



**PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO**  
**Aprendizagem Profissional Comercial**  
**em Serviços de Lanchonete**  
(Em acordo com a Lei 10.097/2000)

Código Senac RJ 11591

Código Senac DN 1398

**Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer**

PPC homologado em: 02.02.2016

Oferta cadastrada em: 11.02.2016

Data da última alteração: 23.07.18

## Síntese da Oferta

Identificação	
<b>Gerência de Produto:</b> Gastronomia	<b>Segmento da Oferta:</b> JH- Gastronomia
<b>Categoria:</b> Formação Inicial e Continuada	<b>Especificação:</b> Aprendizagem
<b>Código:</b> 11591	
<b>Nome Completo:</b> Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Lanchonete	<b>Duração:</b> 1300 horas
<b>Descrição:</b> Aprendizagem Serv. Lanchonete	<b>Descrição curta:</b> APRENLANCH
<b>Eixo Tecnológico:</b> Turismo, Hospitalidade e Lazer	<b>Código DN:</b> 1398
<b>Códigos/Ocupações CBO:</b> 513435 - Atendente de Lanchonete 513425 – Copeiro de Lanchonete 513505 - Auxiliar nos Serviços de Alimentação	

### 1. Resumo

Programa de Aprendizagem Profissional Comercial, com duração de **1300** horas, na modalidade presencial, sendo 400 horas de aprendizagem sob responsabilidade direta do Senac RJ e 900 horas em situação real de trabalho (prática na empresa), para jovens contratados para atuar como aprendizes em empresas de comércio e serviços de alimentos e bebidas, executando sob supervisão, atividades de serviços básicos de lanchonete.

### 2. Público-alvo

Jovens com idade mínima de 14\*anos e máxima de 22 anos <sup>1</sup>que buscam inserção no mercado de trabalho, em empresas de comércio do segmento de gastronomia.

### 3. Requisitos de acesso e documentos para matrícula

Para inscrição nessa oferta, o candidato deverá ter idade entre 14 e 22 anos (para ingresso no curso) e estar matriculado ou estar frequentando a escola ( *cursando o Ensino Fundamental ou Médio*), caso não tenha concluído o ensino médio.

Pessoas com deficiência com idade mínima prevista no Projeto Pedagógico do Curso, sem limite máximo de idade.

A empresa deverá encaminhar ao Senac os seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação (cópia)
- CPF (cópia);
- CTPS (cópia): página de identificação, foto e registro do Contrato de Aprendizagem;
- Declaração original de matrícula no ensino fundamental ou médio, especificando o horário das aulas, ou histórico escolar de conclusão do ensino médio ou certificado de conclusão de ensino médio (cópia);
- Atualização da documentação de escolaridade, rerepresentando declaração atualizada de matrícula ou conclusão do ensino médio, a cada período letivo; exceto pessoas com deficiência;
- Comprovante de residência do aluno (cópia);
- No caso de pessoa com deficiência não aparente solicitar laudo médico (cópia);
- Carteira de identidade e CPF do responsável (cópia), quando for menor de idade;
- Guia de Recolhimento do FGTS da empresa (cópia);

<sup>1</sup> Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma foi calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.

- Carta de solicitação de vagas da empresa;
- Termo de compromisso PSG;
- Autodeclaração de Renda PSG;
- Ficha de cadastro do Jovem Aprendiz;
- Via do Contrato de Aprendizagem devidamente assinado (aluno e empresa).

#### 4. Perfil Profissional de conclusão

O Aprendiz em Serviços de Lanchonete realiza atividades relacionadas à aquisição, recebimento, manipulação e armazenamento dos alimentos de acordo com as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar. Executa os serviços de limpeza do ambiente de trabalho pela mise en place. Prepara, monta e serve sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios. Auxilia no processamento de alimentos e na montagem de pratos, prestando atendimento aos clientes com cordialidade e presteza.

Comunica-se de forma clara e assertiva, desempenhando suas atividades sob supervisão de especialista com proatividade, de modo a favorecer o trabalho em equipe e a qualidade no serviço prestado.

O jovem que concluir este curso estará apto para atuar no mercado de trabalho nas seguintes ocupações: Atendente de Lanchonete, Copeiro de Lanchonete e Auxiliar nos Serviços de Alimentação conforme previsto no Catálogo Nacional de Aprendizagem - CONAP.

#### 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 atividades relacionadas à aquisição, recebimento, manipulação, higienização, verificação da qualidade e armazenamento dos alimentos de acordo com as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar.
- Realizar serviços de atendimento ao cliente e auxiliar no serviço de alimentos, sendo cordial e hospitaleiro, garantindo a satisfação do cliente.
- Preparar, montar e servir sucos, cafés, vitaminas, lanches quentes e frios e auxiliar no processamento de alimentos e na montagem de pratos, de acordo com as normas de boas práticas de manipulação de alimentos e segurança no trabalho.

#### Códigos e Ocupações/ CBO:

- 513435 - Atendente de Lanchonete
- 513425 – Copeiro de Lanchonete
- 513505 - Auxiliar nos Serviços de Alimentação

#### 5. 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.

### 5.1. Estrutura Curricular

O curso de Aprendizagem em Serviços de Lanchonete terá a seguinte estrutura curricular:

Módulo		Duração em horas
Módulo 1	Módulo Básico	80
Módulo 2	Serviços de Lanchonete	320
<b>DURAÇÃO TOTAL (PARTE SENAC)</b>		<b>400</b>
<b>PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA</b>		<b>900</b>
<b>DURAÇÃO TOTAL DO CURSO</b>		<b>1300</b>

### 5.2. 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

### 5.3. 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 (SGA: 10702 1.1)	04
Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde (SGA: 10702 1.2)	24
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania (SGA: 10702 1.3)	24
Mercado de Trabalho (SGA: 10702 1.4)	28
<b>DURAÇÃO TOTAL</b>	<b>80</b>

- **Módulo 2:** Serviços de Atendente de Lanchonete – com duração de **320** horas.

