horas			6 horas (máx.)			14 horas (máx.)			18 horas (máx.)		
						Nível de exigência da prova											
Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta			
A	Planeamento e organização					x				x							x
B	Comunicação e relacionamento interpessoal					x				x							x
C	Higiene, saúde, segurança e ambiente					x				x							x
D	Preparação do serviço (mise-en-place)					x				x							x
E	Serviço de alimentos					x				x							x
F	Serviço de bebidas e cocktails					x				x							x
G	Serviço de vinhos					x				x							x
H	Serviço de cafetaria					x				x							x
Fases do Campeonato	Pré-seleção			x	x	Nível de exigência da prova:											
	1.ª Fase Regional	x	x		x	Alto: corresponde a níveis de exigência de desempenho estabelecido pelo Descritivo Técnico nacional;											
	2.ª Fase Regional	x			x	Médio: a correspondente a 50% do estabelecido para níveis de alta exigência;											
	Nacional	x	x	x	x	Baixo: a correspondente a 25% do estabelecido para níveis de alta exigência.											

3.5 PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO.

3.5.1 FICHA DE AVALIAÇÃO

Na ficha de avaliação são registados todos os aspetos a avaliar, aglutinados em subcritérios (b)) (unidades de competência) e critérios (a)) (áreas de competência)

Exemplo de ficha de avaliação.

		Skill name		Profissão XXXXX		Critério / Área de Competência		Pontuação		
		A	Critério A		Critério B		a)			
		B							10	
								10		
Sub Critérios ID	Sub Critérios Nome e Descrição	Tipo Avaliação M=Mens J=Ajuiz	Descrição dos Aspectos		Pontos Ajuizável	Explicações detalhadas (M ou J) OU Descrição dos pontos Ajuizáveis		Medida Requisita (Só para M)	Áreas de Competência	Pontuação Máxima
A1	Subcritério 1	J	Aspecto Ajuizável 1		0 1 2 3	c) Desempenho abaixo do padrão da indústria, incluindo não tentativa O desempenho de acordo com o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama baixa) O desempenho supera o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama média) Excelente desempenho em relação às expectativas da indústria (Produto ou serviço de luxo)		e)	1	2,00
		M	Aspecto Mensurável 1			Descrição detalhada		Medida Pretendida	1	2,00
		M	Aspecto Mensurável 2			Descrição detalhada		Sim / Não	1	2,00

Os aspetos poderão ser de duas naturezas, d) **mensuráveis e ajuizáveis.**
Os aspetos a observar de **natureza mensurável (d))** englobam:

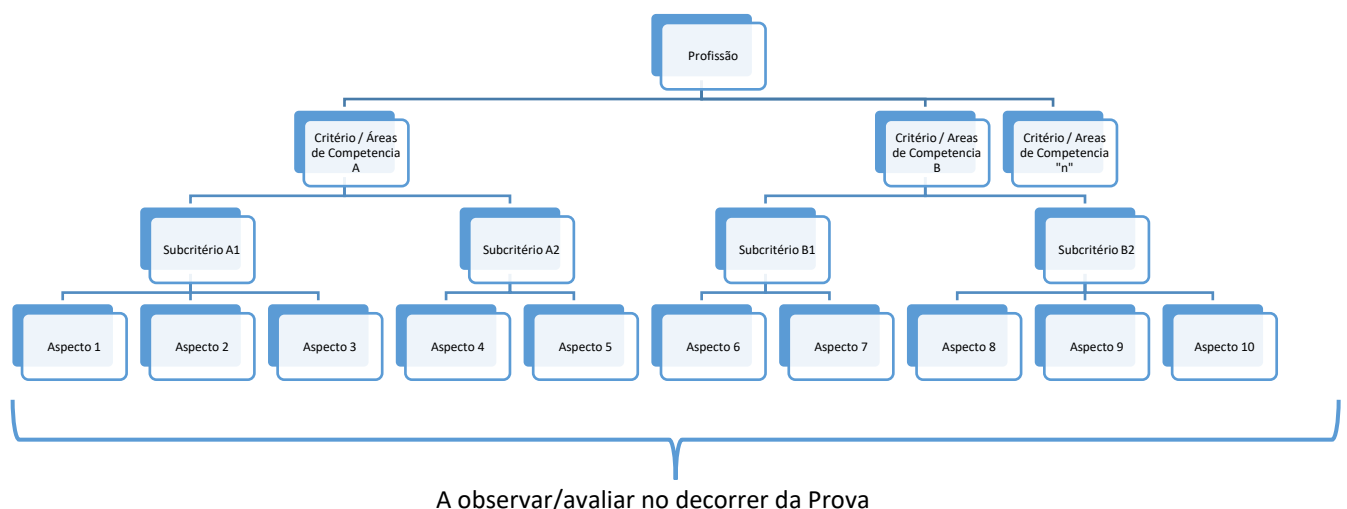
- Medir a altura, diâmetro, largura
- Saber o peso, densidade, rugosidade
- Cumpriu / Não cumpriu
- Fez / não fez / fez parte
- Preparou / não preparou / parcialmente
- Existe / Não existe / Existe parte

Os aspetos a observar de **natureza ajuizável (c))** serão comparados com um padrão / standard. Vão ser acompanhados de descritores em texto (e)), foto e/ou padrões que clarifiquem os standards e ajudem à correta avaliação.

