



PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Restaurante e Bar

(Em acordo com a Lei 10.097/2000)

Código Senac RJ 11398

Código Senac DN 1397

Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

PPC homologado em: 09.02.2015
Oferta cadastrada em: 12.02.2015
<i>Data da última alteração:</i>

Síntese da Oferta

Identificação	
Gerência de Produto: Gastronomia	Segmento da Oferta: JH- Gastronomia
Categoria: Formação Inicial e Continuada	Especificação: Aprendizagem
Código: 11398	
Nome Completo: Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Restaurante e Bar	Duração: 1000h
Descrição: Aprendizagem Restaurante e Bar	Descrição curta: APRENDREST
Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer	Código DN: 1397
CONAP - Ocupações Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Restaurante e Bar (SENAC) * 513105 - Garçom 513420 - Bartender 513415 - Cumin *Atividade desenvolvida sob supervisão	

1. Resumo

Programa de Aprendizagem, com duração de 1000 horas, sendo 400 horas de aprendizagem sob responsabilidade direta do Senac RJ e 600 horas em situação real de trabalho, para jovens contratados para atuar como aprendizes em empresas de comércio e serviços de alimentos e bebidas, executando, sob supervisão, serviços básicos de Restaurante e Bar.

2. Público-alvo

Jovens com idade mínima de 16 anos e máxima de 22 anos (para ingresso no curso) que buscam inserção no mercado de trabalho em empresas de comércio e serviços.

3. Requisitos de acesso e documentos para matrícula

Para inscrição nessa oferta, o candidato deverá ter idade mínima de 16 e máxima de 22 anos (para ingresso no curso) e estar matriculado e frequentando a escola, caso não haja concluído o ensino médio.

A empresa deverá encaminhar ao Senac os seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação (cópia)
- CPF (cópia)
- Comprovante de residência (cópia)
- Título de eleitor ou comprovante de quitação da última eleição, para maiores de 18 anos (cópia)
- Comprovante de escolaridade, de acordo com o PPC (cópia)
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) do Jovem Aprendiz (cópia)
- Última Guia Recolhimento INSS da empresa (cópia)
- CNPJ da empresa (cópia)
- Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GEFIP) da empresa (cópia)
- Ficha de cadastro do Jovem Aprendiz
- Carta de solicitação de vagas da empresa
- Relação Nominal de Participantes
- Documento oficial de identificação e CPF do responsável pelo Aprendiz menor de 18 anos (cópia)

4. Perfil Profissional

Recepciona o cliente e organiza reservas. Realiza a montagem do salão para o atendimento, desembaraça mesas e faz a limpeza do ambiente. Auxilia na retirada dos pedidos da cozinha, bar e copa para o salão de atendimento. Registra pedidos e orienta escolhas. Utiliza técnicas para servir alimentos e bebidas. Cria, prepara e serve bebidas, controla o estoque de bebidas e zela pela limpeza e organização do bar. Aplica as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar. Exerce a hospitalidade com colegas de trabalho e clientes, ajudando a promover experiências positivas. Comunica-se de forma clara e assertiva, desempenhando suas atividades com proatividade, de modo a favorecer o trabalho em equipe e a qualidade no serviço prestado.

5. Competências

- Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.
- Realizar atendimento ao cliente desde a recepção até a finalização do serviço, com presteza e cordialidade visando a sua satisfação.
- Realizar atividades relacionadas à organização do salão e do bar para o atendimento, zelando pela limpeza e aplicando as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar.
- Criar, preparar e servir bebidas sem álcool, bem como controlar o estoque, visando garantir o abastecimento e evitar perdas.

6. Organização Curricular

Uma oferta de serviço educacional faz parte de um percurso de desenvolvimento do indivíduo, por isso não pode ser vista de forma isolada.

De fato, considera-se que o indivíduo traz para uma etapa de aprendizagem profissional tudo o que conquistou anteriormente. E nesta nova etapa espera constituir novas competências que lhe permitirão prosseguir em seu desenvolvimento como pessoa, como profissional e cidadão, e ter sucesso no mercado de trabalho, no cenário produtivo atual.

Nessa perspectiva, o Senac RJ propõe ofertas articuladas entre si, seguindo a lógica do processo de trabalho, de modo a compor um portfólio integrado e cumulativo de opções de itinerários de desenvolvimento profissional.

A duração dessas ofertas é variável, de acordo com as demandas do mercado e as competências a constituir. As unidades que compõem a matriz de estrutura da oferta também terão duração variável e poderão ser articuladas por *ações especiais* ou *projetos* relacionados diretamente com uma situação típica do trabalho da área/subárea em que a oferta está inserida.

Os cursos de Aprendizagem do Senac RJ estão estruturados em módulos.

O **módulo básico**, com 80 horas de duração, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

6.1. Estrutura Curricular

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Restaurante e Bar terá a seguinte estrutura curricular:

Módulo		Duração em horas
Módulo 1	Módulo Básico	80
Módulo 2	Serviços de Restaurante e Bar	320
DURAÇÃO TOTAL (PARTE SENAC)		400
PRÁTICA PROFISSIONAL EM SITUAÇÃO REAL DE TRABALHO		600
DURAÇÃO TOTAL DO CURSO		1000

6.2. Requisitos/condições

Unidades curriculares obrigatórias: todas

Requisitos de módulo: não há

Unidades curriculares eletivas: não há

Unidades curriculares optativas: não há

Unidades curriculares de correquisito: não há

Atividades complementares: não há

6.3. Detalhamento dos Módulos

- **Módulo 1: *Módulo Básico*** – com duração de **80** horas, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

Unidades curriculares	Duração em horas
Ambientação	04
Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde	24
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	24
Mercado de Trabalho	28
DURAÇÃO TOTAL	80

- **Módulo 2: *Serviços de Restaurante e Bar*** – com duração de **320** horas.

Unidades curriculares	Duração em horas
Hospitalidade	40
Hospitalidade - Prática e Pesquisa	12
Serviço de Salão e Bar	48
Serviço de Salão e Bar – Prática e Pesquisa	20
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes	40
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Prática e Pesquisa	12
Boas Práticas	20
Boas Práticas – Prática e Pesquisa	04
Ambientação de Salão e Bar	28
Ambientação de Salão e Bar– Prática e Pesquisa	04
Compras e Estocagem	24
Compras e Estocagem- Prática e Pesquisa	04
Preparo de Bebidas	48
Preparo de Bebidas- Prática e Pesquisa	16
DURAÇÃO TOTAL	320

6.4. Detalhamento das Unidades Curriculares

Módulo I - Módulo Básico

a. Ambientação

- Aula Inaugural

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Kit de materiais do programa: Manual do Jovem Aprendiz e outros materiais específicos para cada projeto: livros, apostilas, textos etc., (conforme previsto no PPC).