Unidades curriculares	Duração em horas
Boas Práticas na Manipulação de Alimentos	20
Boas Práticas na Manipulação de Alimentos – Estudo e pesquisa	08
Compras e Estocagem	20
Compras e Estocagem- Estudo e Pesquisa	04
Hospitalidade (SGA: 11582 1.1)	32
Hospitalidade – Estudo e Pesquisa (SGA: 11582 1.2)	12
Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas (SGA: 11582 1.3)	20
Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas – Estudo e Pesquisa (SGA: 11582 1.4)	08
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes (SGA: 11582 1.5)	32
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa (SGA: 11582 1.6)	08
Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes (SGA: 11582 1.7)	32
Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa (SGA: 11582 1.8)	08
Serviços de Lanchonete	48
Serviços de Lanchonete - Estudo e Pesquisa	12
Preparo de Alimentos	44
Preparo de Alimentos - Estudo e Pesquisa	12
<b>DURAÇÃO TOTAL</b>	<b>320</b>

## 5.4. 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 10

**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.

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

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há:

**Unidades equivalentes:** Não há

**Módulo II- Serviços de Lanchonete**

**a. Boas Práticas na Manipulação de Alimentos**

**Competências**

- 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 higienização de alimentos, equipamentos e utensílios para garantir um produto final seguro.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Normas sanitárias e procedimentos técnicos 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.
- Segurança alimentar.
- Higiene dos alimentos e do manipulador
- Estrutura dos alimentos
- Riscos de contaminação dos alimentos
- Qualidade dos gêneros alimentícios.

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

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**b. Boas Práticas na Manipulação de Alimentos – Estudo e pesquisa****Competências**

- 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 higienização de alimentos, equipamentos e utensílios para garantir um produto final seguro.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Normas sanitárias e procedimentos técnicos 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.
- Segurança alimentar.
- Higiene dos alimentos e do manipulador
- Estrutura dos alimentos
- Riscos de contaminação dos alimentos
- Qualidade dos gêneros alimentícios.

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Elaboração de um manual de boas práticas de manipulação de alimentos/ingredientes, bem como de higienização de alimentos, equipamentos e utensílios utilizados nos serviços e preparos de alimentos em lanchonete.

**Infraestrutura:** -

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**c. Compras e Estocagem****Competências**

- Colaborar na elaboração de mapa de pedidos e lista de compras, avaliando produtos e serviços e auxiliando na logística de recebimento, armazenamento e utilização de produtos.
- Auxiliar o recebimento e armazenamento de produtos, manipulando-os adequadamente, evitando o desperdício e contaminação nas áreas de produção.
- Controlar os estoques garantindo o abastecimento e evitando perdas e desvios.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Procedimento de Compras: cardápio, lista de compras e mapa de pedidos
- Organização e controle de estoques.
- Prazo de validade dos produtos
- Seleção de fornecedores.
- Relatório e fichas de controle.

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

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**d. Compras e Estocagem – Estudo e Pesquisa**

**Competências**

- Colaborar na elaboração de mapa de pedidos e lista de compras, avaliando produtos e serviços e auxiliando na logística de recebimento, armazenamento e utilização de produtos.
- Auxiliar o recebimento e armazenamento de produtos, manipulando-os adequadamente, evitando o desperdício e contaminação nas áreas de produção.
- Controlar os estoques garantindo o abastecimento e evitando perdas e desvios.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Procedimento de Compras: cardápio, lista de compras e mapa de pedidos
- Organização e controle de estoques.
- Prazo de validade dos produtos
- Seleção de fornecedores.
- Relatório e fichas de controle.

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Modelos ou tipos de ferramentas que são utilizadas para garantir a qualidade no processo de reposição de mercadorias.
- Processos ou rotinas que podem ser implantados para evitar desperdício e contaminação de produtos
- Modelos de formulários para controlar saída e entrada de materiais em estoque.
- Elaboração de um check list que auxilie o processo de recebimento e armazenagem de produtos em lanchonetes, com foco na manipulação adequada, evitando perdas, desperdício e contaminação na área de produção.

**Infraestrutura:** -

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**e. 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
- Acolhimento e fidelização dos clientes
- Relações interpessoais
- Trabalho em equipe
- Gestão de Conflitos
- Diversidade Cultural

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

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**f. Hospitalidade – Estudo 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
- Acolhimento e fidelização dos clientes
- Relações interpessoais
- Trabalho em equipe
- Gestão de Conflitos
- Diversidade Cultural

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Observação: principais problemas de atendimento ao cliente ocorridos na empresa em que trabalha ou em bares e restaurantes que frequenta para em sala discutir com o grupo e propor as melhores possibilidades de acertos/ melhorias.
- Sugestão de melhorias no processo de atendimento da empresa em que atua, objetivando serviço hospitaleiro e cordial, que contribua para a fidelização do cliente.
- Levantamento dos principais problemas nos processos de relações interpessoais na empresa que atua.
- Elaboração de um manual de boas práticas de hospitalidade na recepção e atendimento, com foco na fidelização do cliente.

**Infraestrutura:** -

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**g. Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas**

### **Competências**

- Abordar o cliente, identificando suas necessidades e comunicar ofertas e promoções de forma a influenciar a decisão de compra.
- Auxiliar a escolha do cliente, orientando sobre as preparações gastronômicas, conforme cardápio/menu.
- Oferecer opções do cardápio/menu e carta de bebidas, sugerindo a harmonização entre alimentos e bebidas e esclarecendo as dúvidas do cliente.
- Efetivar a venda, negociando valores, formas e condições de pagamento e encerrar a venda promovendo ações de fidelização dos clientes.
- Operar as funcionalidades básicas de um sistema de Venda.

