

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Departamento	Curso/Disciplina	Ano letivo
Ciências Sociais e Humanas	Serviços de Restaurante/Bar	

Domínio Peso	Aprendizagens Específicas	Descritores de Desempenho *	Instrumentos de avaliação
Aquisição e compreensão de conhecimentos 20%	Compreender a origem e evolução da hotelaria e turismo em Portugal e no mundo; Conhecer os diferentes conceitos de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas; Identificar os diversos tipos de serviços de restaurante e bar/cafetaria e as técnicas de serviço de acordo com os diferentes tipos de serviço de restaurante/bar; Identificar as secções de apoio e de interface com o serviço de restaurante/bar; Identificar os alimentos e as suas características assim como a classificação, funções os processos de fabrico das bebidas; Consultar/interpretar manuais, documentos, normas e regulamentos técnicos no âmbito dos conteúdos de cada UFCD.	Conhecedor / sabedor / informado Criativo Participativo/ colaborador Responsável/ autónomo Respeitador da diferença/ do outro Indagador/ Investigador Sistematizador/ organizador	Trabalhos de aula/pesquisa Participação oral Grelhas de Observação Trabalhos práticos Atividades práticas Relatório de atividades/testes

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

Domínio Peso	Aprendizagens Específicas	Descritores de Desempenho *	Instrumentos de avaliação
	Identificar/interpretar a organização e as características técnicas /princípios de funcionamento de materiais, equipamentos, utensílios, matérias-primas e software técnico;	Comunicador	
Aplicação de conhecimentos 30%	Manipular/manusear materiais, equipamentos, utensílios e matérias-primas respeitando e aplicando as normas de higiene e de segurança; Executar as técnicas de serviço de restaurante/bar; Aplicar as normas técnicas e protocolares de atendimento no serviço de restaurante/bar; Aplicar as regras profissionais em contexto de trabalho; Realizar as diferentes mise-en-place; Planear, coordenar e executar os diferentes tipos de serviço de restaurante/bar, de pequenos-almoços, à carta, buffet e room-service; Preparar, confeccionar e servir iguarias e bebidas de acordo com as captações; Gerir recursos de forma responsável;		

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962
Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166
NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

Domínio Peso	Aprendizagens Específicas	Descritores de Desempenho *	Instrumentos de avaliação
	Efetuar o aprovisionamento dos produtos alimentares, assegurando o estado de conservação dos mesmos; Aplicar os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas individualmente ou em equipa, respeitando as opiniões de outros; Mostrar perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo; Elaborar, interpretar e apresentar documentos.		
Avaliação/Reflexão 25%	Prestar um serviço de qualidade com vista à satisfação do cliente e atendendo às características de cada cliente; Analisar os resultados das atividades desenvolvidas no sentido de uma melhoria contínua; Empreender no serviço ao cliente indo ao encontro das novas tendências na hotelaria e turismo; Manipular/manusear materiais, equipamentos, utensílios e matérias-primas respeitando as normas de higiene e		

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962
Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166
NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

Domínio Peso	Aprendizagens Específicas	Descritores de Desempenho *	Instrumentos de avaliação
	de segurança; Planear, coordenar e executar os diferentes serviços de restaurante/bar; Gerir recursos de forma responsável; Aplicar os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas individualmente ou em equipa, respeitando as opiniões de outros; Mostrar perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo.		
Apresentação/Comunicação 25%	Utilizar as TIC; Acolher e atender o cliente; Gerir reclamações; Utilizar corretamente a linguagem técnica; Apresentar os resultados ao professor e/ou à turma, utilizando corretamente linguagem oral e escrita; Adoptar uma imagem e postura corretas.		
DESCRITORES DE DESEMPENHO			
ANO DE FORMAÇÃO	MÓDULOS/UFCD	Ano letivo	

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962
Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166
NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

