

Plano de Curso

Garçom

Qualificação Profissional

Eixo Tecnológico: Turismo,
Hospitalidade e Lazer.

Segmento: Gastronomia



1.

Identificação do Curso

Título do Curso: Garçom

Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

Segmento: Gastronomia

Carga Horária: 240 horas

Código DN: 2453

Código CBO: 5134-05 - Garçom

2.**Requisitos e Formas de Acesso¹****Requisitos de acesso:**

- Idade mínima: 18 anos
- Escolaridade: Ensino Fundamental completo

Documentos exigidos para matrícula:

- Documento de identidade.
- CPF.
- Comprovante de escolaridade.
- Comprovante de residência.

3.**Justificativa e Objetivos**

No Brasil, de acordo com Ministério do Turismo, a profissão de Garçom vem crescendo junto ao setor de alimentação, que chegou a faturar 164,7 bilhões de reais em 2017, representando um aumento de mais de 6% ao ano². Com esse aumento novas tendências, tecnologias e variedades foram incorporadas à área da Gastronomia, a qual tem apresentado significativa evolução nos últimos anos.

Dentre as novas oportunidades de emprego por ano, das 450 mil vagas anuais nos estabelecimentos de alimentação, 250 mil são para a ocupação de garçom³. Das perspectivas e necessidade desse profissional, a qualificação é seu ponto principal. Atualmente, espera-se que o garçom execute diversas tarefas, sendo capaz de se adaptar aos diferentes ambientes de trabalho.

Diante desse cenário, por meio da oferta deste curso, o Senac contribui para a qualificação de pessoas que buscam atuar no mercado de trabalho como Garçom.

Objetivo geral:

Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.

Objetivos específicos:

¹ Os requisitos de acesso indicados neste plano de curso consideram as especificidades técnicas da ocupação e legislações vigentes que versam sobre idade mínima, escolaridade e experiências requeridas para a formação profissional e exercício de atividade laboral. Cabe a cada Conselho Regional a aprovação de alterações realizadas neste item do plano de curso, desde que embasados em parecer da Diretoria de Educação Profissional.

² Oliveira, N. Parabéns, garçons! **Ministério do turismo**, 2018. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11774-parab%C3%A9ns,-gar%C3%A7ons.html>. Acesso em: 31 de out. 2018

³ Bares e restaurantes: um setor em expansão. **Sebrae**, 2018. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/bares-e-restaurantes-um-setor-em-expansao,1038d53342603410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 31 de out. 2018.

- Promover o desenvolvimento do aluno por meio de ações que articulem e mobilizem conhecimentos, habilidades, valores e atitudes de forma potencialmente criativa e que estimule o aprimoramento contínuo;
- Estimular, por meio de situações de aprendizagens, atitudes empreendedoras, sustentáveis e colaborativas nos alunos;
- Articular as competências do perfil profissional com projetos integradores e outras atividades laborais que estimulem a visão crítica e a tomada de decisão para resolução de problemas;
- Promover uma avaliação processual e formativa com base em indicadores das competências, que possibilitem a todos os envolvidos no processo educativo a verificação da aprendizagem;
- Incentivar a pesquisa como princípio pedagógico e para consolidação do domínio técnico-científico, utilizando recursos didáticos e bibliográficos.

4. Perfil Profissional de Conclusão

O profissional Garçom é responsável pela organização do local de trabalho, incluindo o estoque de salão e bar, atendimento ao cliente e execução de serviços de alimentos e bebidas.

Atua em restaurantes, meios de hospedagem, bares, boates, casas noturnas, navios de cruzeiro, eventos, podendo trabalhar em horário flexível nos fins de semana e feriados. Interage com clientes e demais profissionais do setor de alimentos e bebidas, contribuindo para o trabalho em equipe e a fidelização do cliente.

O profissional qualificado pelo Senac tem como Marcas Formativas: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável e colaborativa, com foco em resultados. Essas marcas reforçam o compromisso da Instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Essa perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.

A ocupação está situada no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, cuja natureza é “acolher” e pertence ao segmento de Gastronomia.

A seguir estão as competências que compõem o perfil do Garçom:

- Organizar o ambiente e os processos de trabalho em salão e bar;
- Controlar e organizar estoques em salão e bar;
- Atender clientes no setor de alimentos e bebidas;
- Servir alimentos e bebidas.

5. Organização Curricular

O Modelo Pedagógico estrutura o currículo do curso Garçom com bases nos fazeres profissionais – as competências –, organizadas a partir das seguintes Unidades Curriculares:

UC Unidades Curriculares		Carga horária
UC 5: Projeto Integrador Garçom (24 horas)	UC1: Organizar o ambiente e os processos de trabalho em salão e bar	36 horas
	UC2: Controlar e organizar estoques em salão e bar	36 horas
	UC3: Atender clientes no setor de alimentos e bebidas	60 horas
	UC4: Servir alimentos e bebidas	84 horas
Carga Horária Total		240 horas

- **Pré-requisitos:**

As unidades curriculares não possuem pré-requisitos e podem ser ofertadas de forma subsequente ou concomitante, segundo a disposição de cada Departamento Regional.

- **Correquisitos:**

A UC 5 Projeto Integrador Garçom deve ser ofertada simultaneamente às demais Unidades Curriculares.

- **Equivalência entre Unidades Curriculares:**

A Unidade Curricular 1 deste curso é convergente com a dos cursos Bartender, Atendente de lanchonete, *Hostess* e Barista.

