



## CONTEUDOS CURRICULARES

Turismo, Gestão e Marketing

**Ensino Profissional – CP de Técnico de Restaurante Bar**

**2022/2023 – 2º ano**

UFCD'S/ Conteúdos Curriculares	Calendarização
<p><b>UFCD 8211 – HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO NA RESTAURAÇÃO</b></p> <p>- Normas de segurança e higiene na restauração</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sinalização de segurança das instalações e equipamentos;</li><li>○ Manuseamento de equipamentos;</li><li>○ Normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos;</li><li>○ Proteção coletiva e individual;</li><li>○ Uniformes;</li><li>○ Produtos perigosos (Rotulagem, armazenagem e manuseamento).</li></ul> <p>- Condições de saúde dos profissionais da restauração</p> <p>- Tipos de risco e seu controlo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Incêndios;</li><li>○ Riscos Elétricos;</li><li>○ Trabalho com máquinas e equipamentos;</li><li>○ Movimentação manual e mecânica de cargas;</li><li>○ Organização e dimensionamento do posto de trabalho;</li><li>○ Posturas no trabalho;</li><li>○ Iluminação;</li><li>○ Atmosferas perigosas;</li><li>○ Ruido.</li></ul> <p>- Gestão de Risco</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Consequências dos acidentes do trabalho;</li><li>○ Avaliação do risco profissional.</li></ul>	<p><b>1º período</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>- Procedimentos de emergência e risco</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Técnicas de atuação e orientação;</li> <li>○ Caixa de primeiros socorros.</li> </ul> </li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>UFCD 8260 – COMUNICAÇÃO, VENDAS E RECLAMAÇÕES NA RESTAURAÇÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>- Normas técnicas e protocolares de atendimento a clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Regras de protocolo;</li> <li>○ Cooperação e articulação entre serviços.</li> </ul> </li> <li><b>- Comunicação no atendimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assertividade;</li> <li>○ Marketing pessoal;</li> <li>○ Interacção com o cliente.</li> </ul> </li> <li><b>- Processo de atendimento ao cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acolhimento, acomodação e entrega de cartas;</li> <li>○ Atendimento personalizado;</li> <li>○ Finalização e despedida.</li> </ul> </li> <li><b>- Técnicas de venda no decurso de um serviço</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Técnicas de negociação de venda;</li> <li>○ Etapas da venda;</li> <li>○ Controlo de venda.</li> </ul> </li> <li><b>- Gestão de reclamações</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Técnicas de resolução de reclamações;</li> <li>○ Procedimentos;</li> <li>○ Encaminhamento de reclamações.</li> </ul> </li> <li><b>- Normas de Higiene e Segurança.</b>  <b>UFCD 8286 – controlo de custos na restauração</b></li> </ul>	<b>2º período</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>- Controlo de stocks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diferentes tipos de stocks</li> <li>○ Taxa de rotação de stocks – <i>inventory turnover</i></li> <li>○ Par stock</li> <li>○ Análise ABC para gestão de stocks</li> </ul> </li> </ul>	

Cofinanciado por:

UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Movimentação de mercadorias facilmente deterioráveis</li> <li>○ Cálculo de stock de segurança</li> <li>○ Cálculo de ponto de encomenda</li> </ul> <p><b>- Valorização de existências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Valorização de mercadorias: diferentes métodos de cálculo;</li> <li>○ Inventário;</li> <li>○ Reconciliação de inventários de armazém</li> </ul> <p><b>- Requisição de mercadorias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Requisição de produtos ao economato;</li> <li>○ Transferência de produtos;</li> <li>○ Tratamento de devoluções;</li> <li>○ Valorização de requisições;</li> <li>○ Reconciliações.</li> </ul> <p><b>- Fixação do preço de ementa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preço líquido e preço de venda ao público;</li> <li>○ IVA;</li> <li>○ Métodos de fixação de preço da ementa.</li> </ul> <p><b>- MARK UP Custo Padrão</b></p> <p><b>- Investimento (<i>método Hubard</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ráios e margens;</li> <li>○ Fichas técnicas.</li> </ul> <p><b>- Controlo de vendas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registo e controlo de vendas;</li> <li>○ Análises e potenciais de venda;</li> <li>○ Conciliação entre vendas e consumo.</li> </ul> <p><b>- Orçamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proveitos, custos e resultados;</li> <li>○ Orçamento;</li> <li>○ Previsão de vendas</li> <li>○ Histórico de vendas.</li> </ul>	<b>2º e 3º período</b>
---	------------------------