



# **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO**

## **Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Restaurante e Bar**

**(Em acordo com a Lei 10.097/2000)**

**Código Senac RJ 11582**

**Código Senac DN 1397**

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

**PPC homologado em: 25.01.2016**

**Oferta cadastrada em: 28.01.2016**

*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> 11582   |  |
| <b>Nome Completo:</b> Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Restaurante e Bar | <b>Duração:</b> 1320h                      |
| <b>Descrição:</b> Aprendizagem Restaurante e Bar   | <b>Descrição curta:</b> APRENDREST         |
| <b>Eixo Tecnológico:</b> Turismo, Hospitalidade e Lazer                                    | <b>Código DN:</b> 1397                     |
| <b>Códigos/Ocupações CBO:</b><br>5134- 05 - Garçom<br>5134- 15 – Cumin /Auxiliar de Garçom |  |

### 1. Resumo

Programa de Aprendizagem Profissional Comercial, com duração de 1320 horas, na modalidade presencial, sendo 400 horas de aprendizagem sob responsabilidade direta do Senac RJ e 920 horas em situação real de trabalho (prática na empresa), para jovens contratados para atuar como aprendizes em empresas de comércio do segmento de gastronomia, executando sob supervisão atividades de atendimento ao cliente, organização do salão e serviços de alimentos e bebidas em restaurantes e bares, em empresas do segmento de gastronomia.

### 2. Público-alvo

Jovens com idade mínima de 16 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 16 anos\* 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.

*\*O programa de aprendizagem profissional poderá ser realizado por menores de 18 anos, e maiores de 16 anos, desde que ocorram em ambientes laboratoriais ou sob supervisão e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.*

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;

<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.

- Guia de Recolhimento do FGTS da empresa (cópia);
- 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 Restaurante e Bar recebe 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. 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 pró-atividade, 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: Garçom e Cumin, 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 atendimento ao cliente no setor de alimentos e bebidas, da recepção à finalização do serviço, com presteza e cordialidade.
- Organizar o salão e os processos de trabalho para o atendimento, zelando pela limpeza, higienização e segurança.
- Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas.

#### Códigos e Ocupações/ CBO:

- 5134- 05 - Garçom
- 5134- 15 - Cumin/Auxiliar de Garçom

#### 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 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              |
| <b>DURAÇÃO TOTAL (PARTE SENAC)</b>     |                               | <b>400</b>       |
| <b>PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA</b> |                               | <b>920</b>       |
| <b>DURAÇÃO TOTAL DO CURSO</b>          |                               | <b>1320</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 Restaurante e Bar** – com duração de **320** horas.

|   | Duração em horas |
|---|------------------|
| Hospitalidade   | 32               |
| Hospitalidade – Estudo e Pesquisa   | 12               |
| Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas   | 20               |
| Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas – Estudo e Pesquisa                       | 08               |
| Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes                                     | 32               |
| Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa                 | 08               |
| Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes                                   | 32               |
| Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa               | 08               |
| Organização de Salão e Processos do Trabalho  | 24               |
| Organização de Salão e Processos do Trabalho – Estudo e Pesquisa                    | 04               |
| Controle de Estoque e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos                     | 28               |
| Controle de Estoque e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos - Estudo e Pesquisa | 08               |
| Técnicas de Serviço de Garçom   | 40               |
| Técnicas de Serviço de Garçom - Estudo e Pesquisa                                   | 12               |
| Preparo de Bebidas  | 40               |
| Preparo de Bebidas- 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 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
- 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:** -

### b. 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 em bares e restaurantes, 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:** -

### c. 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.

#### 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:** -

### d. 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.

#### 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:** -

**e. 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:** -

**f. 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 Prática 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:** -

#### **g. 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:** -

#### **h. 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:** -

#### **i. Organização de Salão e Processos do Trabalho**

##### **Competências**

- Realizar a montagem do salão e do bar para o atendimento, conferindo a organização e a funcionalidade dos mobiliários, equipamentos e utensílios de trabalho.
- Fazer a limpeza do ambiente com a utilização dos recursos adequados, zelando pela higiene e segurança no trabalho.
- Operar utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança, prevenindo acidentes de trabalho.