A Unidade Curricular 2 deste curso é convergente com a dos cursos Bartender e Atendente de lanchonete.

5.1. Detalhamento das Unidades Curriculares:

Unidade Curricular 1: Organizar o ambiente e os processos de trabalho em salão e bar.

Carga horária: 36 horas.

Indicadores
1. Executa atividades operacionais, de acordo com o fluxo do ambiente de trabalho utilizando mobiliários, selecionando utensílios e equipamentos adequados para a realização dos serviços.
2. Prepara o <i>mise en place</i> de salão e bar, de acordo com cardápio e carta e as boas práticas para serviços de alimentação.
3. Finaliza o serviço, organizando equipamentos e utensílios, conforme as boas práticas para serviços de alimentação e a demanda do atendimento.

Elementos da Competência

Conhecimentos

- Contexto da gastronomia: mercado de alimentação, área de atuação, equipes de trabalho e inserção profissional.
- Ambientes de trabalho de salão e bar: locais, setores, equipes de trabalho e tipologia de empreendimentos do segmento de A&B.
- Organização e estrutura do ambiente de trabalho: mobiliários, equipamentos, utensílios e rouparias; características, funcionamento, utilização e conservação. Fluxo de operação.
- Leiaute do ambiente: definição e tipos (instalações físicas).
- Ergonomia no espaço de trabalho: adequação do posto de trabalho; postura; movimentos repetitivos; importância da ginástica laboral; formas de prevenção de acidentes; e doenças ocupacionais.
- *Mise en place*: conceito e aplicabilidade.
- Legislação e procedimentos: boas práticas para serviços de alimentação quanto a controle de pragas e vetores, controle da potabilidade da água, higiene pessoal, ambiental, móveis, equipamentos, utensílios de trabalho e insumos (recebimento, armazenamento, pré-preparo, preparo, resfriamento, envase e distribuição).
- Riscos de contaminação cruzada, multiplicação de micro-organismos e descarte de resíduos.
- Segurança aplicada a ambientes de gastronomia: procedimentos de comunicação de primeiros socorros, identificação de situações de risco e contenção de potenciais danos. Equipamento de proteção individual (EPI) e equipamento de proteção coletiva (EPC). Uso de equipamentos de combate a incêndio. Identificação de rotas de fuga.
- Materiais de salão e bar: funções e características (móveis, equipamentos, utensílios e rouparia).

Habilidades

- Utilizar boas práticas para serviços de alimentação nos processos de organização do ambiente de trabalho.
- Identificar os equipamentos e utensílios utilizados no salão e bar.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Interpretar documentos orientadores.
- Calcular quantidades de materiais.
- Utilizar termos técnicos nas atividades de trabalho.

Elementos da Competência
Atitudes/Valores • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional. • Compromisso no atendimento aos requisitos legais vigentes. • Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe. • Respeito à hierarquia dos cargos e funções no ambiente de trabalho.

Unidade Curricular 2: Controlar e organizar estoques em salão e bar

Carga horária: 36 horas.

Indicadores
1. Administra e repõe produtos de salão e bar, considerando cardápio, carta e estoque atual. 2. Recebe as mercadorias, conferindo os itens solicitados de acordo com as boas práticas para serviços de alimentação e documentos orientadores. 3. Armazena e organiza as mercadorias de acordo com as boas práticas para serviços de alimentação e documentos orientadores.

Elementos da Competência
Conhecimentos • Boas práticas para serviços de alimentação no recebimento e armazenamento de mercadorias: controle do prazo de validade (PVPS e PEPS) e armazenamento, fluxo de recebimento e documentos operacionais de estoque; armazenamento de amostras, procedimentos de descartes de embalagens e resíduos; legislação sanitária vigente (orientações para áreas de armazenamento). • Ergonomia, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs): conceito e aplicabilidade. • Princípios da sustentabilidade na gestão de recursos, produtos e ingredientes. • Mercadorias de salão e bar: conceito e especificações (embalagens, medidas, composição, marcas e prazo de validade). • Estoque: conceito, importância, integração com outros setores, documentos orientadores (controle de entrada e saída; solicitação de insumos; ficha técnica de produção; nota fiscal; entre outros) e sistemas de gestão. • Operação do estoque: equipamentos, utensílios, alimentos e bebidas; entradas (compras/recebimento, bonificação, devolução de mercadoria, trocas, brindes, entre outros), saídas (vendas, devolução de mercadoria, remessa para conserto, avarias, materiais de uso, descarte, entre outros), estoque mínimo e máximo e ponto de pedido. • Matemática: quatro operações, porcentagens e conversão de medidas. • Cardápio, cartas e fichas técnicas de produção: implicações para estoque. • Procedimentos de pré-higienização das mercadorias recebidas.

Elementos da Competência
Habilidades • Utilizar boas práticas para serviços de alimentação no recebimento e armazenamento de mercadorias. • Administrar entrada e saída de mercadorias de salão e bar. • Armazenar equipamentos, utensílios e insumos de salão e bar. • Utilizar termos técnicos nas rotinas de trabalho. • Relacionar necessidades de compras com itens disponíveis e estoque mínimo. • Interpretar cardápio, carta e documentos. • Comunicar-se de maneira assertiva. Atitudes/Valores • Iniciativa na proposição de melhorias frente aos processos de trabalho. • Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe. • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional. • Respeito nas relações com clientes internos e externos.

Unidade Curricular 3: Atender clientes no setor de alimentos e bebidas

Carga horária: 60 horas.