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

Insumos: Não há

Pré-requisitos: Não há

Unidades equivalentes: Não há

b. Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde

Competências

- Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.
- Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.
- Cuidar da saúde e higiene pessoal.
- Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.
- Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc.
- Direitos Humanos e Diversidade Cultural.
- Preconceito e discriminação.
- Eu e o outro: cordialidade
- Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho.
- Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.
- Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.
- Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.
- Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.
- Juventude e sexualidade.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

Insumos: Não há

Pré-requisitos: Não há

Unidades equivalentes: Não há

c. Responsabilidade Social: Ética e Cidadania

Competências

- Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.
- Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental.
- Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos.
- Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Participação cidadã
- Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental.
- Meio ambiente e educação para o consumo consciente.
- Sustentabilidade
- A ética a partir de diferentes profissões.
- Ética/ Confidencialidade no trabalho.
- Valores e Cultura Organizacional.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

Insumos: Não há

Pré-requisitos: Não há

Unidades equivalentes: Não há

d. Mercado de Trabalho

Competências

- Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.
- Elaborar plano de desenvolvimento profissional.
- Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa.
- Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.
- Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.
- Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.
- Trabalho em equipe e proatividade.
- Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)
- Qualidade nos serviços prestados.
- O mundo do trabalho
- Informação e orientação profissional
- Mercado de trabalho: características e perspectivas
- Alternativas de emprego e renda
- Empreendedorismo
- Plano de desenvolvimento profissional

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

Insumos: Não há

Pré-requisitos: Não há:

Unidades equivalentes: Não há

Módulo II- Serviços de Restaurante e Bar

a. Hospitalidade:

Competências

- Recepcionar o cliente com hospitalidade e cordialidade.
- Exercer a hospitalidade com clientes e colegas de trabalho, propondo soluções criativas para os problemas cotidianos.

Bases tecnológicas (conteúdos): Hospitalidade empresarial; Relações interpessoais; Trabalho em equipe; Gestão de Conflitos; Diversidade Cultural.

Infraestrutura: ambiente convencional, equipado com quadro branco, flip chart, projetor multimídia etc.

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: não há

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

b. Hospitalidade – Prática e Pesquisa

Competências

- Recepcionar o cliente com hospitalidade e cordialidade.
- Exercer a hospitalidade com clientes e colegas de trabalho, propondo soluções criativas para os problemas cotidianos.

Bases tecnológicas (conteúdos): Hospitalidade empresarial; Relações interpessoais; Trabalho em equipe; Gestão de Conflitos; Diversidade Cultural.

Atividades:

- 4h: Pesquisa dos principais problemas de atendimento ao cliente em bares e restaurantes
- 4h: Sugestão de melhorias no processo de atendimento da empresa em que atua, objetivando serviço hospitaleiro e cordial, que contribua para a fidelização do cliente.
- 4h: Levantamento dos principais problemas nos processos de relações interpessoais na empresa que o jovem atua.

Infraestrutura: -

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Não há.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há

c. Serviços de Salão e Bar:

Competências

- Atender ao cliente de forma pró ativa, comunicando-se com clareza e objetividade.
- Registrar pedidos e orientar escolhas.
- Comunicar sugestões e promoções aos clientes de forma a estimular as vendas.
- Interagir com a equipe de trabalho de modo a favorecer o trabalho em equipe e a qualidade no serviço.
- Utilizar as normas de etiqueta e de serviço de bebidas à mesa.
- Preparar a mise-en-place para a execução do serviço.
- Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas.
- Efetivar o encerramento da venda, com assertividade.

Bases tecnológicas (conteúdos): Comunicação com o cliente: clareza e objetividade, Qualidade no serviço: eficiência no trabalho em equipe, Técnicas de abordagem e venda, Noções básicas de negociação, Tipos e técnicas de serviço, Técnicas de etiqueta à mesa, Tipos de bebidas, Tipos de comanda de pedido, Código de Defesa do Consumidor.

Infraestrutura: laboratório de salão e bar com os devidos equipamentos – ver item 11.

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Conforme lista de insumos fornecida ao instrutor.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

d. Serviços de Salão e Bar – Prática e Pesquisa:

Competências

- Atender ao cliente de forma pró ativa, comunicando-se com clareza e objetividade.
- Registrar pedidos e orientar escolhas.
- Comunicar sugestões e promoções aos clientes de forma a estimular as vendas.
- Interagir com a equipe de trabalho de modo a favorecer o trabalho em equipe e a qualidade no serviço.
- Utilizar as normas de etiqueta e de serviço de bebidas à mesa.
- Preparar a mise-en-place para a execução do serviço.
- Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas.
- Efetivar o encerramento da venda, com assertividade.

Bases tecnológicas (conteúdos): Comunicação com o cliente: clareza e objetividade, Qualidade no serviço: eficiência no trabalho em equipe, Técnicas de abordagem e venda, Noções básicas de negociação, Tipos e técnicas de serviço, Técnicas de etiqueta à mesa, Tipos de bebidas, Tipos de comanda de pedido, Código de Defesa do Consumidor.

Atividades:

- 4h: Descrição do mise en place necessário para operação de bares e restaurantes, no que tange o serviço de salão
- 4h: Elaboração do fluxo de emissão de pedidos, desde a solicitação até a entrega ao cliente
- 8h: Pesquisa dos tipos de serviços, técnicas de abordagem e venda
- 4h: Relatório sobre os tipos de serviço, técnicas de abordagem e vendas utilizados no estabelecimento que o jovem atua, incluindo sugestões de melhorias nestes processos.

Infraestrutura: -

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Não há.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há

e. Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes:

Competências

- Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulários e expressões básicas em inglês.

Bases tecnológicas (conteúdos): Expressões idiomáticas e vocabulário básico em inglês para atendimento em bares e restaurantes.

Infraestrutura: ambiente convencional, equipado com quadro branco, flip chart, projetor multimídia etc.

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Não há.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

f. Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Prática e Pesquisa:

Competências

- Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulários e expressões básicas em inglês.