### **Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Comportamento e apresentação pessoal: impactos na abordagem ao cliente;
- Formas de abordagem ao cliente e de argumentação;
- A sondagem como ferramenta para a descoberta das necessidades dos clientes;
- Comunicação não verbal - a linguagem do corpo;
- O garçom como vendedor: técnicas para venda sugestiva; negociação e superação de objeções;
- Tipos e características dos produtos do estabelecimento e possibilidades de adaptação às necessidades do cliente;
- Classificação geral e harmonização de alimentos e bebidas;
- Emissão de pedidos eletrônico, notas, comandas eletrônicas ou cupons fiscais;
- Sistema PDV;
- Operações matemáticas básicas para fechamento de contas;
- Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito;
- Pós Venda e fidelização de clientes.

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

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

## **h. Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas – Estudo e Pesquisa**

### **Competências**

- Abordar o cliente, identificando suas necessidades e comunicar ofertas e promoções de forma a influenciar a decisão de compra.
- Auxiliar a escolha do cliente, orientando sobre as preparações gastronômicas, conforme cardápio/menu.
- Oferecer opções do cardápio/menu e carta de bebidas, sugerindo a harmonização entre alimentos e bebidas e esclarecendo as dúvidas do cliente.
- Efetivar a venda, negociando valores, formas e condições de pagamento e encerrar a venda promovendo ações de fidelização dos clientes.
- Operar as funcionalidades básicas de um sistema de Venda.

### **Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Comportamento e apresentação pessoal: impactos na abordagem ao cliente;
- Formas de abordagem ao cliente e de argumentação;
- A sondagem como ferramenta para a descoberta das necessidades dos clientes;
- Comunicação não verbal - a linguagem do corpo;
- O garçom como vendedor: técnicas para venda sugestiva; negociação e superação de objeções;
- Tipos e características dos produtos do estabelecimento e possibilidades de adaptação às necessidades do cliente;

- Classificação geral e harmonização de alimentos e bebidas;
- Emissão de pedidos eletrônico, notas, comandas eletrônicas ou cupons fiscais;
- Sistema PDV;
- Operações matemáticas básicas para fechamento de contas;
- Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito;
- Pós Venda e fidelização de clientes.

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Observação no estabelecimento onde atua;
- Como é feita a abordagem ao cliente? Como são oferecidos os produtos e serviços?
- Quais as técnicas de venda praticadas?

**Infraestrutura:** -

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**i. Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes**

**Competências**

- Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário 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 e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**j. Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes - Estudo e Pesquisa**

**Competências**

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

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Expressões idiomáticas e vocabulário básico em inglês para atendimento em bares e restaurantes

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Elaboração de um roteiro básico para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.

**Infraestrutura:** -

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes: -**

**k. Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes**

**Competências**

- Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em espanhol.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Expressões idiomáticas e vocabulário básico em espanhol para atendimento em bares e restaurantes.

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

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes: -**

**l. Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes - Estudo e Pesquisa**

**Competências**

- Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em espanhol.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Expressões idiomáticas e vocabulário básico em espanhol para atendimento em bares e restaurantes.

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Elaboração de um roteiro básico para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.

**Infraestrutura: -**

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes: -**

**m. Serviços de Lanchonete**

**Competências**

- Atender no balcão, com cortesia e presteza, de modo a garantir a satisfação dos clientes.
- Auxiliar no serviço de mesa e no preparo da *mise en place*, de acordo com as boas práticas de higiene, manipulação e etiqueta.
- Atender os clientes, auxiliando nas escolhas do cardápio, registrando seus pedidos corretamente, garantindo sua entrega e satisfação.
- Servir sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, de acordo com as boas práticas de higiene e manipulação de alimentos.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Técnicas de Serviço de balcão e mesa: montagem e limpeza;
- Serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, nos equipamentos e utensílios;
- Adoção de atitudes de segurança no ambiente de trabalho conforme normas regulamentadoras;

- Etiqueta no serviço;
- Comanda;
- Organização do serviço e auxílio aos profissionais da área (churrasqueiro, confeitoiro, cozinheiro, padeiro, pizzaiolo, sushiman, copeiro);
- Técnicas de Serviço de balcão e mesa: montagem e limpeza (lavagem de louças e utensílios).

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

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

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

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

#### n. Serviços de Lanchonete - Estudo e Pesquisa

##### **Competências**

- Atender no balcão, com cortesia e presteza, de modo a garantir a satisfação dos clientes.
- Auxiliar no serviço de mesa e no preparo da *mise en place*, de acordo com as boas práticas de higiene, manipulação e etiqueta.
- Atender os clientes, auxiliando nas escolhas do cardápio, registrando seus pedidos corretamente, garantindo sua entrega e satisfação.
- Servir sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, de acordo com as boas práticas de higiene e manipulação de alimentos.

##### **Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Técnicas de Serviço de balcão e mesa: montagem e limpeza;
- Serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, nos equipamentos e utensílios;
- Adoção de atitudes de segurança no ambiente de trabalho conforme normas regulamentadoras;
- Etiqueta no serviço;
- Comanda;
- Organização do serviço e auxílio aos profissionais da área (churrasqueiro, confeitoiro, cozinheiro, padeiro, pizzaiolo, sushiman, copeiro);
- Técnicas de Serviço de balcão e mesa: montagem e limpeza (lavagem de louças e utensílios).