Indicadores
1. Recebe e acolhe o cliente, de acordo com as técnicas de atendimento e procedimentos adotados pelo estabelecimento. 2. Auxilia a escolha do cliente, orientando sobre as preparações e combinações entre alimentos e bebidas, conforme o cardápio e carta. 3. Utiliza técnicas de venda no atendimento, de acordo com as diretrizes do estabelecimento, cardápio e carta. 4. Finaliza o atendimento, de acordo com os procedimentos adotados pelo estabelecimento.

Elementos da Competência
Conhecimentos • Recepção e atendimento ao cliente: padrões de atendimento; tipos de clientes; etiqueta profissional. • Comunicação: conceito e tipos (verbal e não verbal, Variedades linguísticas).

Elementos da Competência
• Condutas, termos, nomenclatura e conceitos para o atendimento às pessoas: identidade de gênero e orientação sexual, idosos, pessoas com deficiência, tipos de deficiência, origem e condição social, étnica, entre outros. • Classificação geral de alimentos e bebidas: conceito, tipos, categoria, teor alcoólico, restrições e opções alimentares. • Cardápios e Cartas: conceito, tipos (menu, menu confiante, sugestão do dia, cartas de bebidas específicas e entre outros), público-alvo, categorias e apresentação. • Vendas de alimentos e bebidas: etapas; técnicas de vendas. • Contas: sistema de abertura, fechamento e formas de pagamento (dinheiro, cheque, cartão, voucher). • Atendimento intermediário (colocação e retirada de utensílios); ordem de precedência em jantares/almoços (prioridades no atendimento). • Legislação aplicável à gastronomia: Estatuto da Criança e Adolescente (uso de bebidas alcoólicas), Lei Antifumo e Código de Defesa do Consumidor (direitos e deveres) e demais legislações vigentes. Habilidades • Comunicar-se de maneira assertiva. • Interpretar cardápio e carta. • Utilizar termos técnicos nas atividades de trabalho. • Utilizar equipamentos e instrumentos nas atividades de trabalho. • Mediar conflitos nas situações de trabalho. Atitudes/Valores • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional. • Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Assiduidade e pontualidade na atuação profissional. • Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe. • Respeito à diversidade.

Unidade Curricular 4: Servir alimentos e bebidas.

Carga horária: 84 horas.

Indicadores
1. Realiza <i>mise en place</i> da mesa, conforme pedidos realizados e regras de serviço. 2. Prepara bebidas de acordo com ficha técnica de produção, solicitação do cliente e boas práticas para serviços de alimentação. 3. Realiza o serviço de alimentos e bebidas de acordo com a modalidade e as boas práticas para serviços de alimentação.

Indicadores
4. Mantém o salão abastecido e organizado, conforme as diretrizes do estabelecimento e tipologia/modalidade do serviço.

Elementos da Competência
Conhecimentos • Legislação e Procedimentos: Boas práticas para serviços de alimentação quanto a higiene pessoal, ambiental, equipamentos, móveis, utensílios de trabalho e insumos (pré-preparo, preparo, reposição, distribuição e transporte de alimentos e bebidas). Riscos de contaminação cruzada (uso de utensílios, equipamentos contaminados e transporte), multiplicação de micro-organismos e descarte de resíduos. • <i>Mise en place</i>: utensílios, rouparia, arranjos, serviços intermediários (colocação e retirada de utensílios e insumos), técnicas de montagem e retirada de mesas (desembarço). • Produtos de consumo e insumos: origem, classificação, especificações, sazonalidade, características sensoriais. • Possibilidades de adaptação aos pedidos e necessidades do cliente (pessoas com deficiência, com restrições alimentares ou outras necessidades). • Técnicas de transporte de alimentos, bebidas e utensílios no salão. • Preparações de cocções clássicas à mesa: flambagem, cortes de carnes, filetagem, entre outros. • Serviços de alimentos e bebidas: modalidades (inglesa direto, inglesa indireto, empratado, francesa, travessas sobre a mesa, russa, americana etc.); sistemas (a la carte, buffet, coquetel, serviço de churrasco – passador – etc.). • Serviços para alimentação em eventos: (coquetéis, recepções, café da manhã, almoço, jantares, coffee break, brunch). • Serviços de bebidas não alcóolicas (água, café, chá, infusões, suco etc.) e alcóolicas (fermentadas, destiladas e compostas). • Procedimentos de preparo de bebidas à mesa. • Utensílios e equipamentos: nomenclatura/vocabulário, pronúncia e utilização. • Taças e copos: classificação e utilização. • Fichas técnicas de produção de drinks e coquetéis: tendências, elaboração e execução. • Padrão de apresentação dos pratos. Habilidades • Interpretar fichas técnicas de produção. • Mediar conflitos nas situações de trabalho. • Pré-preparar insumos para salão e bar. • Preparar e finalizar alimentos e bebidas na frente do cliente. • Administrar o tempo para a entrega de pedidos.

Elementos da Competência
• Comunicar-se de maneira assertiva. • Transportar alimentos e bebidas no salão. Atitudes/Valores • Proatividade na realização das atividades. • Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos. • Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa e disponibilidade para servir clientes. • Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe. • Assiduidade e pontualidade na atuação profissional.

Unidade Curricular 5: Projeto Integrador Garçom

Carga horária: 24 horas.