Bases tecnológicas (conteúdos): Expressões idiomáticas e vocabulário básico em inglês para atendimento em bares e restaurantes.

Atividades:

- 12h - Roteiro para atendimento de clientes, utilizando vocabulário básico em inglês, em todas as etapas de atendimento (oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta).

Infraestrutura: -**Material Didático (fornecido pelo Senac):** ver item 11**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** não há**Insumos:** Não há.**Pré-requisitos:** Não há.**Unidades equivalentes:** Não há.**g. Boas Práticas:****Competências**

- Manipular ingredientes de forma segura e obedecendo aos padrões higiênicos sanitários, de acordo com a legislação vigente, zelando pela qualidade do produto final
- Executar serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, equipamentos e utensílios para garantir um produto seguro.

Bases tecnológicas (conteúdos): Normas sanitárias da ANVISA, do Ministério da Agricultura e órgãos de saúde do Estado e município, Hábitos de higiene pessoal e dos materiais utilizados na vida profissional.**Infraestrutura:** ambiente convencional, equipado com quadro branco, flip chart, projetor multimídia etc.**Material Didático (fornecido pelo Senac):** ver item 11**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** não há**Insumos:** Tinta guache diversas cores, balões branco em látex.**Pré-requisitos:** Não há.**Unidades equivalentes:** Não há.**h. Boas Práticas – Prática e Pesquisa:****Competências**

- Manipular ingredientes de forma segura e obedecendo aos padrões higiênicos sanitários, de acordo com a legislação vigente, zelando pela qualidade do produto final
- Executar serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, equipamentos e utensílios para garantir um produto seguro.

Atividades:

- 2h: Descrição da rotina de manipulação e limpeza (boas práticas) de 5 ingredientes escolhidos pelo estudante ou indicados pelo instrutor.
- 2h: Observação de situações de boas práticas utilizadas na empresa que o jovem atua, utilizando um checklist.

Bases tecnológicas: Normas sanitárias da ANVISA, do Ministério da Agricultura e órgãos de saúde do Estado e município, Hábitos de higiene pessoal e dos materiais utilizados na vida profissional.**Infraestrutura: -****Material Didático (fornecido pelo Senac):** ver item 11**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** não há**Insumos:** Não há

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

i. Ambientação de Salão e Bar:

Competências

- Realizar a montagem do salão e do bar para o atendimento, organizando adequadamente mobiliários e utensílios.
- Fazer a limpeza do ambiente, utilizando os recursos adequados.

Bases tecnológicas: Classificação de tipos de operação de Restaurante e Bar, Terminologia de equipamentos, mobiliário e utensílios próprios do segmento, Limpeza, higiene e segurança no ambiente de Trabalho.

Infraestrutura: laboratório de salão e bar com os devidos equipamentos – ver item 11.

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Conforme lista de insumos fornecida ao instrutor.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

j. Ambientação de Salão e Bar – Prática e Pesquisa

Competências

- Realizar a montagem do salão e do bar para o atendimento, organizando adequadamente mobiliários e utensílios.
- Fazer a limpeza do ambiente, utilizando os recursos adequados.

Atividades:

- 2h: Inventários dos diversos tipos de equipamentos, mobiliário e utensílios utilizados na empresa que atua.
- 2h: Pesquisa e relatório sobre os diferentes tipos de operação de Restaurante e Bar.

Bases tecnológicas: Classificação de tipos de operação de Restaurante e Bar, Terminologia de equipamentos, mobiliário e utensílios próprios do segmento, Limpeza, higiene e segurança no ambiente de Trabalho.

Infraestrutura: -

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Não há

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

k. Compras e Estocagem

Competências

- Auxiliar na elaboração de fichas de requisição de materiais e insumos
- Controlar o estoque de bebidas, acompanhando a logística de recebimento e armazenamento.

Bases tecnológicas: Procedimento de Compras, Organização e controle de estoques de abastecimento de bebidas, Legislação Sanitária vigente.

Infraestrutura: ambiente convencional, equipado com quadro branco, flip chart, projetor multimídia etc.

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Não há.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

I. Compras e Estocagem – Prática e Pesquisa

Competências

- Auxiliar na elaboração de fichas de requisição de materiais e insumos
- Controlar o estoque de bebidas, acompanhando a logística de recebimento e armazenamento.

Bases tecnológicas: Procedimento de Compras, Organização e controle de estoques de abastecimento de bebidas, Legislação Sanitária vigente.

Atividades

- 2h: Pesquisa de modelos de formulários para controle de entrada e saída de materiais em estoque.
- 2h: Descrição de rotinas que podem ser implantadas para evitar perdas, desvios e desorganização do bar.

Infraestrutura: -

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Não há.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

m. Preparo de Bebidas

Competências

- Criar, preparar e servir bebidas não alcoólicas, quentes e frias, aplicando técnicas de preparo e decoração.
- Organizar a mise-en-place do bar a fim de otimizar o trabalho, padronizar o atendimento e a boa apresentação do produto.
- Operar equipamentos e utensílios de trabalho de acordo com as normas de segurança do setor, evitando acidentes de trabalho.

Bases tecnológicas (conteúdos): Tipos de bebidas, Classificação de coquetéis, Técnicas de preparo de bebidas frias e quentes, Tipos de decoração, Técnicas de corte de frutas, Técnicas de limpeza e higiene, Classificação de café e chá, Receitas básicas de coquetéis, Normas e procedimentos para segurança pessoal e coletiva nos processos de trabalho em restaurantes.

Infraestrutura: laboratório de salão e bar com os devidos equipamentos – ver item 11.

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Conforme lista de insumos fornecida ao instrutor.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

n. Preparo de Bebidas – Prática e Pesquisa

Competências

- Criar, preparar e servir bebidas não alcoólicas, quentes e frias, aplicando técnicas de preparo e decoração.
- Organizar a mise-en-place do bar a fim de otimizar o trabalho, padronizar o atendimento e a boa apresentação do produto.
- Operar equipamentos e utensílios de trabalho de acordo com as normas de segurança do setor, evitando acidentes de trabalho.

Bases tecnológicas (conteúdos): Tipos de bebidas, Classificação de coquetéis, Técnicas de preparo de bebidas frias e quentes, Tipos de decoração, Técnicas de corte de frutas, Técnicas de limpeza e higiene, Classificação de café e chá, Receitas básicas de coquetéis, Normas e procedimentos para segurança pessoal e coletiva nos processos de trabalho em restaurantes.