##### **Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Observação e relatório de como é a *mise en place*, necessária para operação da lanchonete na empresa em que atua no que tange ao serviço de balcão, utilizando checklist como forma de direcionamento da ação.
- Descrição do fluxo de emissão de pedidos, da empresa em que trabalha, desde a solicitação até a entrega ao cliente, propondo melhorias neste processo.

**Infraestrutura:** -

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

#### o. Preparo de Alimentos

##### **Competências**

- Preparar sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA.

- Auxiliar no processamento de alimentos e na montagem de pratos, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Técnicas para Manipulação de Alimentos
- Técnicas para preparo de lanches quentes e frios, sucos, cafés e vitaminas.
- Processamento de alimentos e montagem de pratos (auxílio nos preparos de: salgados, saladas, pães, bolos, sanduíche quentes e frios, pizzas, ovos).
- Preparo de saladas, salgados.
- Segurança alimentar
- Legislação Vigente
- Serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, nos equipamentos e utensílios.
- Preparo de Lanches: operando utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança; utilização adequada dos EPI e EPC e prevenção de acidentes de trabalho

**Infraestrutura:** Laboratório de cozinha com os devidos equipamentos.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

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

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

**p. Preparo de Alimentos – Estudo e Pesquisa**

**Competências**

- Preparar sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA.
- Auxiliar no processamento de alimentos e na montagem de pratos, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Técnicas para Manipulação de Alimentos
- Técnicas para preparo de lanches quentes e frios, sucos, cafés e vitaminas.
- Processamento de alimentos e montagem de pratos (auxílio nos preparos de: salgados, saladas, pães, bolos, sanduíche quentes e frios, pizzas, ovos).
- Preparo de saladas, salgados.
- Segurança alimentar
- Legislação Vigente
- Serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, nos equipamentos e utensílios.
- Preparo de Lanches: operando utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança; utilização adequada dos EPI e EPC e prevenção de acidentes de trabalho

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Pesquisa de empresas que são referências no segmento de lanchonete e o cardápio que oferecem para os clientes.
- Propostas de novos lanches ou refeições que possam ser implantados na empresa em que atua.

**Infraestrutura:** -

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

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

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

## Prática Profissional na Empresa – Duração 900

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.

### 5.5. Matriz de articulação (Ver anexo)

### 5.6. 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 100 horas iniciais do curso, correspondente ao módulo Básico e as UC Boas Práticas na Manipulação de Alimentos e Compras e Estocagem, (30 dias – aproximadamente um mês e meio)

Após este período o estudante estará em atividade na empresa quatro vezes por semana (4 horas/dia) e uma vez por semana no Senac RJ (4 horas/dia), durante cerca de 58 semanas (aproximadamente 14 meses), conforme agenda prevista para o curso.

A duração total do curso varia entre 1 ano e 3 meses a 1 ano e 4 meses, 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	Seg/Qua/Sex  Ter/Qui  (Exemplo)
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		
Boas Práticas na Manipulação de Alimentos	11591 1.1	2	5		Segunda a sexta
Boas Práticas na Manipulação de Alimentos – Estudo e pesquisa	11591 1.2	2	2	Esta UC deverá iniciar no 1º sábado, após o início da UC Boas Práticas na Manipulação de Alimentos	Sábado
Compras e Estocagem	11591 1.3	3	5		Segunda a Sexta (Exemplo)

Compras e Estocagem- Estudo e Pesquisa	11591 1.4	3	1	Esta UC deverá iniciar no 1º sábado, após o início da UC Compras e Estocagem	Sábado
Hospitalidade	11582 1.1	4	8	A partir desta UC deverá intercalar com a prática na empresa	Segunda (Exemplo)
Hospitalidade – Estudo e Pesquisa	11582 1.2	4	3	Esta UC deverá iniciar no 5º sábado, após o início da UC Hospitalidade	Sábado
Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas	11582 1.3	5	5		Segunda (Exemplo)
Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas – Estudo e Pesquisa	11582 1.4	5	2	Esta UC deverá iniciar no 3º sábado, após o início da UC Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas	Sábado
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes	11582 1.5	6	8		Segunda (Exemplo)
Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa	11582 1.6	6	2	Esta UC deverá iniciar no 6º sábado, após o início da UC Inglês para Atendimento	Sábado
Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes	11582 1.7	7	8		Segunda (Exemplo)
Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa	11582 1.8	7	2	Esta UC deverá iniciar no 6º sábado, após o início da UC Espanhol para Atendimento	Sábado

Serviços de Lanchonete	11591 1.5	8	12		Segunda (Exemplo)
Serviços de Lanchonete – Estudo e pesquisa	11591 1.6	8	3	Esta UC deverá iniciar no 9º sábado, após o início da UC Serviços de Lanchonete	Sábado
Preparo de Alimentos	11591 1.7	9	11		Segunda (Exemplo)
Preparo de Alimentos - Estudo e pesquisa	11591 1.8	9	3	Esta UC deverá iniciar no 8º sábado, após o início da UC Preparo de Alimentos	Sábado
Prática Profissional na Empresa	11591 2.1	4	225	Iniciar ao término da UC Compras e Estocagem Módulo básico, junto com a UC Hospitalidade	Terça, quarta, quinta e Sexta (4 x p/semana)

## 6. 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.

## 7. 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.

## 8. Avaliação

### 8.1 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.

### 8.2 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.

### 8.3. 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.

### 8.4. 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"> <li>▪ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estabelece relações interpessoais positivas com os colegas.</li> <li>▪ Respeita as diferenças de valores, opinião, cultura etc., quando em interação com o outro.</li> <li>▪ Comunica-se de maneira cordial e respeitosa.</li> <li>▪ Age com cordialidade com os colegas, docentes, funcionários e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observação do instrutor da convivência do estudante com os colegas da turma, funcionários e demais pessoas em diferentes situações. (cordialidade e respeito)</li> <li>▪ Simulação de situações cotidianas (sociais e profissionais) de convivência social envolvendo questões de relacionamento</li> </ul>

