

ANO LETIVO 2023/2024

GRUPO DE RECRUTAMENTO 430 – ECONOMIA E CONTABILIDADE

REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO

Critérios gerais de avaliação do agrupamento:	<ul style="list-style-type: none"> ● Resolução de problemas; ● Comunicação; ● Conhecimento; ● Criatividade; ● Relacionamento Interpessoal; ● Desenvolvimento Pessoal e Autonomia; ● Pesquisa e Tratamento da Informação.
------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Critérios de avaliação

Anos de escolaridade: 10^o, 11^o e 12^o

Curso Profissional: Técnico de Restaurante/Bar

Disciplina: Gestão e Controlo

Elenco Modular/UFCD	Domínios de Avaliação/Áreas de Competências	Ponderação	Processos de recolha
4421 Marketing na restauração	<ul style="list-style-type: none"> ● Saber científico, técnico e tecnológico ● Raciocínio e resolução de problemas ● Informação e comunicação ● Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia 	30%	(Mínimo 2 por Módulo/UFCD) Intervenções orais e escritas Trabalhos de pesquisa Trabalhos individuais e/ou em grupo Questões aula Fichas de trabalho Fichas de avaliação Grelhas de observação Grelhas de autoavaliação Grelhas de heteroavaliação
7297 Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios		30%	
7298 Turismo inclusivo na restauração		20%	
7844 Gestão de Equipas		20%	
8260 Comunicação, vendas e reclamações na restauração			
8286 Controlo de custos na restauração			
8287 Capitações, fichas técnicas, cartas e ementas			
8329 Restauração - informação turística			

Perfis de desempenho

GRAUS DE CONSECUÇÃO				
MUITO BOM	BOM	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	
[18-20]	[14-17]	[10-13]	[8-9]	[0 -7]
Sempre ou quase sempre desenvolve as competências previstas, revelando progresso total ou quase total dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com muita frequência as competências previstas, revelando progresso significativo dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com frequência as competências previstas, revelando progresso parcial dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com pouca frequência as competências previstas, revelando pouco progresso dentro dos parâmetros definidos.	Raramente ou nunca desenvolve as competências previstas, não revelando evidências de progresso dentro dos parâmetros definidos.

DOMÍNIOS E DESCRITORES

Saber científico, técnico e tecnológico

- Conhece, compreende e aplica os principais conceitos e princípios dos conteúdos programáticos de cada UFCD.
- Reconhece e usa linguagem técnica e/ou simbólica específica (ISO 9999/2007; livro de reclamações; fichas técnicas; teste do cortador; capitação; tipos de ementas e os índices de rentabilidade e de popularidade).
- Reconhece novas tendências de mercados associadas ao restaurante e ao bar - a relevância estratégica do turismo inclusivo no desenvolvimento para o setor.
- Domina processos científicos que permitem a tomada de decisões financeiras no setor da hotelaria e restauração com consciência das consequências éticas, sociais e ecológicas.
- Executa operações técnicas e financeiras para chegar a uma decisão ou conclusão fundamentada na faturação dos serviços prestados e no controlo de custos de alimentos e custos de bebidas (métodos de cálculo do preço de venda; análise dos potenciais de venda - cálculo e análise de desvios; cálculo de indicadores: rácio global de custo; custo do prato; preço de venda líquido; preço de venda ao público; margem de contribuição unitária; rácio unitário de custo).

Raciocínio e resolução de problemas

- Identifica as questões envolvidas no problema em estudo.
- Mobiliza informação importante e utiliza ferramentas próprias na definição da estratégia.
- Analisa os resultados, se necessário reformula a estratégia, e apresenta a decisão final.

- Generaliza as conclusões, que permite:
 - propõe soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes;
 - cria fichas técnicas e planifica cartas/ementas, reconhecendo a importância da seleção dos produtos biológicos e embalagens amigas do ambiente e interpreta os resultados dos rácios associados.
- Revela criatividade e sensibilidade estética e artística na estrutura e composição de cartas e ementas de restaurante e bar, bem como na aplicação de técnicas de serviço de alimentos e bebidas em serviços especiais (participação em eventos e PAP).

Informação e comunicação

- Pesquisa, seleciona, organiza, interpreta e expõe informação adequada ao conteúdo de forma crítica e criativa, e com valor estético.
- Desenvolve processos conducentes à construção de conhecimentos usando recursos diversificados.
- Colabora em diferentes contextos comunicativos, de forma adequada e segura, utilizando diferentes tipos de ferramentas (analógicas e digitais), com base nas regras de conduta próprias de cada ambiente, entre eles:
 - acolhe e atende o cliente, inclusive públicos com necessidades especiais, no serviço de restaurante/bar com vista a garantir um serviço de qualidade e satisfação;
 - organiza, orienta e supervisiona as atividades das equipas de trabalho do restaurante/bar.

Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia

- Demonstra iniciativa, autonomia, destreza, autodomínio e empenho.
- Interage com tolerância, empatia e responsabilidade e argumenta, negocia e aceita diferentes pontos de vista, desenvolvendo novas formas de estar, olhar e participar na sociedade.
- Consolida e aprofunda as competências que já possui, numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida.
- Autoavalia-se confrontando o conhecimento produzido com os objetivos visados e com a perspetiva de outros.

Aprovado pelo Grupo de Recrutamento 430 – Economia e Contabilidade em reunião de 05 de julho de 2023.