

---

## CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE RESTAURANTE/BAR

### Planificação anual de Gestão e Controlo 2023-2024

#### 11º ano

Turma: H

Professora: M<sup>a</sup> Angélica Vardasca

### 1 - Estrutura e Finalidades da disciplina

A disciplina de Gestão e Controlo insere-se na componente de formação técnica do curso. É lecionada ao longo dos três anos da formação (10.º, 11.º e 12.º anos) e organiza-se em sete UFCD independentes. No 11º ano é lecionada a UFCD 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração de **50 horas**, correspondendo a **67 tempos letivos**, e a sua carga horária semanal é distribuída por 3 segmentos de 45 minutos.

Esta disciplina pretende, especificamente no 11º ano, proporcionar a aquisição de instrumentos fundamentais para compreender e valorizar a importância da comunicação como elemento primordial na prestação de um serviço de qualidade e o marketing como instrumento de promoção dos estabelecimentos de restauração. Assim, com esta UFCD pretende-se que os alunos interiorizem um conjunto de conhecimentos e adquiram competências, nomeadamente, no âmbito do atendimento e acolhimento do cliente, da aplicação de técnicas de venda, da gestão de reclamações e do cumprimento das normas de higiene e segurança.

A disciplina de Gestão e Controlo deverá transmitir um conjunto de saberes no sentido de desenvolver as competências técnicas dos alunos orientadas, quer para uma efetiva inserção no mundo do trabalho, quer para o exercício responsável de uma cidadania ativa.

### 2- Planificação

Esta planificação foi elaborada com base nos documentos indicados, na legislação de suporte em vigor, como referenciais curriculares, esses documentos são:

- O Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória;
- A Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania;
- Os perfis profissionais/referenciais de competência.

O referencial de formação poderá ser consultado na formação Técnica do Curso Profissional Técnico de Restaurante/Bar do item programas no sítio da Agência Nacional para a Qualificação - [www.anqep.gov.pt](http://www.anqep.gov.pt).



A planificação seguinte foi aprovada pelo Grupo de Recrutamento 430 - Economia e Contabilidade em **04 de outubro de 2023**.

<b>Períodos Tempos = Horas</b>	<b>Domínios de Aprendizagem</b>	<b>(Horas) N.º de Tempos 50 H (67 T)</b>
<b>1.º Período</b>  De 18/09 a 15/12 Previstos 33 tempos de 45 minutos = 24,75 horas	<b>UFCD 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração</b>	<b>(24,75 H) 33 Tempos</b>
	Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes - Regras de protocolo - Cooperação e articulação entre serviços  Comunicação no atendimento - Assertividade - Marketing pessoal - Interação com o cliente  Processo de atendimento ao cliente - Acolhimento, acomodação e entrega das cartas - Atendimento personalizado - Finalização e despedida  <b>Avaliação Formativa</b>	29 T
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa da UFCD 8260 – correção.</b>	04 T
	<b>UFCD 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração (continuação)</b>	<b>(25,50 H) 34 Tempos</b>
<b>2.º Período</b>  De 03/01 a 22/03 Previstos 34 tempos de 45 minutos = 25,50 horas	Técnicas de venda no decurso do serviço - Técnicas de negociação e venda - Etapas de venda - Controlo de venda  Gestão de reclamações - Técnicas de resolução de reclamações - Procedimentos - Encaminhamento de reclamações  Normas de higiene e segurança  <b>Avaliação Formativa</b>	30 T
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa da UFCD 8260 - correção e autoavaliação.</b>	04 T



<b>Total= 67 T = 50 H</b>		<b>Total = 50 H = 67 T</b>
---------------------------	--	----------------------------

**OBS:**

- A aplicação desta planificação está prevista para ser implementada no regime presencial e no regime não presencial, podendo ser sujeita a ajustes pontuais decorrentes de imperativos de força maior.

- Tal como em anos anteriores, poderão ser desenvolvidas atividades de revisão/consolidação de matérias, sem que isso implique a alteração das cargas horárias previstas.