Na avaliação de **aspetos ajuizáveis (c))**, o gosto ou opinião pessoal dos jurados não podem interferir no juízo e avaliação que estão a fazer no momento da votação. Esta avaliação baseia-se exclusivamente na confrontação com os standards previamente definidos.

Nota: A alteração “30%” não pode implicar, em qualquer caso, alterações à lista de infraestruturas previamente aprovada.

Cada critério será dividido em subcritérios e estes divididos em aspetos a observar.



3.6 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO

A relação entre os critérios de avaliação e os módulos de competição, incluindo as pontuações associadas, são as descritas no quadro seguinte:

Critérios de Avaliação (distribuição da pontuação pelos diversos módulos da competição)		Módulos da competição			
		1 - Fine Dining	2 - Casual Dining	3 - Banquet Service	4 - Serviço de Bar
A	Planeamento e organização	x	x	x	x
B	Comunicação e relacionamento interpessoal	x	x	x	x
C	Higiene, saúde, segurança e ambiente	x	x	x	x
D	Preparação do serviço (mise-en-place)	x	x	x	x
E	Serviço de alimentos	x	x	x	x
F	Serviço de bebidas e cocktails	x	x	x	x
G	Serviço de vinhos	x	x	x	
H	Serviço de cafetaria	x	x	x	x

3.6.1 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO

No âmbito da profissão em apreço, determina-se a aplicação das seguintes condicionantes de avaliação:

- Não poderá ser atribuída pontuação aos aspetos que o concorrente não consiga completar devido a falta de ferramenta/equipamento na sua caixa de ferramenta (aplicável nos casos em que a ferramenta/equipamento seja da responsabilidade do concorrente ou respetiva entidade);
- Se algum concorrente não puder completar operações/tarefas da prova devido a falhas que não lhe sejam imputadas, tais como:
 - Falhas do posto de trabalho
 - Avarias de equipamentos não imputável a mau uso do concorrente
 - Falhas de energia

As pontuações referentes a essas operações/tarefas devem ser atribuídas aos concorrentes que tentaram/iniciaram a execução da(s) mesma(s);

- Em todos os casos, os jurados têm de avaliar, na íntegra, todos os aspetos da ficha de avaliação de cada concorrente;

- A pontuação atribuída aos aspetos a avaliar pode variar de acordo com a escala definida para cada competição. No entanto, deve refletir o grau de complexidade/dificuldade aceitável pela realidade do sector;
- Na constituição dos grupos de jurados para avaliação, devem ser tidas em consideração a experiência em campeonatos das profissões e a experiência profissional;
- O grupo de jurados responsável pela avaliação de um determinado subcritério deverá avaliar todos os aspetos, referentes a esse subcritério, em todos os concorrentes;

Poderão ser consideradas, para efeitos de penalização, com impacto na avaliação, as seguintes infrações:

- O não cumprimento das regras de higiene e segurança no trabalho e de proteção do meio ambiente;
- A existência de qualquer comunicação com o público ou jurado sem prévia autorização;
- A utilização de materiais ou equipamentos não autorizados no módulo/prova;
- A permanência no local da prova fora dos períodos autorizados;
- O acesso a qualquer informação, por qualquer meio, acerca da prova e do espaço em que esta se realiza;

Qualquer destas infrações será aceite para discussão e posterior aplicação de penalização adequada sempre que haja prova física ou, na falta desta, seja observada e reportada pelo mínimo de dois jurados.

4 REQUISITOS DE SEGURANÇA

4.1 GERAIS

O Regulamento de Segurança encontra-se divulgado no site da Worldskills Portugal e integra uma ficha de segurança específica da profissão, de cumprimento **OBRIGATÓRIO**, e que se organiza em torno dos seguintes itens:

- Procedimentos gerais;
- Segurança de máquinas, substâncias perigosas e limpeza;
- Perigos/riscos significativos da profissão;
- Equipamento de proteção individual.

