

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE RESTAURANTE-BAR

Planificação anual de Gestão e Controlo 2025-2026

11.º ano

Turma: I

Professor: Óscar Bettencourt Lopes

1 – Estrutura e Finalidades da disciplina

A disciplina de Gestão e Controlo integra a componente técnica do curso Profissional de Restaurante-Bar no 11º ano e obedece a uma carga horária de 50 horas (67 tempos) distribuídas por 3 tempos semanais de 45 minutos.

Esta disciplina visa preparar os alunos para o exercício da sua atividade profissional no âmbito de:

- Atender e acolher o cliente.
- Aplicar técnicas de venda.
- Articular com os diferentes serviços de modo a satisfazer os pedidos dos clientes.

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.angep.gov.pt.

A planificação seguinte foi aprovada pelo Grupo de Recrutamento 430 - Economia e Contabilidade em 24 de setembro de 2025.

Períodos Tempos = Horas	Domínios de Aprendizagem	(Horas) N.º de Tempos 50H (67T)
1.º Período De 18/09 a 16/12 Previstos 35 tempos de 45 minutos = 26,25 horas	UFCD N.º 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração	(50H) 67 Tempos
	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	35 T
	Avaliação Formativa	
2.º Período De 05/01 a 25/03 Previstos 32 tempos de 45 minutos = 24 horas	UFCD N.º 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração (continuação)	(24H) 32 Tempos
	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	27 T
	Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD N.º 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração - correção e autoavaliação.	5 T
Total= 67T = 50,25H		Total= 50,25H = 67 T

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