Atividades

- 4h: Pesquisa de cardápios de empresas referências no segmento de bebidas.
- 4h: Observação e descrição do processo de preparo de bebidas na empresa que atua, destacando as normas de boas práticas e as técnicas de limpeza e organização utilizadas.
- 4h: Sugestão de cardápio de drinks que possam enriquecer o cardápio da empresa que atua.
- 4h: Descrição de rotinas que devem ser implementadas na operação de equipamentos e utensílios de trabalho de acordo com as normas de segurança.

Infraestrutura: -

Material Didático (fornecido pelo Senac): ver item 11

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): não há

Insumos: Não há.

Pré-requisitos: Não há.

Unidades equivalentes: Não há.

Prática profissional em situação real de trabalho – Duração 600 horas

A prática na empresa acontecerá sob supervisão de profissional (monitor) indicado pelo empregador, nos dias e horários definidos no cronograma estabelecido pelo Senac RJ. Todas as ações profissionais e educativas que forem executadas durante a permanência do jovem na empresa devem estar baseadas no texto da Lei 10.097/2000, no Decreto 5.598/2005 e no Guia de Orientação de Aprendizagem do Senac RJ.

6.5. Matriz de articulação (Ver anexo)

6.6. Agenda padrão (para inserção da oferta no Sistema Educacional):

As unidades curriculares foram organizadas de modo que o estudante, inicialmente, esteja em atividade no Senac RJ nos 5 dias da semana (4 horas/dia), durante as 80 horas iniciais do curso, (20 dias – aproximadamente 1 mês. Após este período, a partir da execução da UC Hospitalidade até a finalização da UC Ambientação de Salão e Bar, o estudante estará em atividade na empresa três vezes por semana (4 horas/dia) e duas vezes por semana no Senac RJ (4 horas/dia). Em seguida, a partir da execução da UC Compras e Estocagem até o final do módulo 2, o estudante estará em atividade na empresa quatro vezes por semana (4 horas/dia) e 1 vez por semana no Senac RJ (4 horas/dia), durante cerca de 42 semanas (aproximadamente 11 meses) (conforme agenda prevista para o curso).

A duração total do curso varia entre 11 meses a 01 ano e considerando período de férias (**quando houver**), feriados e outros recessos previstos para o ano em exercício.

As férias devem ser programadas para a partir de 12 meses de curso e preferencialmente coincidir com o período de férias escolares. Ao abrir o grupo no sistema, as férias já devem ser incluídas e

as empresas informadas no documento de **Confirmação de Matrícula** (anexo ao GO de Aprendizagem).

Segue padrão para lançamento das Unidades Curriculares no Sistema:

Unidade Curricular	Código	Ordem de lançamento no SGA	Quantidade de dias	Observação	Dias a serem lançados no SGA
Ambientação	10702 1.1	1	1	As UC do módulo básico devem acontecer simultaneamente, ou seja, lançadas no SGA distribuídas pelos dias da semana.	Segunda a sexta (5 dias na semana)
Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde	10702 1.2	1	6		
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	10702 1.3	1	6		
Mercado de Trabalho	10702 1.4	1	7		
Hospitalidade	11398 2.1	2	10		Segunda e quarta (2 dias na semana)
Hospitalidade – Prática e Pesquisa	11398 2.2	2	3	Esta UC deverá iniciar (abertura no Sistema) no 2º sábado após o início da UC Hospitalidade.	Sábado
Serviço de Salão e Bar	11398 2.3	3	12		Segunda e quarta (2 dias na semana)
Serviço de Salão e Bar – Prática e Pesquisa	11398 2.4	3	5	Esta UC deverá iniciar (abertura no Sistema) no 2º sábado após o início da UC Serviço de Salão e Bar .	Sábado
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes	11398 2.5	4	10		Segunda e quarta (2 dias na semana)
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Prática e Pesquisa	11398 2.6	4	3	Esta UC deverá iniciar (abertura no Sistema) no 2º sábado após o início da UC Atendimento em Bares e Restaurantes.	Sábado
Boas Práticas	11398 2.7	5	5		Segunda e quarta (2 dias na semana)
Boas Práticas – Prática e Pesquisa	11398 2.8	5	1	Esta UC deverá iniciar (abertura no Sistema) no 1º sábado após o início da UC Boas Práticas.	Sábado
Ambientação de Salão e Bar	11398 2.9	6	7		Segunda e quarta (2 dias na semana)

Ambientação de Salão e Bar – Prática e Pesquisa	11398 2.10	6	1	Esta UC deverá iniciar (abertura no Sistema) no 1º sábado após o início da UC Ambientação de Salão e Bar.	Sábado
Compras e Estocagem	11398 2.11	7	6		Segunda (1 dia na semana)
Compras e Estocagem – Prática e Pesquisa	11398.12	7	1	Esta UC deverá iniciar (abertura no Sistema) no 1º sábado após o início da UC Compras e Estocagem.	Sábado
Preparo de Bebidas	11398 2.13	8	12		Segunda (1 dia na semana)
Preparo de Bebidas – Prática e Pesquisa	11398 2.14	8	4	Esta UC deverá iniciar (abertura no Sistema) no 2º sábado após o início da UC Preparo de Bebidas .	Sábado
Prática Profissional em situação real de trabalho	11398 3.1	2	150 (4h p/dia)	A partir da UC Hospitalidade e até o final da UC Ambientação de Salão e Bar o estudante irá para a empresa 3 dias p/semana. A partir da UC Compras e Estocagem o estudante irá para a empresa 4 dias p/semana.	Terça, quinta e sexta. (3 dias na semana) Terça a sexta. (4 dias na semana)

7. Indicações Metodológicas

A metodologia adotada deve envolver análise e solução de problemas, estudo de casos, projetos, pesquisas e outras estratégias que integrem teoria e prática e focalizem o contexto do trabalho, de modo a estimular a percepção analítica e a contextualização de informações, o raciocínio hipotético, a solução de problemas, a apropriação de conhecimentos prévios e a construção de novos valores e saberes.