Para além do previsto na ficha de segurança, os participantes e a organização devem observar o seguinte:

- Os concorrentes devem deixar a sua área de trabalho livre de qualquer objeto, de modo a evitar que tropecem, escorreguem ou caiam;
- O fato e calçado de trabalho é da responsabilidade dos participantes. Quando necessário, os concorrentes devem trazer os seus Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para a execução das provas;
- Os concorrentes estão obrigados a utilizar as EPI's adequados às operações sempre que se encontrem na zona de competição;
- Abster-se da utilização de qualquer objeto que possa comprometer a sua segurança, como, por exemplo, pulseiras, colares ou fios, etc.;
- Os jurados devem utilizar o equipamento de proteção individual sempre que estejam nas áreas onde os mesmos são obrigatórios para os concorrentes, sendo que o calçado de proteção tem de ser sempre utilizado no local de competição;
- Deve existir, no mínimo, um *kit* de primeiros socorros na área de trabalho;
- No decurso do campeonato nacional, a organização da WSP providenciará assistência médica no local.

Nota: A Ficha de Segurança desta profissão encontra-se no anexo 2 a este DT.

4.2 ESPECÍFICOS

Descrever os requisitos de segurança específicos da sua profissão:

Higiene e Manipulação de Alimentos

- Procedimentos para a lavagem adequada das mãos.
- Uso de luvas descartáveis ao manusear alimentos.
- Políticas para evitar a contaminação cruzada.

Segurança

- Procedimentos para levantamento seguro de objetos pesados.
- Práticas sobre o uso adequado de equipamentos, como máquinas de café, liquidificadores, etc.
- Ergonomia e prevenção de acidentes.
- Localização e acesso a kits de primeiros socorros.

5 ANEXOS

Anexo 1	<i>Links a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição e do processo de trabalho</i>
Anexo 2	Ficha de segurança da profissão
Anexo 3	Marking form do CIS
Anexo 4	Conceitos

Anexo 1

Links a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição e do processo de trabalho:

- <https://www.facebook.com/WorldSkills/videos/worldskills-competition-2022-special-edition-restaurant-service/513037407149958/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=i1pvEJVk2WE>
- <https://www.youtube.com/watch?v=SYTpCaWKKGE>
- <https://www.youtube.com/watch?v=puPmvT8pjyA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=6hRlVnNaVSY>

Anexo 2

35. SERVIÇO DE RESTAURANTE E BAR FICHA DE SEGURANÇA

PROCEDIMENTOS GERAIS

Familiarize-se com as regras de segurança, nomeadamente com a segurança elétrica geral, segurança das máquinas e ferramentas e as exigências do equipamento de proteção individual.

SEGURANÇA DE MÁQUINAS

Não é permitida a utilização de equipamentos de trabalho, máquinas ou ferramentas elétricas sem marcação CE ou em mau estado de conservação e/ou funcionamento.

SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

Leia os rótulos e cumpra as indicações no seu manuseamento.

LIMPEZA

- As áreas da competição devem ser mantidas limpas e organizadas;
- As zonas de passagem devem ser mantidas limpas e desobstruídas;
- Na área de competição, tenha certeza que nenhum material interfere com o funcionamento do concorrente adjacente à sua área e que as suas ações não impedem o trabalho dele.

PERIGOS

- Contacto com ferramentas cortantes ou pontiagudas;
- Contacto com substâncias irritantes;
- Contacto com corrente elétrica;
- Adoção de posturas forçadas e movimentação manual de cargas.

RISCOS SIGNIFICATIVOS

- Lesões (cortes e feridas);
- Irritação cutânea;
- Irritação cutânea e das vias respiratórias;
- Eletrocussão;
- Lesões músculo-esqueléticas.

EQUIPAMENTO DE PROTECÇÃO INDIVIDUAL

Pessoal autorizado a entrar na área de competição



Chefes de Equipa

Supervisor de Infraestruturas
Delegados
Técnicos

Observadores

Jurados

Concorrentes

De acordo com os requisitos de Segurança e Higiene Alimentar e boas práticas do setor hoteleiro

Legenda:



Requerido

Recomendado

Para sua segurança cumpra as regras!


Anexo 3

Exemplo de Ficha de Avaliação do CIS

Marking Form

Campeonato Nacional



Skill 99 - XXXX

Sub Criterion A1 - Subcritério 1

Competitor (1234) Concorrente A

Marking Team (1234) Jurado 1, (5678) Jurado 2, (1357) Jurado 3, (2468) Jurado 4

Competition Day 1 Marking Scheme Lock 18-03-2019 14:52:32 Mark Entry Lock _____

JUDGEMENT MARKING

Aspect ID	Max Mark	Aspect of Sub Criterion - description	Expert Score (0 to 3)	Mark Awarded	
J1	2.00	Aspecto Ajuizável 1 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 0 - Desempenho abaixo do padrão da indústria, incluindo não tentativa 1 - O desempenho de acordo com o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama baixa) 2 - O desempenho supera o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama média) 3 - Excelente desempenho em relação às expectativas da indústria (Produto ou serviço de luxo) </div>	(5678) Jurado 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			(1357) Jurado 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			(2468) Jurado 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				<input type="text"/>	<input type="text"/>