<p>sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.</p>	<p>outras pessoas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evita conflitos nas situações de convívio.</li> </ul>	<p>interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresenta-se com boa aparência, demonstrando cuidados básicos com a saúde e a higiene pessoal e do vestuário.</li> <li>▪ Demonstra preocupação com a aparência pessoal. (autoestima e autoimagem).</li> <li>▪ Demonstra adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança.</li> <li>▪ Demonstra adotar hábitos saudáveis e identifica sua importância para a qualidade de vida.</li> <li>▪ Identifica como evitar as situações de risco e vulnerabilidade, zelando pela saúde e segurança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observação do instrutor da apresentação pessoal do estudante. (aparência: higiene pessoal e do vestuário)</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Discussão e reflexões sobre saúde e qualidade de vida: drogas e saúde; juventude e sexualidade; situações de risco e vulnerabilidade.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica situações para agir de modo ético e responsável em relação ao ambiente e ao patrimônio coletivo.</li> <li>▪ Demonstra saber conviver com regras em diversas situações em sala de aula ou na escola.</li> <li>▪ Adota regras de convivência social nas situações cotidianas.</li> <li>▪ Utiliza argumentos objetivos, sem alterar a voz diante de opiniões divergentes.</li> <li>▪ Demonstra ser um consumidor consciente.</li> <li>▪ Identifica ações e atitudes que deve adotar para evitar o desperdício, realizar o descarte corretamente e evitar a degradação ambiental.</li> <li>▪ Toma decisões considerando seus direitos e deveres e critérios éticos.</li> <li>▪ Analisa situações do seu cotidiano e a partir de diferentes profissões, identificando soluções pautadas na conduta ética.</li> <li>▪ Analisa situações da ética a partir de diferentes profissões e da confidencialidade no trabalho, identificando a conduta adequada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Observação nas atividades de trabalho em grupo, das atitudes do estudante em relação ao respeito às regras e à convivência social.</li> <li>▪ Simulação de situações do cotidiano envolvendo: consumo consciente, atitudes para evitar o desperdício, descarte correto X degradação ambiental.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Define metas pessoais coerentes com seu potencial.</li> <li>▪ Elabora esboço de plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca informações para exercer seus direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista.</li> <li>Trabalha em equipe na busca de soluções coletivas.</li> <li>Analisa situações do cotidiano das empresas, identificando soluções visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
---	--	--

## Módulo 2 – Serviços Lanchonete

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
Realizar atividades relacionadas à aquisição, recebimento, manipulação, higienização, verificação da qualidade e armazenamento dos alimentos de acordo com as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar.	<b>UC Boas Práticas na Manipulação de Alimentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manipula ingredientes/alimentos de forma segura, obedecendo aos padrões higiênicos sanitários.</li> <li>Executa serviços básicos de higienização de alimentos, equipamentos e utensílios para garantir um produto final seguro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de manipulação de ingredientes/alimentos e higienização de alimentos, equipamentos e utensílios, de acordo com as normas e padrões higiênicos, com foco na qualidade do produto final.</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso referente a boas práticas de higiene e manipulação de ingredientes/alimentos, equipamentos e utensílios para produção de alimentos seguros.</li> <li>Elaboração de um <b>manual de boas práticas</b> de limpeza, higienização e segurança na manipulação de alimentos, equipamentos e utensílios.</li> </ul>
	<b>UC Compras e Estocagem</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Colabora na elaboração de mapa de pedidos e lista de compras.</li> <li>Auxilia no recebimento e armazenamento de produtos, manipulando-os adequadamente, evitando o desperdício e contaminação nas áreas de produção.</li> <li>Organiza e controla os estoques garantindo o abastecimento e evitando perdas e desvios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de elaboração de mapa de pedidos e lista de compras.</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso referentes a situações de recebimento e armazenagem de produtos, envolvendo aspectos relacionados à manipulação adequada, com proposta para evitar o desperdício e contaminação nas áreas de produção.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> com utilização de formulários de controle de entrada e saída de mercadorias no estoque.</li> </ul>
Realizar serviços de atendimento ao cliente e auxiliar no serviço de alimentos, sendo cordial e hospitaleiro, garantindo a satisfação do cliente.	<b>UC Hospitalidade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepciona o cliente com hospitalidade e cordialidade.</li> <li>Realiza atendimento adequado, contribuindo para a fidelização do cliente.</li> <li>Interage com respeito, presteza e cordialidade com clientes e colegas de trabalho, evitando conflitos e propondo soluções criativas para problemas cotidianos do trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de recepção e atendimento ao cliente em bares e restaurantes.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de interação com clientes e colegas de trabalho, evitando conflitos e resolvendo problemas do dia a dia com foco no serviço hospitaleiro e cordial, que contribua para a fidelização do cliente.</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso referente a diferentes problemas em situações de atendimento ao cliente (da recepção à finalização do serviço), propondo acertos/ melhorias.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de um <b>manual de boas práticas de hospitalidade</b> na recepção e atendimento em bares e restaurantes, com foco na fidelização do cliente.</li> </ul>
	<p><b>UC Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aborda o cliente, identificando suas necessidades.</li> <li>Oferece os produtos e serviços.</li> <li>Comunica ofertas e promoções de forma a influenciar a decisão de compra.</li> <li>Auxilia a escolha do cliente, orientando sobre as preparações gastronômicas, conforme cardápio/menu.</li> <li>Oferece opções do cardápio/menu e carta de bebidas, sugerindo a harmonização entre alimentos e bebidas e esclarecendo as dúvidas do cliente.</li> <li>Efetiva a venda, negociando valores, formas e condições de pagamento.</li> <li>Encerra a venda promovendo ações de fidelização dos clientes.</li> <li>Opera as funcionalidades básicas de um sistema de Venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de formas de abordagem ao cliente, identificação das suas necessidades e oferta dos produtos e serviços em bares e restaurantes.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de comunicação ao cliente de ofertas e promoções, influenciando a decisão de compra.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada para auxiliar a escolha do cliente, orientando-o sobre as preparações gastronômicas do cardápio/menu.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada para oferta de opções do cardápio/menu e da carta de bebidas, incluindo sugestões de harmonização e esclarecimento de dúvidas do cliente.</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso de situações abordagem ao cliente, oferta de produtos e serviços propondo acertos/ melhorias nas técnicas de vendas praticadas.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de encerramento da venda, com negociação de valores, formas e condições de pagamento, aplicação de ações de fidelização do cliente.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de operação em um sistema de venda.</li> </ul>
	<p><b>UC Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepciona e atende clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em inglês.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de recepção e atendimento ao cliente em bares e restaurantes utilizando expressões idiomáticas e vocabulário básico em inglês.</li> <li>Elaboração de um <b>roteiro básico</b> para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.</li> </ul>
	<p><b>UC Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepciona e atende clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em inglês.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de recepção e atendimento ao cliente em bares e restaurantes utilizando expressões idiomáticas e vocabulário básico em espanhol.</li> <li>Elaboração de um <b>roteiro básico</b> para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de espanhol, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.</li> </ul>
	<p><b>UC Serviços de Lanchonete</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atende o cliente no balcão, com cortesia e presteza.</li> <li>Auxilia no serviço de mesa e balcão e no preparo da mise-en-place, de acordo com as boas práticas de higiene, manipulação e etiqueta.</li> <li>Realiza um serviço rápido e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de atendimento ao cliente, na mesa e no balcão da lanchonete, com cortesia e presteza, auxiliando-o nas escolhas do cardápio e sugerindo refeições.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de registro dos pedidos dos clientes</li> </ul>