Nesse sentido:

- A prática pedagógica deve oferecer desafios acessíveis aos participantes, por meio de perguntas, problemas e casos relacionados à realidade, experiência e/ou a conhecimentos prévios destes, facilitando a atribuição de significado.
- As perguntas e atividades devem ser voltadas à aplicação em situações reais de trabalho.
- Serão estimulados estudos em ambientes de aprendizagem, atividades em laboratório, atividades práticas monitoradas, visitas técnicas a empresas e organizações do setor, estágio profissional supervisionado, quando necessário.
- É importante propiciar condições para a troca de ideias entre os participantes, estimulando-os a encontrar novas possibilidades de aplicação dos conhecimentos em situações reais do contexto profissional.
- A metodologia deve favorecer a dinâmica ação-reflexão-ação, a partir de situações desafiadoras e contextualizadas.

8. Aproveitamento de estudos

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos educandos, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão do presente programa.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo estudante, através 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.

9. Avaliação

9.1 Perspectiva de Avaliação

A avaliação destina-se a verificar o desempenho do estudante no que se refere às competências previstas no projeto pedagógico de curso. Será contínua e cumulativa, possibilitando o diagnóstico sistemático da aprendizagem, prevalecendo os aspectos qualitativos sobre os quantitativos e os resultados obtidos ao longo do processo de aprendizagem.

Serão priorizados instrumentos de avaliação estimuladores da autonomia na aprendizagem, que envolvam atividades realizadas individualmente e em grupo e forneçam indicadores da aplicação, no contexto profissional, das competências adquiridas.

9.2 Processo e Registro de Avaliação

A avaliação do participante incidirá sobre o aproveitamento.

O resultado da avaliação será registrado por Unidade Curricular e expresso por meio dos conceitos Insuficiente (I), Suficiente (S), Bom (B) e Ótimo (O):

- **Ótimo** (9 a 10) – o desempenho supera com excelência a performance requerida.
- **Bom** (7 a 8,9) – o desempenho supera a performance requerida.
- **Suficiente** (6 a 6,9) – o desempenho atende a performance requerida.
- **Insuficiente** (0 a 5,9) – o desempenho não atende à performance requerida.

Resultados:

Aprovado no curso

Considera-se aprovado em cada unidade curricular do curso o estudante que obtiver a nota mínima 6 (seis) na média de notas obtidas nas avaliações de aprendizagem realizadas durante o processo educativo e frequência mínima obrigatória de 75% no módulo.

Reprovado no curso

Será considerado Reprovado em cada unidade curricular o estudante que não obtiver a média final mínima 6 (seis) e exceder o limite de 25% de ausência no módulo, independente do resultado da avaliação.

Os participantes deverão ter pleno conhecimento dos critérios e procedimentos a serem adotados para o desenvolvimento do curso, bem como sobre as normas regimentais de avaliação, recuperação, frequência e promoção.

9.3. Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do participante. Desde que oportunos, podem também ser adotados recursos de EAD e outros, bem como ações de monitoria, efetuadas por participantes que já constituíram determinadas competências.

9.4. Indicadores de competências e respectivos procedimentos de avaliação

A avaliação de competências requer critérios, procedimentos e instrumentos apropriados. A tabela a seguir contém indicadores e tipos de avaliação adequados para verificar se o estudante desenvolveu as competências previstas.

Módulo 1 – Módulo Básico

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelece relações interpessoais positivas com os colegas. ▪ Respeita as diferenças de valores, opinião, cultura etc, quando em interação com o outro. ▪ Comunica-se de maneira cordial e respeitosa. ▪ Age com cordialidade com os colegas, docentes, funcionários e outras pessoas. ▪ Evita conflitos nas situações de convívio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observação do instrutor da convivência do estudante com os colegas da turma, funcionários e demais pessoas em diferentes situações. (cordialidade e respeito) ▪ Simulação de situações cotidianas (sociais e profissionais) de convivência social envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos. ▪ Exercícios individuais e/ou em grupo / Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresenta-se com boa aparência, demonstrando cuidados básicos com a saúde e a higiene pessoal e do vestuário. ▪ Demonstra preocupação com a aparência pessoal. (autoestima e autoimagem). ▪ Demonstra adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança. ▪ Demonstra adotar hábitos saudáveis e identifica sua importância para a qualidade de vida. ▪ Identifica como evitar as situações de risco e vulnerabilidade, zelando pela saúde e segurança. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observação do instrutor da apresentação pessoal do estudante. (aparência: higiene pessoal e do vestuário) ▪ Simulação de situações do cotidiano envolvendo questões de: cuidados básicos de higiene pessoal e saúde; apresentação pessoal no ambiente de trabalho e na vida social em geral; autoestima, autoimagem e a interação social e profissional; adoção de hábitos saudáveis e prevenção da saúde e segurança. ▪ Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de higiene pessoal e saúde; atitudes preventivas em relação à saúde e segurança; uso e abuso de substâncias psicoativas; sexualidade e responsabilidade. ▪ Discussão e reflexões sobre saúde e qualidade de vida: drogas e saúde; juventude e sexualidade; situações de risco e vulnerabilidade.

<ul style="list-style-type: none"> Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica situações para agir de modo ético e responsável em relação ao ambiente e ao patrimônio coletivo. Demonstra saber conviver com regras em diversas situações em sala de aula ou na escola. Adota regras de convivência social nas situações cotidianas. Utiliza argumentos objetivos, sem alterar a voz diante de opiniões divergentes. Demonstra ser um consumidor consciente. Identifica ações e atitudes que deve adotar para evitar o desperdício, realizar o descarte corretamente e evitar a degradação ambiental. Toma decisões considerando seus direitos e deveres e critérios éticos. Analisa situações do seu cotidiano e a partir de diferentes profissões, identificando soluções pautadas na conduta ética. Analisa situações da ética a partir de diferentes profissões e da confidencialidade no trabalho, identificando a conduta adequada. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: atitudes éticas e responsáveis em relação ao meio ambiente e ao patrimônio coletivo. Observação nas atividades de trabalho em grupo, das atitudes do estudante em relação ao respeito às regras e à convivência social. Simulação de situações do cotidiano envolvendo: consumo consciente, atitudes para evitar o desperdício, descarte correto X degradação ambiental. Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: tomada de decisões individuais considerando seus direitos e deveres e os critérios éticos envolvidos; a conduta ética a partir de diferentes profissões; a ética e a confidencialidade no trabalho; e respeito aos valores e cultura organizacional.
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Define metas pessoais coerentes com seu potencial. Elabora esboço de plano de desenvolvimento profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.
<ul style="list-style-type: none"> Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados. 	<ul style="list-style-type: none"> Busca informações para exercer seus direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista. Trabalha em equipe na busca de soluções coletivas. Analisa situações do cotidiano das empresas, identificando soluções visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: direitos do trabalho e previdenciário; trabalho em equipe (relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo, mediação de conflitos e proatividade); atitudes empreendedoras no trabalho; qualidade na prestação de serviços. Simulação de situações do cotidiano nas empresas envolvendo: exercício dos direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista; trabalho em equipe; atitudes empreendedoras; e qualidade na prestação de serviços.