O Projeto Integrador é uma Unidade Curricular de Natureza Diferenciada, baseada na metodologia de ação-reflexão-ação, que se constitui na proposição de situações desafiadoras a serem cumpridas pelo aluno. Esta Unidade Curricular é obrigatória nos cursos de Aprendizagem Profissional Comercial, Qualificação Profissional, Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio e Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio.

O planejamento e execução do Projeto Integrador propiciam a articulação das competências previstas no perfil profissional de conclusão, pois apresenta ao aluno situações que estimulam o seu desenvolvimento profissional ao ter que decidir, opinar e debater com o grupo a resolução de problemas a partir do tema gerador.

Durante a realização do Projeto, portanto, o aluno poderá demonstrar sua atuação profissional pautada pelas marcas formativas do Senac, uma vez que permite o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das unidades curriculares;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac;

- domínio técnico-científico;
- atitude empreendedora;
- visão crítica;
- atitude sustentável;
- atitude colaborativa.

A partir do tema gerador, são necessárias três etapas para a execução do Projeto Integrador:

1º. Problemática: corresponde ao ponto de partida do projeto. Na definição do tema gerador, deve-se ter em vista uma situação plausível, identificada no campo de atuação profissional e que perpassasse as competências do perfil de conclusão. Neste momento, é feito o detalhamento do tema gerador e o levantamento das questões que irão nortear a pesquisa e o desenvolvimento do projeto. As questões devem mobilizar ações que articulem as competências do curso para a resolução do problema.

2º. Desenvolvimento: para o desenvolvimento do Projeto Integrador, é necessário que os alunos organizem e estructurem um plano de trabalho. Esse é o momento em que são elaboradas as estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização. O plano de trabalho deve ser realizado conjuntamente pelos alunos e prever situações que extrapolem o espaço da sala de aula, estimulando a pesquisa em bibliotecas, a visita aos ambientes reais de trabalho, a contribuição de outros docentes e profissionais, além de outras ações para a busca da resolução do problema.

3º. Síntese: momento de organização e avaliação das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos. Nesta etapa, os alunos podem rever suas convicções iniciais à luz das novas aprendizagens, expressar ideias com maior fundamentação teórica e prática, além de gerar produtos de maior complexidade. É importante que a proposta de solução traga aspectos inovadores, tanto no próprio produto, quanto na forma de apresentação.

Propostas de Temas Geradores

Proposta 1: Tipos de serviços em restaurante (modalidade de serviço)

A partir desse tema, os docentes deverão propor aos alunos a análise das modalidades de serviço, bem como suas práticas realizadas por garçons de diferentes estabelecimentos. Esta análise deverá envolver os procedimentos de organização destes ambientes e implicações no estoque. Para tanto, poderão ser propostas estratégias, como visitas, pesquisas, entrevistas, entre outras, de forma que os alunos obtenham dados para identificar as conformidades e inconformidades dos procedimentos durante o desenvolvimento dos serviços do profissional, tendo em vista indicar sugestões de melhorias ou adequações.

O resultado deste projeto poderá ser apresentado em diversos formatos, seja em documentos, documentários ou outras mídias e formas de divulgação, podendo ser oferecido às instituições que abriam suas portas para que a pesquisa fosse realizada, com indicações/sugestões sobre melhorias ou adequações nas modalidades de serviços e práticas utilizadas.

Proposta 2: Desafios e tendências do segmento de alimentos e bebidas: implicações na atuação do garçom.

A partir da análise dos aspectos essenciais do segmento de alimentos e bebidas, tanto no que diz respeito à situação atual quanto no referente às perspectivas no curto e médio prazo, é possível propor a elaboração de projetos no escopo da atuação do Garçom. Para tal, os alunos, com a mediação dos docentes, irão identificar desafios relacionados a aspectos tais como: a construção de perfis de estabelecimento baseados na consolidação de uma identidade; a definição de estratégias de comunicação e atendimento adequadas aos hábitos das gerações contemporâneas; a identificação de novas atuações nestes ambientes e oportunidades de negócio com base no reconhecimento da evolução dos hábitos de consumo; atendimento a pessoas com deficiência; e uso de recursos tecnológicos.

A partir dessa problematização, os alunos, em equipes, irão propor soluções alinhadas com a legislação vigente, podendo desenvolver essas propostas por meio de visitas técnicas, pesquisas literárias e de campo, entrevistas com especialistas e na comunidade local, discussões de caso, atividades em grupo etc. As elaborações resultarão em propostas práticas construídas ao longo do curso com base nas UCs e desafios que as mesmas trazem e poderão envolver documentos, apresentações, práticas, feiras de serviços de salão e bar (exposições, preparações como de drinks e coquetéis; demonstração de dobras de guardanapos; tipos de montagem de mesa - *mise en place*), simulações, atendimentos, entre outros. O objetivo é gerar iniciativas criativas e inovadoras que, de maneira geral, contribuam com a melhoria do âmbito de atuação do Garçom.

Outros Temas Geradores podem ser definidos em conjunto com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

Indicadores para avaliação:

Para avaliação do Projeto Integrador, são utilizados os seguintes indicadores:

- cumpre as atividades previstas no plano de ação, conforme desafio identificado no tema gerador.
- apresenta resultados ou soluções de acordo com as problemáticas do tema gerador e objetivos do PI.

As orientações metodológicas deste curso, em consonância com a Proposta Pedagógica do Senac, pautam-se pelo princípio da aprendizagem com autonomia e pela metodologia de desenvolvimento de competências, estas entendidas como ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo(a), que articula conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e que permite desenvolvimento contínuo.