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

- Classificação de tipos de operação de Restaurante e Bar;
- Materiais do restaurante: terminologia, funções e características (móveis, equipamentos, utensílios e rouparia);
- Segurança no trabalho e prevenção de acidentes: utilização adequada e segura dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) do garçom;
- Limpeza, higienização e desinfecção: normas da vigilância sanitárias vigentes, procedimentos e produtos;

- Lixo: tipos, coleta seletiva e formas de descarte dos resíduos.

**Infraestrutura:** Laboratório de Salão e bar 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 enviada ao instrutor.

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

#### j. Organização de Salão e Processos do Trabalho – Estudo e pesquisa

##### **Competências**

- Realizar a montagem do salão e do bar para o atendimento, conferindo a organização e a funcionalidade dos mobiliários, equipamentos e utensílios de trabalho.
- Fazer a limpeza do ambiente com a utilização dos recursos adequados, zelando pela higiene e segurança no trabalho.
- Operar utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança, prevenindo acidentes de trabalho.

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

- Classificação de tipos de operação de Restaurante e Bar;
- Materiais do restaurante: terminologia, funções e características (móveis, equipamentos, utensílios e rouparia);
- Segurança no trabalho e prevenção de acidentes: utilização adequada e segura dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) do garçom;
- Limpeza, higienização e desinfecção: normas da vigilância sanitárias vigentes, procedimentos e produtos;
- Lixo: tipos, coleta seletiva e formas de descarte dos resíduos.

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

- Inventário dos diversos tipos de equipamentos, mobiliários e utensílios utilizados na empresa 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:** -

#### k. Controle de Estoque e 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.
- Colaborar na elaboração de mapa de pedidos e lista de compras, avaliando produtos e serviços.
- 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):**

- 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;

- Segurança alimentar;
- Higiene dos alimentos e do manipulador;
- Procedimentos de compras;
- Mapa de pedidos e lista de compras;
- Como evitar desperdício e contaminação na área de produção;
- Organização e controle de estoque.

**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:** Tinta guache em diversas cores e balões látex

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

## I. Controle de Estoque e 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.
- Colaborar na elaboração de mapa de pedidos e lista de compras, avaliando produtos e serviços.
- 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):

- 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;
- Segurança alimentar;
- Higiene dos alimentos e do manipulador;
- Procedimentos de compras;
- Mapa de pedidos e lista de compras;
- Como evitar desperdício e contaminação na área de produção;
- Organização e controle de estoque.

### Atividades de Estudo e Pesquisa:

- Observação e relatório de situações de boas práticas utilizadas na empresa que atua, utilizando checklist como forma de direcionamento da ação.
- Pesquisa na empresa em que atua: Quais os tipos e/ ou modelos de ferramentas que são utilizados para garantir a qualidade no processo de reposição, controle e saída de mercadorias.
- Elaboração de um manual de boas práticas de limpeza, higienização e segurança na manipulação de alimentos, equipamentos e utensílios.

**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. Técnicas de Serviço de Garçom

### Competências

- Organizar o salão de acordo com o layout do ambiente, conforme a demanda do local.
- Organizar corretamente mise en place de bar e restaurante, contribuindo para a eficiência da produção e dos serviços
- Realizar diversos tipos de serviço de mesa de acordo com a ocasião, utilizando as técnicas específicas.
- Preparar a mise en place para a execução do serviço.
- Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas de acordo com o tipo de serviço e as normas de etiqueta.
- Efetivar o encerramento do serviço com assertividade.

### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Ambientes de trabalho do Garçom: locais, setores, equipes de trabalho e tipologia de empreendimentos do segmento A&B;
- Tipos de serviço, organização de reservas e eventos;
- Terminologia básica de Gastronomia e Serviços;
- Mise en place de bar e restaurante: organização dos utensílios para produção com qualidade, rapidez e de forma padronizada;
- Parcimônia na utilização de recursos.
- Tipos de serviço e eventos;
- Mise en place para a execução do serviço: etiqueta correta para cada tipo de serviço à mesa.
- Técnicas adequadas de servir alimentos à mesa.
- Montagem e finalização de pratos no salão;
- Noções Básicas de Enologia;
- Serviços de Bebidas: vinho, espumante e cerveja;
- Técnicas básicas de Harmonização de alimentos e bebidas;
- Tipos de Cardápios;
- Interpretação de fichas técnicas de preparação e cardápios: medidas e quantidades; porcionamento de alimentos.