	<p>eficiente (de montagem e limpeza de mesa e balcão).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atende os clientes, auxiliando nas escolhas do cardápio, registrando seus pedidos corretamente, garantindo sua entrega e satisfação.</li> <li>Utiliza a comanda de forma adequada.</li> </ul>	<p>e utilização da comanda de forma adequada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de serviço de montagem e limpeza de mesa e balcão e preparo da mise-en-place.</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso referentes ao preparo da mise-en-place necessária aos serviços da lanchonete, com análise dos aspectos relacionados as boas práticas de higiene, manipulação e etiqueta.</li> </ul>
Preparar, montar e servir sucos, cafés, vitaminas, lanches quentes e frios e auxiliar no processamento de alimentos e na montagem de pratos, de acordo com as normas de boas práticas de manipulação de alimentos e segurança no trabalho.	<p><b>UC Serviços de Lanchonete</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serve sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, de acordo com as boas práticas de higiene e manipulação de alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de servir alimentos e bebidas de acordo com as técnicas adequadas e as boas práticas de higiene e manipulação de alimentos.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de serviço de balcão e mesa (montagem e limpeza).</li> </ul>
	<p><b>UC Preparo de Alimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prepara sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA.</li> <li>Auxilia no processamento de alimentos e na montagem de pratos, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA.</li> <li>Realiza serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, nos equipamentos e utensílios.</li> <li>Opera utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança.</li> <li>Utiliza equipamentos de proteção individual para evitar acidentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de preparação de sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de processamento de alimentos e montagem de pratos.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de limpeza e higienização adequada dos equipamentos e utensílios e da correta utilização de equipamentos de proteção individual para evitar acidentes.</li> </ul>

## 9. Recuperação Paralela

A recuperação paralela envolve ações destinadas a suplantarem 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).

## 10. 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: quadro branco, flip chart, computador e projetor multimídia.
- Laboratório** de Cozinha equipado com:
  - Fogão
  - Forno
  - Liquidificador
  - Mixer

- Refrigerador
- Batedeira

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

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

- **Material didático (fornecido pelo Senac)- Módulo 1:**
  - MEDEIROS, Alexandre; FERREIRA, Olivia; 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).
- **Material didático (fornecido pelo Senac)- Módulo 2:**
  - PEREIRA, Luciane; NUNES, Andrea Pereira. Boas Práticas na manipulação de alimentos. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2010.
  - RUBIO, Braulio Alexandre Banda. Inglês para bares e restaurantes. Editora SENAC São Paulo, 2012.
  - RUBIO, Braulio Alexandre Banda .Espanhol para bares e restaurantes. Editora SENAC São Paulo, 2012
- **Material didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há
- **Uniforme:** Camiseta t-shirt branca, produzida em malha 100% algodão, com logomarca Senac Gastronomia estampada em serigrafia (1).
- Bibliografia de referência: Não há
- **Bibliografia de referência:** Não há.

## 11. Perfil do Instrutor

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer instrutores com experiência profissional significativa em serviços de restaurantes, bares, *fast food*, entre outros e qualificação em serviços, gastronomia ou áreas afins.