Módulo 2 – Serviços de Restaurante e Bar

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
<ul style="list-style-type: none"> Realizar atendimento ao cliente desde a recepção até a finalização do serviço, com presteza e cordialidade visando a sua satisfação. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona o cliente com hospitalidade e cordialidade. Exerce a hospitalidade com clientes e colegas de trabalho, propondo soluções criativas para os problemas cotidianos. Atende ao cliente de forma pró ativa, comunicando-se com clareza e objetividade. Registra pedidos e orienta escolhas. Comunica sugestões e promoções aos clientes de forma a estimular as vendas. Interage com a equipe de trabalho de modo a favorecer o trabalho em equipe e a qualidade no serviço. Utiliza as normas de etiqueta à mesa e de serviço de bebidas à mesa. Prepara a mise-en-place para a execução do serviço. Serve alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas. Encerra a venda, com assertividade. Recepciona e atende clientes utilizando vocabulários e expressões básicas em inglês. 	<p>Prática profissional em situação simulada e estudos de caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização do mise-en-place para ação, de acordo com o tipo de serviço a ser realizado. Recepção do cliente. Realização de atendimento sugerindo refeições. Preenchimento da comanda do pedido corretamente. Resolução de problemas ou imprevistos ocorridos com o cliente. Proposta de soluções criativas e apaziguadoras diante de possíveis conflitos e problemas para encantar o cliente.
<ul style="list-style-type: none"> Realizar atividades relacionadas à organização do salão e do bar para o atendimento, zelando pela limpeza e aplicando as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar. 	<ul style="list-style-type: none"> Manipula ingredientes de forma segura e obedecendo aos padrões higiênicos sanitários, de acordo com a legislação vigente, zelando pela qualidade do produto final Executa serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, equipamentos e utensílios para garantir um produto seguro. Realiza a montagem do salão e do bar para o atendimento, organizando adequadamente mobiliários e utensílios. Faz a limpeza do ambiente, utilizando os recursos adequados 	<p>Prática profissional em situação simulada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Higienização adequada dos utensílios e insumos. Utilização dos equipamentos de proteção individual para evitar riscos de acidentes. Elaboração de check list para limpeza de utensílios. Manuseio adequado de utensílios e equipamentos necessários para a atividade.
<ul style="list-style-type: none"> Criar, preparar e servir bebidas sem álcool, bem como controlar o estoque, visando garantir o abastecimento, e evitar perdas. 	<ul style="list-style-type: none"> Auxilia na elaboração de fichas de requisição de materiais e insumos. Controla o estoque de bebida, acompanhando a logística de recebimento e armazenamento. Cria, prepara e serve bebidas não alcoólicas, quentes e frias, aplicando técnicas de preparo e decoração. Organiza a mise-en-place do bar a fim de otimizar o trabalho, padronizar o atendimento e a boa apresentação do produto. Opera equipamentos e utensílios de trabalho de acordo com as normas de segurança do setor, evitando acidentes de trabalho. 	<p>Prática profissional em situação simulada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recebimento e acondicionamento dos insumos e utensílios necessários. Execução de controle de entrada e saída de utensílios e insumos. Manipulação dos insumos e utensílios, zelando pela segurança e evitando desperdício e contaminação nas áreas de trabalho; Produção de bebidas de acordo com os regulamentos da ANVISA, seguindo fichas técnicas de bebidas não alcoólicas.

10. Recuperação Paralela

A recuperação paralela envolve ações destinadas a suplantar problemas de aprendizagem dos estudantes, durante o desenvolvimento da unidade curricular, de modo a aumentar a probabilidade de constituição das competências previstas no projeto pedagógico.

Assim, no transcorrer das atividades de aprendizagem de cada unidade curricular, à medida que o instrutor constatar que algum estudante está com dificuldade de desempenho, imediatamente deve iniciar ações de recuperação, tais como estudo de casos, pesquisas e outras atividades que propiciem o desenvolvimento da(s) competência(s) não constituída(s). Isso pode ser feito dentro ou fora da sala de aula (mediante atividades não presenciais).

11. Instalações e equipamentos/recursos

Para obter os resultados educacionais esperados, a execução dessa oferta requer uma infraestrutura com:

- **Ambientes de aprendizagem** convencionais, adequadamente mobiliados, além de recursos de apoio didático como computador e projetor multimídia e dos insumos para a atividade prática na Unidade Curricular de Boas Práticas - tinta guache diversas cores, balões branco em látex.
- **Laboratório de Salão e Bar** equipado com:
 - Pia e bancada de inox e/ou granito
 - Aparadores de restaurantes
 - Coqueteleira
 - Balde de gelo
 - Copo medidor
 - Liquidificador
 - Mixing glass
 - Pegador de gelo
 - Taças Martini
 - Boston shaker
 - Mesas redondas ou quadradas
 - Mesa de banquete (pranchão)
 - Cadeiras para as mesas
 - Bandejas
 - Açucareiros
 - Colheres de mesa
 - Garfos de mesa
 - Facas de mesa
 - Faca de bar
 - Colheres de sobremesa
 - Garfos de sobremesa
 - Facas de sobremesa
 - Colheres bailarina
 - Mini conchas
 - Blocos de comandas
 - Pratos de mesa
 - Pratos de sobremesa
 - Pratos de sopa
 - Pratos de pão
 - Portas-sachê de louça
 - Manteigueiras
 - Jogos de travessas de inox para serviço
 - Jogos de saladeira de louça
 - Tábuas de corte
 - Facas nº 8
 - Guardanapos de pano
 - Cobre mancha
 - Toalhas
 - Toalha de banquete
 - Cobre mancha de banquete
 - Sousplat
 - Copos de água
 - Copos de vinho tinto
 - Copos de vinho branco
 - Copos de licor
 - Copos de cerveja
 - Copos de conhaque
 - Copos long drink
 - Copos OTR
 - Copos de uísque
 - Copos tipo shot
 - Copo alto

- Taças flute
- Cinzeiros
- Galheteiros
- Cloche
- Abridores de vinho (saca-rolhas)
- Jarras de água
- Bule de chá
- Bules de café
- Xícaras de chá
- Xícaras de café
- Colheres de chá
- Colheres de café
- Refrigerador

- **Insumos:** Conforme lista de insumos fornecida ao instrutor.