MEASUREMENT MARKING

Aspect ID	Max Mark	Aspect of Sub Criterion - description	Requirement	Result or Actual Value	Mark Awarded
M1	2.00	Aspecto Mensurável 1 Descrição detalhada	Medida Pretendida	<input type="text"/>	<input type="text"/>
M2	2.00	Aspecto Mensurável 2 Descrição detalhada	Sim / Não	<input type="text"/>	<input type="text"/>

6.00

Maximum Mark for Sub Criterion

Mark Awarded

Page 1 / 1
18-03-2019 15:07:31

Anexo 4 – Conceitos

REFERENCIAL DE EMPREGO

O referencial de emprego elenca, para cada profissão, a **designação da profissão** e a **descrição geral da atividade profissional**, as **atividades operacionais** e as **áreas de competência nucleares** identificadas a partir dos referenciais nacionais e internacionais.

DESIGNAÇÃO DA PROFISSÃO

Identifica a designação do profissional no âmbito do mercado de trabalho, tendo por referência a designação estabelecida no âmbito da ANQEP e/ou da *WorldSkills International*.

DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

Descreve, de forma sintética, o objetivo da profissão e a sua importância para o mercado de trabalho, designadamente na produção de um determinado produto ou serviço. É utilizada a descrição existente no Perfil Profissional da ANQEP e/ou da *WorldSkills International*.

ATIVIDADES OPERACIONAIS

Identificação das atividades que integram a profissão, numa lógica de processo produtivo. Compreende a decomposição da profissão em atividades (numa lógica funcional ou processual), identificadas a partir do referencial nacional, designadamente do Perfil profissional da profissão constante do CNQ.

ÁREAS DE COMPETÊNCIA

Refere-se a uma **combinação de conhecimentos, aptidões e atitudes** adequados a um determinado contexto profissional, tendo em vista o desenvolvimento, no todo ou em parte, de um bem, seja ele um produto e/ou serviço, com valor para o mercado de trabalho. A cada área de competência associar-se-á um peso relativo da sua importância para a profissão. Esse peso poderá ser identificado a partir da complexidade, utilização, criticidade ou outro.

FICHA DE AVALIAÇÃO/GRELHA DE OBSERVAÇÃO

É o instrumento de base dos jurados para observação do desempenho dos concorrentes para a correspondente avaliação. A observação poderá desenvolver-se em tempo real (isto é, no decurso da execução), ou na lógica do produto final.

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Considerando que a avaliação pretende aferir se um desempenho está de acordo com um padrão planeado, esperado e desejado, os critérios de avaliação segmentam o referencial de emprego em 4 a 6 grandes áreas (de competência ou funcionais). Ou seja, os critérios de avaliação definem o âmbito da avaliação do desempenho profissional esperado.

SUB-CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

O subcritério de avaliação é a decomposição do critério de avaliação (em áreas de produção ou do conhecimento), facilitando o desenvolvimento de instrumentos de medição do desempenho (aspetos) de forma clara, justa e transparente.

ASPETOS (INDICADORES)

Os aspetos (indicadores de avaliação) decorrem da decomposição dos subcritérios em indicadores de desempenho esperados, vertidos numa ficha de avaliação/grelha de observação, que facilite a medição do desempenho no desenvolvimento da prova, considerando as tarefas, operações, atitudes e comportamentos esperados e observáveis. Podem ser considerados aspetos a altura, ângulo, peso, nivelamento, erros, tolerâncias, tempo de execução, processo, etc.

PROVA

É o instrumento que fornece a informação necessária e específica de execução das tarefas a executar, de acordo com o perfil de emprego, áreas de competência, critérios e subcritérios de avaliação definidos (para jurados e concorrentes).

MÓDULO DA COMPETIÇÃO

Os módulos estruturam a prova, integrando, de forma organizada, um conjunto de tarefas e/ou operações afins, tendo em vista o desenvolvimento de um produto ou serviço com valor para o mercado de trabalho. O módulo de avaliação deverá corresponder no todo ou em parte a uma área de competência. Haverá tantos módulos quantos os necessários a avaliar todas as áreas de competência.

LISTA DE INFRAESTRUTURAS, MATERIAIS, FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS

Refere-se à identificação das características das infraestruturas, materiais, ferramentas e equipamentos necessários à organização e desenvolvimento da prova.

LAYOUT-TIPO DA COMPETIÇÃO

Refere-se à organização do espaço da competição, identificando áreas e posicionamento de postos de trabalho e de áreas associadas a jurados, supervisor de infraestruturas e concorrentes.