As competências que compõem a organização curricular do curso foram definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando a área de atuação e os processos de trabalho deste profissional. Para o desenvolvimento das competências, foi configurado um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, colocando o aluno frente a situações de aprendizagem que possibilitam o exercício contínuo da mobilização e articulação dos saberes necessários para a ação e para a solução de questões inerentes à natureza da ocupação.

A mobilização e a articulação dos elementos da competência requerem a proposição de situações desafiadoras de aprendizagem, que apresentem níveis crescentes de complexidade e se relacionem com a realidade do aluno e com o contexto da ocupação.

As atividades relacionadas ao planejamento de carreira dos alunos devem ocorrer de forma concomitante ao desenvolvimento da marca formativa Atitude Empreendedora. Recomenda-se que o tema seja abordado no início das primeiras unidades curriculares do curso e revisitado no decorrer de toda a formação. A partir da reflexão sobre si mesmo e sobre a própria trajetória profissional, os alunos podem reconhecer possibilidades de atuação na perspectiva empreendedora e elaborar estratégias para identificar oportunidades e aprimorar cada vez mais suas competências. O docente pode abordar com os alunos o planejamento de carreira a partir dos seguintes tópicos: i) *ponto de partida*: momento de vida do aluno, suas possibilidades de inserção no mercado, fontes de recrutamento e seleção, elaboração de currículo, remuneração oferecida pelo mercado, competências que possui e seu histórico profissional; ii) *objetivos*: o que o aluno pretende em relação à sua carreira a curto, médio e longo prazo, e; iii) *estratégias*: o que o aluno deve fazer para alcançar seus objetivos.

Esse plano de ação tem como foco a iniciativa, a criatividade, a inovação, a autonomia e o dinamismo, na perspectiva de que os alunos possam criar soluções e buscar formas diferentes de atuar em seu segmento.

No que concerne às orientações metodológicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador, ressalta-se que o tema gerador deve se basear em problemas da realidade da ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado. Neste sentido, a proposta deve contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes, que ultrapassem a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais unidades curriculares.

Orientações metodológicas específicas para as Unidades Curriculares

No desenvolvimento das Unidades Curriculares, o docente deverá promover situações de aprendizagem que possibilitem a compreensão da tipologia dos empreendimentos de A&B por meio de visitas técnicas, laboratório de informática, biblioteca, entrevistas, entre outras estratégias que estabeleçam relações com as organizações do setor. Devem ser abordados temas relacionados à sustentabilidade, na gestão de recursos, produtos e insumos, assim como a prática de reciclagem de lixo no ambiente de trabalho, além dos diferentes leiautes de

restaurante e cardápio, conforme tipologia de restaurantes. Quando não for possível vivenciar atividades reais, é indicada a utilização de casos fictícios.

Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular: Organizar o ambiente e os processos de trabalho em salão e bar:

Recomenda-se aos docentes planejar situações de aprendizagem que propiciem aos alunos o reconhecimento da atuação profissional frente ao mercado trabalho e como parte integrante do processo produtivo no segmento de Gastronomia, por meio da realização das etapas de trabalho, considerando as especificidades da função no que diz respeito ao ambiente, equipamentos e utensílios de salão e bar, legislação e segurança, além da constante utilização de termos técnicos no desenrolar dos fazeres.

Sugere-se ao docente propor atividades onde os alunos tenham contato com profissionais da gastronomia, da área da saúde, sobretudo da nutrição, Vigilância Sanitária, como também empresários do setor de alimentação, por meio de palestras, seminários, visitas técnicas, discussões em grupo e estudos de situações-problema. Além disso, o docente deve realizar atividades práticas que evidenciem a organização do espaço de trabalho e mise en place levando em consideração a questão da ergonomia, a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e a necessidade da criticidade no que diz respeito a sustentabilidade, as relações de trabalho e suas responsabilidades.

Para turmas que são compostas por diferentes cursos, mas que se valem da convergência de unidades curriculares, é imprescindível que o docente trabalhe as especificidades para cada função dentro dos parâmetros da competência.

Ressalta-se que o docente deve atentar-se aos demais cursos que convergem com esta unidade curricular junto ao seu Departamento Regional.

Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular: Controlar e organizar estoques em salão e bar:

Recomenda-se aos docentes planejar situações de aprendizagem que propiciem aos alunos a realização das etapas de trabalho, considerando as especificidades da função e no que diz respeito ao processo de movimentação dos insumos e produtos de salão e bar, legislações aplicadas ao ambiente de estoque, controle das quantidades, organização de equipamentos e utensílios, entre outras.

Sugere-se ao docente propor visitas técnicas, estudos de situações-problema, simulações de recebimento e armazenamento de mercadorias e o preenchimento de documentos orientadores de controle de estoque e seus processos. Recomenda-se ainda que, para tais atividades, o docente considere a questão da ergonomia, a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e a necessidade da criticidade no que diz respeito a sustentabilidade, as relações de trabalho e suas responsabilidades.

Para turmas que são compostas por diferentes cursos, mas que se valem da convergência de unidades curriculares é imprescindível que o docente trabalhe as especificidades para cada função dentro dos parâmetros da competência. Ressalta-se que o docente deve atentar-se aos demais cursos que convergem com esta unidade curricular junto ao seu Departamento Regional.

Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular: Atender clientes no setor de alimentos e bebidas:

Recomenda-se que o docente trabalhe atividades de situação-problema, onde o aluno possa exercitar a cordialidade e o respeito a diversidade no acolhimento e atendimento ao cliente.