**Infraestrutura:** Laboratório de Salão e Bar 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 enviada ao instrutor.

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

## n. Técnicas de Serviço de Garçom– Estudo e pesquisa

### Competências

- Organizar o salão de acordo com o layout do ambiente, conforme a demanda do local.
- Organizar corretamente mise en place de bar e restaurante, contribuindo para a eficiência da produção e dos serviços
- Realizar diversos tipos de serviço de mesa de acordo com a ocasião, utilizando as técnicas específicas.
- Preparar a mise en place para a execução do serviço.
- Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas de acordo com o tipo de serviço e as normas de etiqueta.
- Efetivar o encerramento do serviço com assertividade.

### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Ambientes de trabalho do Garçom: locais, setores, equipes de trabalho e tipologia de empreendimentos do segmento A&B;
- Tipos de serviço, organização de reservas e eventos;
- Terminologia básica de Gastronomia e Serviços;
- *Mise en place* de bar e restaurante: organização dos utensílios para produção com qualidade, rapidez e de forma padronizada;
- Parcimônia na utilização de recursos.

- Tipos de serviço e eventos;
- *Mise en place* para a execução do serviço: etiqueta correta para cada tipo de serviço à mesa.
- Técnicas adequadas de servir alimentos à mesa.
- Montagem e finalização de pratos no salão;
- Noções Básicas de Enologia;
- Serviços de Bebidas: vinho, espumante e cerveja;
- Técnicas básicas de Harmonização de alimentos e bebidas;
- Tipos de Cardápios;
- Interpretação de fichas técnicas de preparação e cardápios: medidas e quantidades; porcionamento de alimentos.

**Atividades de Estudo e Pesquisa:**

- Observação do ambiente de trabalho e registro: qual o tipo de empreendimento e público; quais os setores e como estão organizadas as equipes de trabalho;
- Observação do ambiente de trabalho: *mise en place* para operação relacionada ao serviço de salão e análise dos aspectos relacionados a organização dos utensílios para produção com qualidade e rapidez; utilização dos recursos; e a utilização das técnicas adequadas para servir alimentos e bebidas. Registro das observações e proposta de melhoria, quando necessário.
- Elaboração um manual de boas práticas de serviço de alimentos para um determinado tipo de estabelecimento de A&B, indicando o tipo de público, equipe de trabalho, cardápio, e as técnicas utilizadas para atendimento e serviço.

**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 Bebidas**

**Competências**

- Organizar a *mise en place* do bar a fim de otimizar o trabalho, padronizar o atendimento e a boa apresentação do produto.
- Criar, preparar e servir bebidas não alcoólicas, quentes e frias, aplicando técnicas de preparo e decoração.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Tipos de bebidas quentes e frias;
- Classificação de café e chá;
- Classificação e fichas técnicas de coquetéis não alcoólicos;
- Técnicas de preparo e decoração de bebidas quentes e frias;
- Técnicas de corte de frutas;
- Limpeza, higienização e segurança nos processos de trabalho de preparo de bebidas quentes e frias

**Infraestrutura:** Laboratório de Salão e Bar 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 enviada ao instrutor.

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** -

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

### **Competências**

- Organizar a *mise en place* do bar a fim de otimizar o trabalho, padronizar o atendimento e a boa apresentação do produto.
- Criar, preparar e servir bebidas não alcoólicas, quentes e frias, aplicando técnicas de preparo e decoração.

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

- Tipos de bebidas quentes e frias;
- Classificação de café e chá;
- Classificação e fichas técnicas de coquetéis não alcoólicos;
- Técnicas de preparo e decoração de bebidas quentes e frias;
- Técnicas de corte de frutas;
- Limpeza, higienização e segurança nos processos de trabalho de preparo de bebidas quentes e frias

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

- Pesquisa de cardápios de empresas referências no segmento de bebidas.
- Observação e descrição do processo de preparo de bebidas quentes e frias na empresa que atua, destacando as normas de boas práticas e as técnicas de limpeza e organização utilizadas.
- Sugestão de cardápio de drinks não alcoólicos que possam enriquecer o cardápio da empresa 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 920 h**

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 80 horas iniciais do curso, (20 dias – aproximadamente um mês).

