



1. Identificação do Curso

Título do Curso: Técnicas para Garçom

Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

Segmento: Gastronomia

Tipo de Curso: Aperfeiçoamento

Carga Horária: 40h

Código DN: 2083.13

Categoria: Iniciação Profissional em Serviços de Sala e Bar

2. Requisitos e Formas de Acesso

Requisitos de acesso:

- Idade mínima: 16 anos
- Escolaridade: Ensino Fundamental II incompleto
- Requisito/Conhecimento Específico: não há

Documentos exigidos para matrícula:

- Documento de identidade
- CPF

Quando a oferta deste curso ocorrer por meio de parceria, convênio ou acordo de cooperação com outras instituições, deverão ser incluídas neste item as especificações, caso existirem. Menores de 18 anos devem estar acompanhados de um responsável legal, este portando documento de identidade e CPF.

3. Justificativa

O atendimento em serviços de alimentação pode garantir que não somente os produtos, mas também a experiência do cliente seja positiva. Deve ser atento, gentil, paciente e ágil. Tanto o cliente quanto o próprio negócio precisam que as atividades sejam realizadas de maneira a proporcionar efetividade e ao mesmo tempo simpatia, já que cliente não gosta de esperar e o negócio precisa atender a maior quantidade de pessoas que for possível. Para tanto, a equipe de atendimento é a maior responsável pela satisfação do cliente, já que na maioria das vezes é somente com ela que o cliente tem contato.

4. Objetivo do Curso

Este curso tem como objetivo desenvolver técnicas para o serviço de garçom, considerando os aspectos técnicos e de postura profissional.

Divulgação SEI: Propiciar ao participante conhecimentos sobre as técnicas no atendimento em negócios de alimentação

5. Organização Curricular

O Modelo Pedagógico do Senac considera que em cursos que não se comprometem com o desenvolvimento de competências, **a Unidade Curricular é o próprio curso.**

Detalhamento da Unidade Curricular:

Unidade Curricular: Técnicas para Garçom

Carga horária: 40 horas.

Indicador
Aplica técnicas de serviços de garçom, considerando a atuação e postura profissional

Elementos
Conhecimentos: • Noções de Boas práticas na higienização de utensílios e equipamentos • Ambientes de trabalho de salão e bar: locais, setores, equipes de trabalho, higiene pessoal e tipologia de empreendimentos do segmento. • Recepção e atendimento ao cliente: padrões de atendimento; tipos de clientes; etiqueta profissional • Vendas de alimentos e bebidas: etapas; técnicas de vendas • Mise en Place: Conceito e Aplicabilidade • Perfil adequado do profissional Habilidades • Comunicar-se de maneira assertiva. • Interpretar cardápio, carta e documentos. • Identificar os equipamentos e utensílios utilizados no Salão e Bar. • Elaborar drinques e coquetéis de acordo com ficha de técnica.

6. Orientações Metodológicas

A proposta do presente curso, mesmo não se comprometendo com o desenvolvimento de competências profissionais integralmente, garante a abordagem de determinados conhecimentos (conceitos, práticas e fatores), que contribuem para o desenvolvimento de competências profissionais no contexto de um determinado itinerário formativo.

As orientações metodológicas deste curso, em consonância com a Proposta Pedagógica do Senac, pautam-se pelo princípio da aprendizagem com autonomia e 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 do trabalho, contribuindo para a constituição ou fortalecimento de competências requeridas pelos itinerários formativos que possibilitem ao aluno traçar o caminho da sua formação e do seu desenvolvimento profissional.

O Senac possui marcas formativas que reforçam o compromisso da instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania, conforme o objetivo de cada curso. São estas: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável e colaborativa, atuando com foco em resultados.

Neste sentido, sugere-se que o docente proponha situações de aprendizagens que propiciem condições para a troca de ideias entre os alunos, de forma que se sintam estimulados a buscar e compartilhar as possibilidades de aplicação dos conhecimentos em situações reais do contexto de vida, utilizando ferramentas virtuais apropriadas.

7. Avaliação

A partir dos indicadores que evidenciam o atendimento do objetivo do curso foram estabelecidas menções durante o processo e ao final do processo, conforme a seguir:

Durante o processo

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

Ao final da Unidade Curricular

- Atendido - A
- Não atendido - NA

O resultado atribuído ao aluno no final do curso será expresso por uma das seguintes menções:

- **Concluiu (C)** – quando os indicadores forem atendidos e o aluno tiver frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso.
- **Não concluiu (NC)** – quando os indicadores não forem atendidos e/ou o aluno tiver frequência inferior a 75% da carga horária total do curso.

Ações de recuperação devem ser oportunizadas durante todo o processo de aprendizagem, conforme necessidade identificada pelo docente, privilegiando momentos em sala de aula.

8. Instalações, Equipamentos e Recursos Didáticos

8.1. Instalações e equipamentos¹:

- Para oferta presencial:
 - Sala de aula devidamente equipada, com instrumentos e utensílios, cadeiras móveis.
 - Computador multimídia com acesso à internet, Datashow e áudio.
- 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.

8.2. Recursos didáticos:

Para participar do curso o aluno deve usar calça comprida, camiseta com mangas, sapato fechado (sapato de segurança ou tênis), avental de tecido não sintético e touca descartável.

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

9. Perfil do Pessoal Docente e Técnico

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em atendimento a bares e restaurantes e formação em gastronomia, nutrição, engenharia de alimentos ou áreas afins.

10. Bibliografia

Unidade Curricular
UC: Técnicas para Garçom Carga Horária: 40 horas
<u>Referência Básica</u>
Sou garçom: Técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. Editora Senac-SP, 2ª Edição

11. Certificação

▪ Programa Profissional:

Àquele que concluir com aprovação este programa será conferido o respectivo certificado em Técnicas para Garçom, com validade nacional.

¹ 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.