Além disto, sugere-se visitas técnicas a estabelecimentos onde os alunos possam conhecer diversas estruturas, layouts e formas de atendimento, bem como ferramentas automatizadas da gestão do atendimento.

Indica-se rodas de conversa sobre o elemento “Condutas, termos, nomenclatura e conceitos para o atendimento às pessoas: identidade de gênero e orientação sexual, idosos, pessoas com deficiência, tipos de deficiência, origem e condição social, étnica, entre outros” e simulações de atendimento sempre com a perspectiva positiva de entender a legislação, o papel e o direito do outro na relação profissional, tanto dos colegas de equipe como clientes internos e externos. É recomendável que as rodas de conversa sejam conduzidas por especialistas no tema, que poderão desenvolver atividades com diferentes estratégias de abordagem.

Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular Servir alimentos e bebidas:

Sugere-se que o docente trabalhe com atividades práticas com foco nas habilidades de destreza e segurança, a fim de aprimorar o transporte de alimentos em bandejas, guéridons e demais itens, bem como nas diversas formas de desembaraço de mesa e soluções de situações-problemas.

No elemento “Possibilidades de adaptação aos pedidos e necessidades do cliente (pessoas com deficiência; restrições alimentares ou outras necessidades)” é interessante relacionar com a UC anterior e questionar como o ato de transportar e servir as pessoas com restrições alimentares pode contribuir para evitar contaminação dos alimentos, assim como a forma de disposição das produções e utensílio à mesa pode facilitar a autonomia da pessoa com deficiência, além de estimular que os alunos proponham práticas de servir com estas necessidades.

Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador:

Para o desenvolvimento do Projeto Integrador, o docente responsável deve apresentar o tema gerador no primeiro contato com os alunos, juntamente com o cronograma de trabalho. Estes, por sua vez, podem validar a proposta, sugerir substituição do tema ou adequação da proposta original, que deve ser analisada e acatada pelo docente, quando pertinente.

O Projeto Integrador deve estimular a pesquisa e a investigação de outras realidades, contextualizadas às demais Unidades Curriculares. Por isso, é fundamental que o docente responsável pelo desenvolvimento desse projeto promova a interação com os demais docentes do curso, uma vez que todos devem participar do processo.

Assim, e considerando ainda que o Projeto Integrador é um dos momentos no qual o docente deve trabalhar com as Marcas Formativas Senac, sugere-se que sejam propostos desafios os quais favoreçam os alunos com a demonstração do domínio técnico-científico, visão sistêmica e comportamento investigativo. Do mesmo modo, devem estimular a autonomia, a criatividade e proatividade nos alunos, contemplando situações de aprendizagem que permitam o trabalho em equipe, no qual irão estabelecer relações interpessoais construtivas.

7.**Aproveitamento de Conhecimentos e de Experiências Anteriores**

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos alunos, desde que diretamente relacionados com o Perfil Profissional de Conclusão do presente curso.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo aluno por meio da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante protocolo de avaliação de competências, conforme as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

8.**Avaliação**

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- Ser diagnóstica: Averiguar o conhecimento prévio de cada aluno e seu nível de domínio das competências, indicadores e elementos, elencar as reais necessidades de aprendizado e orientar a abordagem docente.
- Ser formativa: Acompanhar todo o processo de aprendizado das competências propostas neste plano, constatando se o aluno as desenvolveu de forma suficiente para avançar a outra etapa de conhecimentos e realizando adequações, se necessário.
- Ser somativa: Atestar o nível de rendimento de cada aluno, se os objetivos de aprendizagem e competências foram desenvolvidos com êxito e verificar se o mesmo está apto a receber seu certificado ou diploma.

8.1. Forma de expressão dos resultados da avaliação

- Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino e aprendizagem. Para tanto, definiu-se o tipo de menção que será utilizada para realizar os registros parciais (ao longo do processo) e finais (ao término da Unidade Curricular/curso).
- As menções adotadas no modelo pedagógico reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo.
- De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem:

8.1.1. Menção por indicador de competência

A partir dos indicadores que evidenciam o desenvolvimento da competência, foram estabelecidas menções para expressar os resultados de uma avaliação. As menções que serão atribuídas para cada indicador são:

Durante o processo

- Atendido - A
- Parcialmente atendido - PA
- Não atendido - NA

Ao final da Unidade Curricular

- Atendido - A
- Não atendido - NA

8.1.2. Menção por Unidade Curricular

Ao término de cada Unidade Curricular (Competência, Estágio, Prática Profissional, Prática Integrada ou Projeto Integrador), estão as menções relativas a cada indicador. Se os indicadores não forem atingidos, o desenvolvimento da competência estará comprometido. Ao término da Unidade Curricular, caso algum dos indicadores não seja atingido, o aluno será considerado reprovado na unidade. É com base nessas menções que se estabelece o resultado da Unidade Curricular. As menções possíveis para cada Unidade Curricular são:

- Desenvolvida - D
- Não desenvolvida – ND

8.1.3. Menção para aprovação no curso

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolveu) em todas as unidades curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada).

Além da menção D (desenvolveu), o aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente. Na modalidade a distância, o controle da frequência é baseado na realização das atividades previstas.

- Aprovado - AP
- Reprovado - RP

8.2. Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

9.

Estágio Profissional Supervisionado

O Estágio tem por finalidade propiciar condições para a integração dos alunos no mercado de trabalho. É um “ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos” (Lei nº 11.788/08).