Após este período 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), durante cerca de 6 semanas e meia (aproximadamente 1 mês e meio). Em seguida, 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 52 semanas (aproximadamente 13 meses)

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<br><br>Ter/Qui           |
| 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   | 11582 1.1 | 2                          | 8                  | A partir desta UC deverá intercalar com a prática na empresa   | Segunda e quarta<br><br>(2xp/semana) |
| Hospitalidade – Estudo e Pesquisa                             | 11582 1.2 | 2                          | 3                  | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) no 5º sábado, após o início da UC Hospitalidade                             | Sábado                               |
| Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas                     | 11582 1.3 | 3                          | 5                  |  | Segunda e quarta<br><br>(2xp/semana) |
| Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas – Estudo e Pesquisa | 11582 1.4 | 3                          | 2                  | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) 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 | 4                          | 8                  | A partir desta UC o estudante virá 1xp/semana no Senac   | Segunda                              |



|  |            |   |    |   |         |
|--|------------|---|----|---|---------|
| Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa                  | 11582 1.6  | 4 | 2  | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) no 6º sábado, após o início da UC Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes                  | Sábado  |
| Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes                                    | 11582 1.7  | 5 | 8  |   | Segunda |
| Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes – Estudo e Pesquisa                | 11582 1.8  | 5 | 2  | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) no 6º sábado, após o início da UC Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes                | Sábado  |
| Organização de Salão e Processos do Trabalho   | 11582 1.9  | 6 | 6  |   | Segunda |
| Organização de Salão e Processos do Trabalho – Estudo e pesquisa                     | 11582 1.10 | 6 | 1  | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) no 5º sábado, após o início da UC Organização de Salão e Processos de Trabalho                     | Sábado  |
| Controle de Estoques e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos                     | 11582 1.11 | 7 | 7  |   | Segunda |
| Controle de Estoques e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos - Estudo e pesquisa | 11582 1.12 | 7 | 2  | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) no 5º sábado, após o início da UC Controle de Estoques e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos | Sábado  |
| Técnicas de Serviço de Garçom  | 11582 1.13 | 8 | 10 |   | Segunda |

|   |            |   |     |   |  |
|---|------------|---|-----|---|--|
| Técnicas de Serviço de Garçom - Estudo e Pesquisa | 11582 1.14 | 8 | 3   | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) no 7º sábado, após o início da UC Técnicas de Serviço de Garçom  | Sábado   |
| Preparo de Bebidas                                | 11582 1.15 | 9 | 10  |   | Segunda  |
| Preparo de Bebidas- Estudo e Pesquisa             | 11582 1.16 | 9 | 3   | Esta UC deverá iniciar (abertura no sistema) no 7º sábado, após o início da UC Preparo de Bebidas   | Sábado   |
| Prática Profissional na Empresa                   | 11582 2.1  | 2 | 230 | A partir da UC Hospitalidade e até o final da UC Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas o estudante irá para a empresa 3 dias p/semana. A partir da UC Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes o estudante irá para a empresa 4 dias p/semana. | Terça, quinta e sexta. (3 dias na semana)<br><br>Terça a sexta. (4 dias na 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 sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.</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 outras pessoas.</li> <li>Evita conflitos nas situações de convívio.</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 interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.</li> <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</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</li> </ul>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>a partir de diferentes profissões, identificando soluções pautadas na conduta ética.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisa situações da ética a partir de diferentes profissões e da confidencialidade no trabalho, identificando a conduta adequada.</li> </ul>   | <p>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.</p>   |
| <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 de Restaurante e Bar

