

Ano Letivo 2024/2025

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE COZINHA E PASTELARIA

Planificação anual de Gestão e Controlo – 11.º ano

Turma: O

Professor: Gil Matos

1 - Estrutura e Finalidades da disciplina

A disciplina de Gestão e Controlo integra a componente técnica do curso Profissional de Cozinha e Pastelaria no 11º ano e obedece a uma carga horária de 125 horas (168 tempos) distribuídas por 6 tempos semanais de 45 minutos.

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

- Organizar e gerir equipas de trabalho
- Comunicar e liderar equipas de trabalho
- Atender e acolher o cliente.
- Aplicar técnicas de venda.
- Articular com os diferentes serviços de modo a satisfazer os pedidos dos clientes.
- Efetuar uma gestão eficaz do aprovisionamento.

Acolher o cliente, gerir a relação interpessoal, dominar as técnicas de gestão de conflitos, gerir reclamações, são condições essenciais para garantir a qualidade nos serviços de informação turística.

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 Cozinha e Pastelaria, do item programas no sítio da Agência Nacional para a Qualificação - www.anqep.gov.pt.

A planificação seguinte foi aprovada pelo Grupo de Recrutamento 430 - Economia e Contabilidade em 25 de setembro de 2024.

Períodos Tempos → Horas	Domínios de Aprendizagem	(Horas) N.º de Tempos 125H (168 T)
<p>1.º Período</p> <p>De 13/09 a 16/12</p> <p>Previstos</p> <p>80 tempos de 45 minutos</p> <p>= 60 horas</p>	<p>UFCD nº7844 – Gestão de Equipas</p>	(25H) 34 Tempos
	<p>Organização do trabalho de equipa</p> <p>Comunicar eficazmente com a equipa</p> <p>Gestão orientada para os resultados e para as pessoas</p> <p>Técnicas de motivação e dinamização da equipa</p> <p>Gestão de conflitos</p> <p>Orientação da equipa para a mudança</p> <p>Liderança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos • Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança • Diferentes estilos de Liderança • Competências necessárias à coordenação de equipas • Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência • Gestão de situações problemáticas na equipa <p>Trabalho em equipa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabalho em equipa – implicações e especificidades • Excelência no trabalho em equipa • Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa • Mobilização de recursos pessoais em função da equipa • Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa 	26 T
	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Formativa 	
	<p>Avaliação Sumativa - classificativa UFCD nº7844 – Gestão de Equipas - correção e autoavaliação.</p>	8 T
	<p>UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração</p>	(50H) 67 Tempos
	<p>Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regras de protocolo • Cooperação e articulação entre serviços 	42 T

	<p>Comunicação no atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assertividade • Marketing pessoal • Interação com o cliente <p>Processo de atendimento ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento, acomodação e entrega das cartas • Atendimento personalizado • Finalização e despedida <p>Avaliação Formativa</p>	
	Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração - correção e autoavaliação.	4 T
<p>2.º Período</p> <p>De 06/01 a 04/04</p> <p>Previstos</p> <p>76 tempos de 45 minutos</p> <p>= 57 horas</p>	UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração (continuação)	(50H) 67 Tempos
	<p>Técnicas de venda no decurso do serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de negociação e venda • Etapas de venda • Controlo de venda <p>Gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de resolução de reclamações • Procedimentos • Encaminhamento de reclamações <p>Normas de higiene e segurança</p> <p>Avaliação Formativa</p>	17 T
	Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração - correção e autoavaliação.	4 T
	UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento	(50H) 67 Tempos
	<p>Sistema de controlo de qualidade dos alimentos e bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circuito de mercadorias <p>Economato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterização, localização e organização • Equipamento, maquinaria e mobiliário • Categorias e funções do pessoal do economato <p>Compra das mercadorias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de compra (padrão das especificações de compra) • Seleção de fornecedores 	49 T

	<ul style="list-style-type: none"> Negociação Formulários de encomenda Controlo da compra (pedidos de cotação) <p>Receção e controlo de mercadorias</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulário de entrega Registo de receção, conferência e verificação de qualidade Não conformidades e reclamações <p>Armazenamento das mercadorias</p> <ul style="list-style-type: none"> Instalações e equipamento Regras de acondicionamento e armazenamento Regras de conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis (processos biológicos, químicos e físicos) <p>Avaliação Formativa</p>	
	Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento - correção e autoavaliação.	6 T
	UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento	(50H) 67 Tempos
<p>3.º Período De 22/04 a 02/05 Previstos 12 tempos de 45 minutos = 8 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tecnologias aplicadas à conservação Programas de limpeza de equipamento <p>Controlo de existência em stock/aprovisionamento</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisições internas <p>Normas de higiene e segurança</p> <p>Avaliação Formativa</p>	10 T
	Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento - correção e autoavaliação.	2 T
	Total 168T → 125H	

Esta planificação fica sujeita a ajustes pontuais decorrentes de imperativos de força maior.