Conforme previsto em legislação vigente, o Estágio pode integrar ou não a estrutura curricular dos cursos. Será obrigatório quando a legislação que regulamenta a atividade profissional assim o determinar.

Nos cursos em que o Estágio não é obrigatório, pode ser facultada aos alunos a realização do Estágio, de acordo com a demanda do mercado de trabalho. Desenvolvido como atividade opcional, a carga horária do estágio é apostilada ao histórico escolar do aluno.

No presente curso, o Estágio não é obrigatório.

10.

Instalações, Equipamentos e Recursos Didáticos

10.1. Instalações e equipamentos⁴:

- Para oferta presencial:

Sala de aula mobiliada com cadeiras móveis, mesas, computador, caixa de som, projetor e quadro branco.

Biblioteca com acervo de gastronomia.

Laboratório de sala/bar contendo no mínimo:

- 1 refrigerador vertical, produzido em aço inox, mínimo 02 portas
- 1 freezer vertical, produzido em aço inox, mínimo 02 portas
- 1 mesa de apoio ou guéridon
- 1 mesa redonda de, no mínimo, 6 lugares e 3 quadradas com 4 lugares
- açucareiros de inox
- abridores de latas e garrafas
- balde de gelo para garrafas - cap. 6000 ml
- balde para gelo grande
- balde de gelo pequeno
- bandejas redondas e retangulares – diam. 400 mm
- bules: de café, chá e leite
- cafeteira elétrica
- caçambas para gelo
- cardápios para simulação
- cesto para pão
- passador de drink (strainer)
- no mínimo 9 Cobre manchas quadrado (dimensão aproximada 1,15 x 1,15 cm) e 3 Cobre manchas redondos (dimensão aproximada 1,10 cm de diâmetro) ou em dimensões adequadas para a mesa disponível.
- 2 colheres-bailarina ou colher de bar
- copos de: grappa (cap. 80 ml); licor (cap. 36 ml); old fashioned (copo com borda mais larga que o fundo); copos on the rocks (baixo e cilíndrico com borda e fundo largo); martini (taça com cap. 240 ml); cerveja tipo tulipa (cap. 240 ml); cognac (cap. 550 ml); lonk drink (alto e cilíndrico com cap. 356 ml); scandinavos (taça com cap. 450 ml); e vinho Bordeaux (cap. 570 ml).
- decanters transparentes com cap. 1500 ml
- dosadores de inox – cap. 50 ml

⁴ É importante que as instalações e equipamentos estejam em consonância com a legislação e atendam às orientações descritas nas normas técnicas de acessibilidade. Estes aspectos, assim como os atitudinais, comunicacionais e metodológicos buscam atender as orientações da Convenção de Direitos das Pessoas com Deficiência da qual o Brasil é signatário.

- espremedor de frutas/extrator de suco
- espremedor de limão pequeno
- facas: descascadora de legumes em aço inox de 4 polegadas; chef em aço inox de 8 polegadas; de pão em aço inox; para trincar
- frigideiras profissionais – com 30 cm, corpo em alumínio
- conjunto de Azeiteiro e Vinagreiro com bandeja
- garrafas do tipo vinho com rolha
- 40 guardanapos de pano para prática de dobras tecido panamá – com. 500 mm X larg. 500 mm
- guardanapos de pano para vinho
- jarras de vidro: cap. 500 ml e 1300 ml.
- liquidificador para bar
- lixeira (acionamento sem contato manual) em aço inox.
- mixing glasses (copo misturador ou de mistura)
- pegadores para gelo em inox
- pratos de: mesa, pão, sobremesa e fundos.
- réchaud maître d'hôtel em aço inox ou fogareiro a gás butano
- saca-rolhas
- shakers (coqueteleira de Boston em inox) – cap. 500 ml
- soquetes/macetes
- sousplats
- superfície de corte de polietileno ou polipropileno – branca e bege.
- taças para: água (cap. 340 ml); champagne flute (cap. 195 ml); vinho branco (cap. 195 ml); vinho tinto (cap. 245 ml); e degustação (ISO) padrão internacional (cap. 610 ml).
- tapete emborrachado para copo – comp. 596 mm X larg 79 mm X alt. 13 mm
- talheres em aço inox: colheres (de mesa, para sobremesa, para café e para chá); facas (de mesa e de sobremesa); garfos (para peixe, de mesa e de sobremesa).
- toalhas: 3 redondas na cor branca com dimensão mínima variando entre 2,60 a 2,80 de diâmetro; 9 quadradas na cor branca com dimensão aproximada: 1,45 x 1,45 cm ou em dimensões adequadas para a mesa disponível.
- travessas ovais
- vasos de mesa
- xícaras e pires: para café e chá

- Para oferta a distância:

As configurações de infraestrutura para oferta deste curso a distância serão definidas pelo DR Sede responsável pelo desenvolvimento do título na Rede EaD Senac.

10.2. Recursos didáticos:

Para participar do curso o aluno deve usar camisa de manga comprida, calça social, gravata e sapato fechado.

O Departamento Regional deve especificar o que será adquirido pelo aluno ou fornecido pelo Senac em caso de alunos Programa Senac de Gratuidade (PSG).

11. Perfil do Pessoal Docente e Técnico

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em Salão & Bar e formação em Gastronomia, Nutrição, Engenharia de Alimentos, Biologia, Turismo e Hotelaria, ou áreas afins.

12. Bibliografia

Unidades Curriculares

UC1: Organizar o ambiente e os processos de trabalho-em Salão e Bar.