10.º, 11.º, 12.º	Todas as UFCD	
------------------	---------------	--

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 - 17,5)	BOM (17,4 - 13,5)	SUFICIENTE (13,4 - 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 - 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 - 0)
Aquisição e compreensão de conhecimentos	Compreende, sempre, a origem e evolução da hotelaria e turismo em Portugal e no mundo Conhece, sempre, os diferentes conceitos de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas Identifica, sempre, os diversos tipos e técnicas de serviço de restaurante e bar Identifica, sempre, as secções de apoio e a interface com o serviço de restaurante/bar Identifica, sempre, os alimentos e as suas características assim como a classificação, funções os processos de fabrico das bebidas Consulta/interpreta, sempre, manuais, documentos, normas e regulamentos		Compreende, algumas vezes, a origem e evolução da hotelaria e turismo em Portugal e no mundo Conhece, algumas vezes, os diferentes conceitos de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas Identifica, algumas vezes, os diversos tipos e técnicas de serviço de restaurante e bar Identifica, algumas vezes, as secções de apoio e a interface com o serviço de restaurante/bar Identifica, algumas vezes, os alimentos e as suas características assim como a classificação, funções os processos de fabrico das bebidas Consulta/interpreta, algumas vezes, manuais, documentos, normas e regulamentos		Não compreende a origem nem a evolução da hotelaria e turismo em Portugal e no mundo Não conhece os diferentes conceitos de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas Não identifica os diversos tipos de serviços nem de técnicas de restaurante e bar Não identifica as secções de apoio e a interface com o serviço de restaurante/bar Não identifica os alimentos nem as suas características ou a classificação, funções os processos de fabrico das bebidas Não consulta/interpreta manuais, documentos, normas nem regulamentos técnicos

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 – 17,5)	BOM (17,4 – 13,5)	SUFICIENTE (13,4 – 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 – 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 – 0)
	técnicos Identifica/interpreta, sempre, a organização e as características técnicas /princípios de funcionamento de materiais, equipamentos, utensílios, matérias-primas e <i>software</i> técnico		técnicos Identifica/interpreta, algumas vezes, a organização e as características técnicas /princípios de funcionamento de materiais, equipamentos, utensílios, matérias-primas e <i>software</i> técnico		Não identifica/interpreta a organização nem as características técnicas /princípios de funcionamento de materiais, equipamentos, utensílios, matérias-primas e <i>software</i> técnico
Aplicação de conhecimentos	Manipula/manuseia, sempre, materiais, equipamentos, utensílios e matérias-primas respeitando e aplicando as normas de higiene e de segurança Executa, sempre, as técnicas de serviço de restaurante/bar Aplica, sempre, as normas técnicas e protocolos de atendimento no serviço de restaurante/bar Aplica, sempre, as regras profissionais em contexto de trabalho Realiza, sempre, as diferentes mise-en-place		Manipula/manuseia, algumas vezes, materiais, equipamentos, utensílios e matérias-primas respeitando e aplicando as normas de higiene e de segurança Executa, algumas vezes, as técnicas de serviço de restaurante/bar Aplica, algumas vezes, as normas técnicas e protocolos de atendimento no serviço de restaurante/bar Aplica, algumas vezes, as regras profissionais em contexto de trabalho Realiza, algumas vezes, as diferentes mise-en-place		Não manipula/manuseia materiais nem equipamentos nem utensílios nem matérias-primas respeitando e aplicando as normas de higiene e de segurança Não executa as técnicas de serviço de restaurante/bar Não aplica as normas técnicas nem protocolos de atendimento no serviço de restaurante/bar Não aplica as regras profissionais em contexto de trabalho Não realiza as diferentes mise-en-place

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 – 17,5)	BOM (17,4 – 13,5)	SUFICIENTE (13,4 – 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 – 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 – 0)
	Planeia, coordena e executa, sempre, os diferentes tipos de serviço de restaurante/bar, de pequenos-almoços, à carta, buffet e room-service Prepara, confeciona e serve, sempre, iguarias e bebidas de acordo com as captações Gere, sempre, recursos de forma responsável Efetua, sempre, o aprovisionamento dos produtos alimentares, assegurando o estado de conservação dos mesmos Aplica, sempre, os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas individualmente ou em equipa, respeitando as opiniões de outros Mostra, sempre, perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão		Planeia, coordena e executa, algumas vezes, os diferentes tipos de serviço de restaurante/bar, de pequenos-almoços, à carta, buffet e room-service Prepara, confeciona e serve, algumas vezes, iguarias e bebidas de acordo com as captações Gere, algumas vezes, recursos de forma responsável Efetua, algumas vezes, o aprovisionamento dos produtos alimentares, assegurando o estado de conservação dos mesmos Aplica, algumas vezes, os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas individualmente ou em equipa, respeitando as opiniões de outros Mostra, algumas vezes, perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções		Não planeia nem coordena nem executa os diferentes tipos de serviço de restaurante/bar, de pequenos-almoços, à carta, buffet nem room-service Não prepara, não confeciona nem serve iguarias e bebidas de acordo com as captações Não gere recursos de forma responsável Não efetua o aprovisionamento dos produtos alimentares Não aplica os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas individualmente nem em equipa Não mostra perseverança e resiliência Não elabora, não interpreta nem apresenta documentos