## 12. Certificação

Àquele que concluir este programa, será conferido o respectivo certificado de ***Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Lanchonete.***

### 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 atividades relacionadas à aquisição, recebimento, manipulação, higienização, verificação da qualidade e armazenamento dos alimentos de acordo com as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar.	Realizar serviços de atendimento ao cliente e auxiliar no serviço de alimentos, sendo cordial e hospitaleiro, garantindo a satisfação do cliente.	Preparar, montar e servir sucos, cafés, vitaminas, lanches quentes e frios e auxiliar no processamento de alimentos e na montagem de pratos, de acordo com as normas de boas práticas de manipulação de alimentos e segurança no trabalho.	Duração em horas
Módulos					
1. Módulo Básico	<b>X</b>				<b>80</b>
2. Serviços de Lanchonete		<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>320</b>
<b>Duração Total</b>					<b>400</b>

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

<b>Competências</b>  <b>Unidades Curriculares</b>	<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>	<b>Duração em horas</b>
<b>Ambientação</b>	<p>Aula Inaugural</p>					<b>04</b>
<b>Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.</li> <li>▪ Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.</li> <li>▪ Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc.</li> <li>▪ Direitos Humanos e Diversidade Cultural.</li> <li>▪ Preconceito e discriminação.</li> <li>▪ Eu e o outro: cordialidade</li> <li>▪ Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar da saúde e higiene pessoal.</li> <li>▪ Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.</li> <li>▪ Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.</li> <li>▪ Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.</li> <li>▪ Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.</li> <li>▪ Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.</li> <li>▪ Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.</li> <li>▪ Juventude e sexualidade.</li> </ul>				<b>24</b>
<b>Responsabilidade Social: Ética e Cidadania</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.</li> </ul>			<b>24</b>

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

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O mundo do trabalho</li> <li>▪ Informação e orientação profissional</li> <li>▪ Mercado de trabalho: características e perspectivas.</li> <li>▪ Alternativas de emprego e renda.</li> <li>▪ Empreendedorismo.</li> <li>▪ Plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.</li> <li>▪ Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.</li> <li>▪ Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.</li> <li>▪ Trabalho em equipe e proatividade.</li> <li>▪ Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)</li> <li>▪ Qualidade nos serviços prestados.</li> </ul>	
<b>Total do Módulo</b>						<b>80</b>

**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 Lanchonete

Competências do Perfil  Unidades Curriculares	Realizar atividades relacionadas à aquisição, recebimento, manipulação, higienização, verificação da qualidade e armazenamento dos alimentos de acordo com as normas de boas práticas, segurança e higiene alimentar.	Realizar serviços de atendimento ao cliente e auxiliar no serviço de alimentos, sendo cordial e hospitaleiro, garantindo a satisfação do cliente.	Preparar, montar e servir sucos, cafés, vitaminas, lanches quentes e frios e auxiliar no processamento de alimentos e na montagem de pratos, de acordo com as normas de boas práticas de manipulação de alimentos e segurança no trabalho.	Duração em horas
<b>Boas Práticas na Manipulação de Alimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipular ingredientes de forma segura, obedecendo aos padrões higiênicos sanitários, de acordo com a legislação vigente, zelando pela qualidade do produto final.</li> <li>- Executar serviços básicos de higienização de alimentos, equipamentos e utensílios para garantir um produto final seguro.</li> </ul> <p>Normas sanitárias e procedimentos técnicos 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. Segurança alimentar. Higiene dos alimentos e do manipulador Estrutura dos alimentos Riscos de contaminação dos alimentos Qualidade dos gêneros alimentícios.</p>			<b>20</b>
<b>Boas Práticas – Estudo e pesquisa</b>	<p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b> Elaboração de um manual de boas práticas de manipulação de alimentos/ingredientes, bem como de higienização de alimentos, equipamentos e utensílios utilizados nos serviços e preparos de alimentos em lanchonete.</p>			<b>08</b>
<b>Compras e Estocagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborar na elaboração de mapa de pedidos e lista de compras, avaliando produtos e serviços e auxiliando na logística de recebimento, armazenamento e utilização de produtos.</li> <li>- Auxiliar o recebimento e armazenamento de produtos, manipulando-os adequadamente, evitando o desperdício e contaminação nas áreas de produção.</li> <li>- Controlar os estoques garantindo o abastecimento e evitando perdas e desvios.</li> </ul>			<b>20</b>

	<p>Procedimento de Compras: cardápio, lista de compras e mapa de pedidos Organização e controle de estoques. Prazo de validade dos produtos Seleção de fornecedores. Relatório e fichas de controle.</p>			
<b>Compras e Estocagem – Estudo e pesquisa</b>	<p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b> Modelos ou tipos de ferramentas que são utilizadas para garantir a qualidade no processo de reposição de mercadorias. Processos ou rotinas que podem ser implantados para evitar desperdício e contaminação de produtos Modelos de formulários para controlar saída e entrada de materiais em estoque. Elaboração de um check list que auxilie o processo de recebimento e armazenagem de produtos em lanchonetes, com foco na manipulação adequada, evitando perdas, desperdício e contaminação na área de produção.</p>			<b>04</b>
<b>Hospitalidade</b>		<p>- Recepcionar o cliente com hospitalidade e cordialidade. -Exercer a hospitalidade com clientes e colegas de trabalho, propondo soluções criativas para os problemas cotidianos.</p>		<b>32</b>
		<p>Hospitalidade empresarial Acolhimento e fidelização dos clientes Relações interpessoais Trabalho em equipe Gestão de Conflitos Diversidade Cultural</p>		
<b>Hospitalidade – Estudo e pesquisa</b>		<p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b> - Observação: principais problemas de atendimento ao cliente ocorridos na empresa em que trabalha ou em bares e restaurantes que frequenta para em sala discutir com o grupo e propor as melhores possibilidades de acertos/ melhorias. - Sugestão de melhorias no processo de atendimento da empresa em que atua, objetivando serviço hospitaleiro e cordial, que contribua para a fidelização do cliente. -Levantamento dos principais problemas nos processos de relações interpessoais na empresa que atua. - Elaboração de um manual de boas práticas de hospitalidade na recepção e atendimento, com foco na fidelização do cliente.</p>		<b>12</b>