Carga Horária: 36 horas.

Bibliografia Básica

ASSIS, Luana de. **Alimentos seguros: ferramentas para gestão e controle da produção e distribuição**. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013.

RICCETTO, L. N. **A e B de A a Z: entendendo o setor de alimentos & bebidas**. Brasília: Senac Distrito Federal, 2013.

SENAC DN. **Sou garçom: técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011.

Bibliografia Complementar

FONSECA, Marcelo Traldi. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. Senac, São Paulo. 2018.

SENAC SP. **Segurança na manipulação dos alimentos: missão (super) possível**. São Paulo: Senac São Paulo, 2017.

PEREIRA, Luciane; PINHEIRO, Andréa Nunes; SILVA, Gleucia Carvalho. **Boas práticas na manipulação de alimentos**. 2. reimpr. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013. Publicado em parceria com o Senac Ceará.

PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual do bar**. 7. ed. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2010.

UC2: Controlar e organizar estoques em salão e bar.

Carga Horária: 36 horas.

Bibliografia Básica

ASSIS, L. **Alimentos seguros: ferramentas para a gestão e controle da produção e distribuição**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2017

CRUZ, J. T.; PEREIRA, L. **Rotinas de estoque e almoxarifado**. São Paulo: Senac São Paulo, 2016.

FONSECA, M. T. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. São Paulo: Senac São Paulo, 2014.

Unidades Curriculares
<u>Bibliografia Complementar</u> CASSAROTTI, V. C.; LOPES, J. D.; PENTEADO, G. B.; VIANNA, F. S. Manual prático de cozinha Senac. São Paulo: Senac São Paulo, 2018. RICCETTO, L. N. A e B de A a Z: entendendo o setor de alimentos & bebidas. Brasília: Senac Distrito Federal, 2013.
UC3: Atender clientes no setor de alimentos e bebidas. Carga Horária: 60 horas. <u>Bibliografia Básica</u> ASSIS, Luana de. Alimentos seguros: ferramentas para gestão e controle da produção e distribuição. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013. GORAYEB, Mohamed. Receba mais \$im e menos não: como acolher o cliente, vender mais e atingir metas. São Paulo: Senac, 2016. (possui versão e-book) MAGALHÃES, M. F. Qualidade na prestação de serviços. São Paulo: Senac São Paulo, 2017. <u>Bibliografia Complementar</u> FURTADO, E. Copos de bar & mesa: história, serviço, vinhos, coquetéis. São Paulo: Senac São Paulo, 2009. MARCELINA, C.; COUTO C. Sou barista. São Paulo: Senac, 2013. PERCUSSI, Luciano. Azeite: história, produtores e receitas. 5 ed. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2018. PEREIRA, Luciane; PINHEIRO, Andréa Nunes; SILVA, Gleucia Carvalho. Boas práticas na manipulação de alimentos. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012. RICCETTO, L. N. Uma dose de conhecimento sobre bebidas alcoólicas. Brasília: Senac Distrito Federal, 2012.
UC4: Servir alimentos e bebidas. Carga Horária: 84 horas. <u>Bibliografia Básica</u> ASSIS, Luana de. Alimentos seguros: ferramentas para gestão e controle da produção e distribuição. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013. FURTADO, E. Copos de bar & mesa: história, serviço, vinhos, coquetéis. São Paulo: Senac São Paulo, 2009. MAGALHÃES, M. F. Qualidade na prestação de serviços. São Paulo: Senac São Paulo, 2017.

Unidades Curriculares

Bibliografia Complementar

GIUSEPPE, Raffaele De; LUISE, Franco; ATARRESE, Vito et al. **Banquetes e catering: arte, ciência e tecnologia**. Editora Senac SP, 2015.

PEREIRA, Luciane; PINHEIRO, Andréa Nunes; SILVA, Gleucia Carvalho. **Boas práticas na manipulação de alimentos**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

RICCETTO, L. N. **Uma dose de conhecimento sobre bebidas alcoólicas**. Brasília: Senac Distrito Federal, 2012.

13.

Certificação

Àquele que concluir com aprovação este curso, será conferido o respectivo certificado de Qualificação Profissional em **Garçom**, com validade nacional.

LISTA BÁSICA

Material Didático

Item	Quan	Unid	Especificações	Marca
01	01	01	LIVRO: GUIA DE BOAS PRÁTICAS – Produzindo Alimentos com Segurança Autora: Gleucia Silva Moura	SENAC/CE
02	01	01	LIVRO: COMIDA E VINHO: HARMONIZAÇÃO ESSENCIAL - José Ivan Santos e José Maria Santana, 4ª edição 2008	SENAC/SP
03	01	01	LIVRO: SOU GARÇOM - técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional - Francisco Tommy Freund e Kitty Assis - 2ª edição 2022	Senac/SP

Material Semipermanente

ITEM	QDE	UNID.	ESPECIFICAÇÕES	MARCA
01	01	UN	DETERGENTE	
02	01	PCT	PERFEX	
03	01	UN	ESPONJA	
05	01	UN	ACENDEDOR DE FOGÃO	

Kit do Estudante

ITEM	QUAN T.	UNIDA DE	ESPECIFICAÇÕES	MARCA
1.	5	UND	001243 - TOUCA DESCÁRTAVEL BRANCA COM ELÁSTICO	1 por dia
2	5	UND	AVENTAIS DESCARTÁVEIS	1 por dia