Serão também utilizadas instalações de organizações parceiras, sobretudo como suporte para atividades voltadas à prática profissional, como pesquisas, projetos comunitários etc.

Contará ainda com ambiente para estudo e pesquisa, com livros, periódicos, CDs, vídeos etc.

- **Insumos disponibilizados pelo Senac para serem utilizados pelos alunos no módulo básico e no decorrer do curso:**

- 1 apagador
- 1 caneta para quadro branco vermelha
- 1 caneta para quadro branco preta
- 1 caneta para quadro branco azul
- 5 estojos de lápis de cor
- 5 tesouras grandes
- 5 tubos de cola pequeno
- 1 bloco de flip chart
- 5 estojos de canetinha de 12 cores
- 200 folhas de papel A4
- 1 rolo de durex largo

- **Material didático (fornecido pelo Senac):**

- KIT do aluno contendo: 1 pasta, 1 caderno e 1 caneta.
- MEDEIROS, Alexandre; FERREIRA, Olívia; GARAVAGLIA, Pedro. Convivência: Você e suas relações sociais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- PORTO, Bruno; AMARAL, Mariana; BACON, Billy. Trabalho: Você e suas relações profissionais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- TAPAJÓS, Ronaldo. Relacionamento: Você e suas relações pessoais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- PEREIRA, Luciane; NUNES, Andrea Pereira. Boas Práticas na manipulação de alimentos. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2010.
- SENAC. Sou Garçom - Técnicas, Tendências e Informações Para o Aperfeiçoamento Profissional. Editora SENAC Nacional, 2012.
- SENAC. HORA do Lanche. Editora SENAC Nacional.

- **Material didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

- **Uniforme:** Camisa Jovem Aprendiz

- **Bibliografia de referência:** Não há

12. Perfil do Instrutor

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer instrutores com experiência profissional significativa na área de serviços (restaurantes, bares e fastfood, entre outros) e qualificação em serviços, gastronomia e afins.

13. Certificação

Àquele que concluir este programa, será conferido o respectivo certificado de *Qualificação Profissional em **Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Restaurante e Bar.***

Anexo 1.a: Matriz geral de articulação entre competências do perfil de conclusão e módulos

Competências do perfil	Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.	Realizar atendimento ao cliente desde a recepção até a finalização do serviço, com presteza e cordialidade visando a sua satisfação.	Realizar atividades relacionadas à organização do salão e do bar para o atendimento, zelando pela limpeza e aplicando as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar.	Criar, preparar e servir bebidas sem álcool, bem como controlar o estoque, visando garantir o abastecimento e evitar perdas.	Duração em horas
Módulos					
1. Módulo Básico	X				80
2. Serviços de Restaurante e Bar		X	X	X	320
Duração total (parte Senac)					400
Prática Profissional em Situação Real de Trabalho (parte prática na Empresa)					600
Duração Total do Curso					1000

Anexo 1.b: Matriz de articulação do Módulo 1: Módulo Básico

Competências Unidades Curriculares	<p>Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.</p>	<p>Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.</p>	<p>Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.</p>	<p>Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.</p>	<p>Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.</p>	Duração em horas
Ambientação	<p>Aula Inaugural</p>					04
Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais. ▪ Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidar da saúde e higiene pessoal. ▪ Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes. ▪ Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive. 				24
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc. ▪ Direitos Humanos e Diversidade Cultural. ▪ Preconceito e discriminação. ▪ Eu e o outro: cordialidade ▪ Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde. ▪ Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana. ▪ Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional. ▪ Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas. ▪ Juventude e sexualidade. 				
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de 			24



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
Administração Regional no Estado do Rio de Janeiro

			<p>convivência social nas situações cotidianas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental. ▪ Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos. ▪ Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem. 			
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação cidadã ▪ Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental. ▪ Meio ambiente e educação para o consumo consciente. ▪ Sustentabilidade ▪ A ética a partir de diferentes profissões. ▪ Ética/ Confidencialidade no trabalho. ▪ Valores e Cultura Organizacional. 			
Mercado de Trabalho				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho. ▪ Elaborar plano de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa. ▪ Trabalhar em equipe na busca de soluções 	28

				desenvolvimento profissional.	coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.	
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ O mundo do trabalho ▪ Informação e orientação profissional ▪ Mercado de trabalho: características e perspectivas. ▪ Alternativas de emprego e renda. ▪ Empreendedorismo. ▪ Plano de desenvolvimento profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário. ▪ Trabalho formal, informal e trabalho autônomo. ▪ Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos. ▪ Trabalho em equipe e proatividade. ▪ Empreendedorismo (ou atitude empreendedora) ▪ Qualidade nos serviços prestados. 	
Total do Módulo						80

Produtos Finais do Módulo Básico a serem desenvolvidos ao longo das atividades unidades curriculares: **a) Diário de Bordo:** o estudante desenvolve um diário apresentando as principais contribuições do módulo básico para a sua vida pessoal e profissional e; **b) Plano de Desenvolvimento Profissional:** o estudante apresentará um quadro em que estarão discriminados os próximos passos de sua vida acadêmica e os objetivos de sua carreira, assinalando metas, prazos e indicado as ferramentas necessárias para que alcance tais objetivos.