<b>Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abordar o cliente, identificando suas necessidades e comunicar ofertas e promoções de forma a influenciar a decisão de compra.</li> <li>- Auxiliar a escolha do cliente, orientando sobre as preparações gastronômicas, conforme cardápio/menu.</li> <li>- Oferecer opções do cardápio/menu e carta de bebidas, sugerindo a harmonização entre alimentos e bebidas e esclarecendo as dúvidas do cliente.</li> <li>- Efetivar a venda, negociando valores, formas e condições de pagamento e encerrar a venda promovendo ações de fidelização dos clientes.</li> <li>- Operar as funcionalidades básicas de um sistema de Venda.</li> </ul>		<b>20</b>
		<p>Comportamento e apresentação pessoal: impactos na abordagem ao cliente;            Formas de abordagem ao cliente e de argumentação;            A sondagem como ferramenta para a descoberta das necessidades dos clientes;            Comunicação não verbal - a linguagem do corpo;            O atendente como vendedor: técnicas para venda sugestiva; negociação e superação de objeções;            Tipos e características dos produtos do estabelecimento e possibilidades de adaptação às necessidades do cliente;            Classificação geral e harmonização de alimentos e bebidas;            Emissão de pedidos eletrônico, notas, comandas eletrônicas ou cupons fiscais;            Sistema PDV;            Operações matemáticas básicas para fechamento de contas;            Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito;            Pós Venda e fidelização de clientes.</p>		
<b>Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas – Estudo e Pesquisa</b>		<p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa</b>            - Observação no estabelecimento onde atua:            Como é feita a abordagem ao cliente? Como são oferecidos os produtos e serviços?            Quais as técnicas de venda praticadas?</p>		<b>08</b>
<b>Inglês Para Atendimento em Bares e Restaurantes</b>		-Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em inglês.	-Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em inglês.	<b>32</b>
		Expressões idiomáticas e vocabulário básico em inglês para atendimento em bares e restaurantes.	Expressões idiomáticas e vocabulário básico em inglês para atendimento em bares e restaurantes.	
<b>Inglês Para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e pesquisa</b>		<p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b>            Elaboração de um roteiro básico para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.</p>	<p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b>            Elaboração de um roteiro básico para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.</p>	<b>08</b>

<b>Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes</b>	- Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em espanhol.	- Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em espanhol.	<b>32</b>
	<b>Expressões idiomáticas e vocabulário básico em espanhol para atendimento em bares e restaurantes.</b>	Expressões idiomáticas e vocabulário básico em espanhol para atendimento em bares e restaurantes.	
<b>Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa</b>	<b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b> Elaboração de um roteiro básico para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.	<b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b> Elaboração de um roteiro básico para atendimento aos clientes, utilizando vocabulário básico de inglês, para as etapas de recepção, oferta de cardápio, solicitação de pedido e encerramento de conta.	<b>08</b>
<b>Serviços de Lanchonete</b>	- Atender no balcão, com cortesia e presteza, de modo a garantir a satisfação dos clientes. - Auxiliar no serviço de mesa e no preparo da mise en place, de acordo com as boas práticas de higiene, manipulação e etiqueta. - Atender os clientes, auxiliando nas escolhas do cardápio, registrando seus pedidos corretamente, garantindo sua entrega e satisfação.	- Servir sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, de acordo com as boas práticas de higiene e manipulação de alimentos.	<b>48</b>
	- Técnicas de Serviço de balcão e mesa: montagem e limpeza; - Serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, nos equipamentos e utensílios; - Adoção de atitudes de segurança no ambiente de trabalho conforme normas regulamentadoras; - Etiqueta no serviço; - Comanda. - Organização do serviço e auxílio aos profissionais da área (churrasqueiro, confeitoiro, cozinheiro, padeiro, pizzaiolo, sushiman, copeiro).	- Técnicas de Serviço de balcão e mesa: montagem e limpeza (lavagem de louças e utensílios).	
<b>Serviços de Lanchonete – Estudo e pesquisa</b>	<b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b> Observação e relatório de como é a mise-en-place necessária para operação da lanchonete na empresa em que atua no que tange ao serviço de balcão, utilizando checklist como forma de direcionamento da ação. Descrição do fluxo de emissão de pedidos, da empresa em que trabalha, desde a solicitação até a entrega ao cliente, propondo melhorias neste processo.		<b>12</b>
<b>Preparo de Alimentos</b>		- Preparar sucos, cafés, vitaminas e lanches quentes e frios, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA. -Auxiliar no processamento de alimentos e na montagem de pratos, mantendo os padrões pré-estabelecidos de sabor, aroma, cor e textura e seguindo os padrões higiênicos da ANVISA.	<b>44</b>

			<p>Técnicas para Manipulação de Alimentos</p> <p>Técnicas para preparo de lanches quentes e frios, sucos, cafés e vitaminas.</p> <p>Processamento de alimentos e montagem de pratos (auxílio nos preparos de: salgados, saladas, pães, bolos, sanduíche quentes e frios, pizzas, ovos)</p> <p>Preparo de saladas, salgados.</p> <p>Segurança alimentar</p> <p>Legislação Vigente</p> <p>Serviços básicos de limpeza no ambiente de trabalho, nos equipamentos e utensílios.</p> <p>Preparo de Lanches: operando utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança; utilização adequada dos EPI e EPC e prevenção de acidentes de trabalho.</p>	
<b>Preparo de Alimentos - Estudo e pesquisa</b>			<p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa de empresas que são referências no segmento de lanchonete e o cardápio que oferecem para os clientes.</li> <li>- Propostas de novos lanches ou refeições que possam ser implantados na empresa em que atua.</li> </ul>	<b>12</b>
<b>Duração Total:</b>				<b>320</b>