

## CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE RESTAURANTE/BAR

### PLANIFICAÇÃO ANUAL DE GESTÃO E CONTROLO

2024-2025

11.º Ano

**TURMA:** N

**Professora:** Benvinda Pessoa

#### 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 25 de setembro de 2024.

<b>Períodos</b>	<b>Domínios de aprendizagem</b>	<b>67 Tempos 50 Horas</b>
	<b>UFCD 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração</b>	<b>67 Tempos</b>
	<p>1. Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes</p> <p>1.1. Regras de protocolo Regras de Serviço de Mesa</p> <p>1.2. Cooperação e articulação entre serviços</p> <p>2. Comunicação no atendimento</p> <p>2.1. Assertividade</p> <p>2.2. Marketing pessoal</p> <p>2.3. Interação com o cliente</p> <p>3. Processo de atendimento ao cliente</p> <p>3.1. Acolhimento, acomodação e entrega das cartas</p> <p>3.2. Atendimento personalizado</p> <p>3.3. Finalização e despedida</p> <p>4. Técnicas de venda no decurso do serviço</p> <p>4.1. Técnicas de negociação e venda</p> <p>4.2. Etapas de venda</p> <p>4.3. Controlo de venda</p>	<b>39</b>
<p><b>1.º Período de 13/09 a 17/12 Previstos 39 Tempos de 45 minutos = 29,25 horas</b></p>	<b>UFCD 8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração (continuação)</b>	<b>67 Tempos</b>
	<p>5. Gestão de reclamações</p> <p>5.1. Técnicas de resolução de reclamações</p> <p>5.2. Procedimentos</p> <p>5.3. Encaminhamento de reclamações</p> <p>6. Normas de higiene e segurança</p> <p>6.1. Cuidados de bem-estar e de higiene de vestuário</p> <p>6.2. Produtos destinados a acidentes higiénicos (salpicos de gordura ou fruta na pele ou roupa, etc.)</p> <p><b>Avaliação formativa</b></p>	<b>24</b>
	<b>Avaliação sumativa e classificativa</b>	<b>4 Tempos</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 actividades de revisão/consolidação de matérias, sem que isso implique a alteração das cargas horárias previstas.