Anexo 1.c: Matriz de articulação do Módulo 2: Serviços de Restaurante e Bar

Competências do Perfil Unidades Curriculares	Realizar atendimento ao cliente desde a recepção até a finalização do serviço, com presteza e cordialidade visando a sua satisfação.	Realizar atividades relacionadas à organização do salão e do bar para o atendimento, zelando pela limpeza e aplicando as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar.	Criar, preparar e servir bebidas sem álcool, bem como controlar o estoque, visando garantir o abastecimento e evitar perdas.	Duração em horas
Hospitalidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar o cliente com hospitalidade e cordialidade. ▪ Exercer a hospitalidade com clientes e colegas de trabalho, propondo soluções criativas para os problemas cotidianos. ▪ Hospitalidade empresarial. ▪ Relações interpessoais. ▪ Trabalho em equipe. ▪ Gestão de Conflitos. ▪ Diversidade Cultural 			40
Hospitalidade – Prática e Pesquisa	<p style="text-align: center;">Atividades de Prática e Pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4h: Pesquisa dos principais problemas de atendimento ao cliente em bares e restaurantes. ▪ 4h: Sugestão de melhorias no processo de atendimento da empresa em que atua, objetivando serviço hospitaleiro e cordial, que contribua para a fidelização do cliente. ▪ 4h: Levantamento dos principais problemas nos processos de relações interpessoais na empresa que atua. 			12
Serviço de Salão e Bar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender ao cliente de forma pró ativa, comunicando-se com clareza e objetividade. ▪ Registrar pedidos e orientar escolhas. ▪ Comunicar sugestões e promoções de forma a estimular as vendas. ▪ Interagir com a equipe de trabalho de modo a favorecer o trabalho em equipe e a qualidade no serviço. ▪ Utilizar as normas de etiqueta e de serviço de bebidas à mesa. ▪ Preparar a mise-en-place para a execução do serviço. ▪ Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas. ▪ Efetivar o encerramento da venda, com assertividade. ▪ Comunicação com o cliente: clareza e objetividade ▪ Qualidade no serviço: eficiência no trabalho em equipe ▪ Técnicas de abordagem e venda. ▪ Noções básicas de negociação. ▪ Tipos e técnicas de serviço. ▪ Técnicas de etiqueta à mesa. ▪ Tipos de bebidas. ▪ Tipos de comanda de pedido. ▪ Código de Defesa do Consumidor 			48

<p>Serviço de Salão e Bar – Prática e Pesquisa</p>	<p>Atividades de Prática e Pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4h: Descrição do mise en place necessário para operação de bares e restaurantes, no que tange ao serviço de salão. ▪ 4h: Elaboração do fluxo de emissão de pedidos, desde a solitação até a entrega ao cliente. ▪ 8h: Pesquisa dos tipos de serviços, técnicas de abordagem e venda. ▪ 4h: Relatório sobre os tipos de serviço, técnicas de abordagem e vendas utilizados no estabelecimento que o jovem atua, incluindo sugestões de melhorias nesses processos. 			20
<p>Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em inglês. ▪ Expressões idiomáticas e vocabulário básico em inglês para atendimento em bares e restaurantes. 			40
<p>Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Prática e Pesquisa</p>	<p>Atividades de Prática e Pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 12h: Roteiro para atendimento de clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, em todas as etapas de atendimento (oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.) 			12
<p>Boas Práticas</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manipular ingredientes de forma segura, obedecendo aos padrões higiênicos sanitários, de acordo com a legislação vigente, zelando pela qualidade do produto final. ▪ Executar serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, equipamentos e utensílios para garantir um produto seguro. ▪ Normas sanitárias da ANVISA, do Ministério da Agricultura e órgãos de saúde do Estado e município. ▪ Hábitos de higiene pessoal e dos materiais utilizados na vida profissional. 		20
<p>Boas Práticas – Prática e Pesquisa</p>		<p>Atividades de Prática e Pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2h: Descrição da rotina de manipulação e limpeza (boas práticas) de 5 ingredientes escolhidos pelo estudante ou indicados pelo instrutor. ▪ 2h: Observação se situações de boas práticas utilizadas na empresa que atua, utilizando checklist. 		4
<p>Ambientação de Salão e Bar</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar a montagem do salão e do bar para o atendimento, organizando adequadamente mobiliários e utensílios. ▪ Fazer a limpeza do ambiente, utilizando os recursos adequados. ▪ Classificação de tipos de operação de Restaurante e Bar. ▪ Terminologia de equipamentos, mobiliário e utensílios próprios do segmento. ▪ Limpeza, higiene e segurança no ambiente de trabalho. 		28
<p>Ambientação de Salão e Bar – Prática e Pesquisa</p>		<p>Atividades de Prática e Pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2h: Inventário dos diversos tipos de equipamentos, mobiliários e utensílios utilizados na empresa que atua. ▪ 2h: Pesquisa e relatório sobre os diferentes tipos de operação de Restaurante e Bar. 		4

Compras e Estocagem			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar na elaboração de fichas de requisição de materiais e insumos. ▪ Controlar o estoque de bebidas, acompanhando a logística de recebimento e armazenamento. ▪ Procedimento de Compras. ▪ Organização e controle de estoques e abastecimento de bebidas. ▪ Legislação sanitária vigente. 	24
Compras e Estocagem – Prática e Pesquisa			<p style="text-align: center;">Atividades de Prática e Pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2h: Pesquisa de modelos de formulários para controle de entrada e saída de materiais em estoque. ▪ 2h: Descrição de rotinas que podem ser implantados para evitar perdas, desvios e desorganização do bar. 	4
Preparo de Bebidas			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar, preparar e servir bebidas não alcóolicas, quentes e frias, aplicando técnicas adequadas de preparo e decoração. ▪ Organizar a mise-en-place do bar a fim de otimizar o trabalho, padronizar o atendimento e a boa apresentação do produto. ▪ Operar equipamentos e utensílios de trabalho de acordo com as normas de segurança do setor, evitando acidentes de trabalho. 	48
Preparo de Bebidas – Prática e Pesquisa			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de bebidas. ▪ Classificação de coquetéis. ▪ Técnicas de preparo de bebidas frias e quentes. ▪ Tipos de decoração. ▪ Técnicas de corte de frutas. ▪ Técnicas de limpeza e higiene. ▪ Classificação de café e chá. ▪ Receitas básicas de coquetéis. ▪ Normas e procedimentos para segurança pessoal e coletiva nos processos de trabalho em restaurantes. <p style="text-align: center;">Atividades de Prática e Pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4h: Pesquisa de cardápios de empresas referências no segmento de bebidas. ▪ 4h: Observação e descrição do processo de preparo de bebidas na empresa que atua, destacando as normas de boas práticas e as técnicas de limpeza e organização utilizadas. ▪ 4h: Sugestão de cardápio de drinks que possam enriquecer o cardápio da empresa que atua. ▪ 4h: Descrição de rotinas que devem ser implementadas na operação de equipamentos e utensílios de trabalho de acordo com as normas de segurança. 	16
Duração total				320