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 – 17,5)	BOM (17,4 – 13,5)	SUFICIENTE (13,4 – 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 – 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 – 0)
	surgindo Elabora, interpreta e apresenta, sempre, documentos com correção		que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo Elabora, interpreta e apresenta, algumas vezes, documentos com correção		
Avaliação/ Reflexão	Presta, sempre, um serviço de qualidade com vista à satisfação do cliente e atendendo às características de cada um Analisa, sempre, os resultados das atividades desenvolvidas no sentido de uma melhoria contínua; Empreende, sempre, no serviço ao cliente indo ao encontro das novas tendências na hotelaria e turismo Manipula/manuseia, sempre, materiais, equipamentos, utensílios e matérias-primas respeitando as normas de higiene e de segurança Planeia, coordena e executa, sempre, os diferentes		Presta, algumas vezes, um serviço de qualidade com vista à satisfação do cliente e atendendo às características de cada um Analisa, algumas vezes, os resultados das atividades desenvolvidas no sentido de uma melhoria contínua; Empreende, algumas vezes, no serviço ao cliente indo ao encontro das novas tendências na hotelaria e turismo Manipula/manuseia, algumas vezes, materiais, equipamentos, utensílios e matérias-primas respeitando as normas de higiene e de segurança Planeia, coordena e executa,		Não presta um serviço de qualidade Não analisa os resultados das atividades desenvolvidas Não empreende no serviço ao cliente Não manipula/manuseia, materiais, equipamentos, utensílios e matérias-primas respeitando as normas de higiene e de segurança Não planeia, não coordena nem executa os diferentes serviços de restaurante/bar Não gere recursos de forma responsável Não aplica os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 – 17,5)	BOM (17,4 – 13,5)	SUFICIENTE (13,4 – 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 – 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 - 0)
	serviços de restaurante/bar Gere, sempre, recursos de forma responsável Aplica, sempre, os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas individualmente ou em equipa, respeitando as opiniões de outros Mostra, sempre, perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo Elabora relatórios de atividades, utilizando sempre linguagem técnica com correção		algumas vezes, os diferentes serviços de restaurante/bar Gere, algumas vezes, recursos de forma responsável Aplica, algumas vezes, os conhecimentos técnicos aprendidos para resolver os problemas individualmente ou em equipa, respeitando as opiniões de outros Mostra, algumas vezes, perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo Elabora relatórios de atividades, utilizando, algumas vezes, linguagem técnica com correção		individualmente nem em equipa Não mostra perseverança e resiliência Não elabora relatórios de atividades
Apresentação/ Comunicação	Acolhe e atende, sempre, o cliente, com correção Gere, sempre, reclamações Utiliza, sempre e corretamente a linguagem		Acolhe e atende, algumas vezes, o cliente, com correção Gere, algumas vezes, reclamações		Não acolhe nem atende o cliente, com correção Não gere reclamações Não utiliza linguagem técnica

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 – 17,5)	BOM (17,4 – 13,5)	SUFICIENTE (13,4 – 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 – 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 - 0)
	técnica Apresenta os resultados ao professor e/ou à turma, utilizando a linguagem oral e escrita sempre correta Adota, sempre, uma imagem e postura corretas Recorre, sempre, às tecnologias da informação e comunicação (TIC) Desenvolve, sempre, interações com tolerância, empatia e responsabilidade Demonstra, sempre, persistência, autonomia e à-vontade Revela, sempre, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração		Utiliza, algumas vezes a linguagem técnica Apresenta, algumas vezes, os resultados ao professor e/ou à turma Adota, algumas vezes, uma imagem e postura corretas Recorre, algumas vezes, às tecnologias da informação e comunicação (TIC) Desenvolve, algumas vezes, interações com tolerância, empatia e responsabilidade Demonstra, algumas vezes, persistência, autonomia e à-vontade Revela, algumas vezes, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração		Não apresenta os resultados ao professor e/ou à turma Não adota imagem e postura corretas Não recorre às tecnologias da informação e comunicação (TIC) Não desenvolve interações com tolerância, empatia e responsabilidade Não demonstra persistência, autonomia e à-vontade Não revela comportamentos de cooperação, partilha nem colaboração

(*) ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PERFIL DOS ALUNOS			(*)VALORES	
A - Linguagens e textos	E - Relacionamento interpessoal	I - Saber científico, técnico e tecnológico	1 - Responsabilidade e integridade	4 - Cidadania e participação
B - Informação e comunicação	F - Desenvolvimento pessoal e autonomia	J - Consciência e domínio do corpo	2 - Excelência e exigência	5 - Liberdade
C - Raciocínio e resolução de problemas	G - Bem-estar, saúde e ambiente		3 - Curiosidade, reflexão e inovação	
D - Pensamento crítico e pensamento criativo	H - Sensibilidade estética e artística			

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962
Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166
NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt