



---

# CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE COZINHA E PASTELARIA

## Planificação anual de Gestão e Controlo 2023-2024

### 11ºano

**Turma: N**

**Professor: João Pedro Constantino**

#### **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.

#### **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](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 125H (168 T)</b>
<p><b>1.º Período</b> De 18/09 a 15/12 Previstos 70 tempos de 45 minutos = 53 horas</p>	<b>UFCD nº7844 – Gestão de Equipas</b>	<b>(25H) 34 Tempos</b>
	<p>Organização do trabalho de equipa Comunicar eficazmente com a equipa Gestão orientada para os resultados e para as pessoas Técnicas de motivação e dinamização da equipa Gestão de conflitos Orientação da equipa para a mudança Liderança</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos</li> <li>Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança</li> <li>Diferentes estilos de Liderança</li> <li>Competências necessárias à coordenação de equipas</li> <li>Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência</li> <li>Gestão de situações problemáticas na equipa</li> </ul> <p>Trabalho em equipa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabalho em equipa – implicações e especificidades</li> <li>Excelência no trabalho em equipa</li> <li>Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa</li> <li>Mobilização de recursos pessoais em função da equipa</li> <li>Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Avaliação Formativa</b></li> </ul>	26 T
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa UFCD nº7844 – Gestão de Equipas - correção e autoavaliação.</b>	8 T
	<b>UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração</b>	<b>(50H) 67 Tempos</b>
	<p>Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regras de protocolo</li> </ul>	32 T



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperação e articulação entre serviços</li> </ul> <p>Comunicação no atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assertividade</li> <li>• Marketing pessoal</li> <li>• Interação com o cliente</li> </ul> <p>Processo de atendimento ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acolhimento, acomodação e entrega das cartas</li> <li>• Atendimento personalizado</li> <li>• Finalização e despedida</li> </ul> <p><b>Avaliação Formativa</b></p>	
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração - correção e autoavaliação.</b>	4 T
<p><b>2.º Período</b></p> <p>De 03/01 a 22/03</p> <p>Previstos</p> <p>66 tempos de 45 minutos</p> <p>= 50 horas</p>	<b>UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração</b>	<b>(50H) 67 Tempos</b>
	<p>Técnicas de venda no decurso do serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de negociação e venda</li> <li>• Etapas de venda</li> <li>• Controlo de venda</li> </ul> <p>Gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de resolução de reclamações</li> <li>• Procedimentos</li> <li>• Encaminhamento de reclamações</li> </ul> <p>Normas de higiene e segurança</p> <p><b>Avaliação Formativa</b></p>	27 T
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8260 – Comunicação, vendas e reclamações na restauração - correção e autoavaliação.</b>	4 T
	<b>UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento</b>	<b>(50H) 67 Tempos</b>
	<p>Sistema de controlo de qualidade dos alimentos e bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circuito de mercadorias</li> </ul> <p>Economato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterização, localização e organização</li> <li>• Equipamento, maquinaria e mobiliário</li> <li>• Categorias e funções do pessoal do economato</li> </ul> <p>Compra das mercadorias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de compra (padrão das especificações de compra)</li> </ul>	31 T



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleção de fornecedores</li> <li>• Negociação</li> <li>• Formulários de encomenda</li> <li>• Controlo da compra (pedidos de cotação)</li> </ul> <p>Avaliação Formativa</p>	
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento - correção e autoavaliação.</b>	4 T
	<b>UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento</b>	<b>(50H) 67 Tempos</b>
<p><b>3.º Período</b> De 8/04 a 15/05 Previstos 32 tempos de 45 minutos = 24 horas</p>	<p>Receção e controlo de mercadorias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulário de entrega</li> <li>• Registo de receção, conferência e verificação de qualidade</li> <li>• Não conformidades e reclamações</li> </ul> <p>Armazenamento das mercadorias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalações e equipamento</li> <li>• Regras de acondicionamento e armazenamento</li> <li>• Regras de conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis (processos biológicos, químicos e físicos)</li> <li>• Tecnologias aplicadas à conservação</li> <li>• Programas de limpeza de equipamento</li> </ul> <p>Controlo de existência em stock/aprovisionamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisições internas</li> </ul> <p>Normas de higiene e segurança</p>	28 T
	<b>Avaliação Formativa</b>	
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa do UFCD nº8290 – Cozinha/Pastelaria-aprovisionamento - correção e autoavaliação.</b>	4 T
<b>Total=168T= 125H</b>		<b>Total= 125H = 168 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 e revisão/consolidação de matérias, sem que isso implique a alteração das cargas horárias previstas.