| Competências do módulo  | Indicadores de competências  | Procedimentos/ Instrumentos de avaliação  |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar atendimento ao cliente no setor de alimentos e bebidas, da recepção à finalização do serviço, com presteza e cordialidade.</li> </ul> | <p><b>UC Hospitalidade</b></p> <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> <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> </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</li> </ul>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <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> | <p>restaurantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizar o salão e os processos de trabalho para o atendimento, zelando pela limpeza, higienização e segurança.</li> </ul> | <p><b>UC Organização de Salão e Processos de Trabalho</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza a montagem do salão e do bar para o atendimento, conferindo a organização e a funcionalidade dos mobiliários, equipamentos, utensílios e roupa.</li> <li>▪ Realiza limpeza do ambiente de trabalho com a utilização de procedimentos e produtos adequados, zelando pela higiene e segurança.</li> <li>▪ Opera utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança,</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> de montagem de salão e bar, com organização e conferência de mobiliário, equipamentos, utensílios e roupa necessários ao atendimento.</li> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> de utilização de procedimentos e produtos adequados pra limpeza do ambiente de trabalho.</li> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> de operação de utensílios e equipamentos.</li> <li>▪ <b>Avaliação escrita</b> com estudo de caso referente a segurança no</li> </ul>   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | prevenindo acidentes de trabalho.  | trabalho e prevenção de acidentes, incluindo utilização adequada e segura de EPI.  |
|  | <p><b>UC Controle de Estoque e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manipula ingredientes /alimentos de forma segura, de acordo com as normas e padrões higiênicos sanitários.</li> <li>Executa serviços básicos de higienização de alimentos, equipamentos e utensílios para garantir um produto final seguro.</li> <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> 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> <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><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> |
|  | <p><b>UC Técnicas de Serviço de Garçom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiza o salão de acordo com o layout do ambiente, conforme a demanda do local.</li> <li>Organiza reservas.</li> <li>Organiza corretamente a mise en place de restaurante e bar com qualidade, rapidez e de forma padronizada, contribuindo para a eficiência da produção e dos serviços.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de organização do salão e organização de reservas.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de mise en place de restaurante e bar, para a eficiência da produção e dos serviços.</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso referentes a mise en place para operação do serviço de salão e análise dos aspectos relacionados à organização dos utensílios para produção e a utilização dos recursos, propondo melhorias quando necessário.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas.</li> </ul> | <p><b>UC Técnicas de Serviço de Garçom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza diversos tipos de serviço de mesa de acordo com a ocasião, utilizando as técnicas específicas.</li> <li>Prepara a mise en place para a execução do serviço de acordo com a etiqueta correta para cada tipo de serviço à mesa.</li> <li>Serve alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas de acordo com o tipo de serviço e as normas de</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de utilização da técnica adequada à realização dos diferentes tipos de serviço de acordo com a ocasião.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de preparação da mise en place para a execução do serviço de acordo com a etiqueta correta para cada tipo de serviço à mesa.</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso referentes à utilização da</li> </ul>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>etiqueta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza o encerramento do serviço.</li> </ul>  | <p>técnica adequada à realização dos diferentes tipos de serviço de acordo com a ocasião.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de servir alimentos e bebidas de acordo com as técnicas adequadas.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de encerramento do serviço.</li> </ul>       |
|  | <p><b>UC Preparo de Bebidas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cria e prepara bebidas não alcoólicas, quentes e frias, aplicando técnicas de preparo e decoração.</li> <li>Aplica técnicas de limpeza e higienização nos processos de trabalho de preparo de bebidas quentes e frias.</li> <li>Serve bebidas quentes e frias utilizando a técnica adequada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de criação e preparo de bebidas não alcoólicas, quentes e frias e de limpeza e higienização conforme processo de trabalho.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> de servir bebidas quentes e frias com a utilização da técnica adequada.</li> </ul> |

## 9. Recuperação Paralela

A recuperação paralela envolve ações destinadas a suplantir 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 Restaurante 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

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) - 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.
  - SENAC. Sou Garçom - Técnicas, Tendências e Informações Para o Aperfeiçoamento Profissional. Editora SENAC Nacional, 2012.
  - RUBIO, Bráulio Alexandre Banda. Inglês para bares e restaurantes. Editora SENAC São Paulo, 2012.
  - RUBIO, Bráulio Alexandre Banda. Espanhol para bares e restaurantes. Editora SENAC São Paulo, 2012.
  
- **Material didático (a ser adquirido pelo estudante):** não há
- **Uniforme:** 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 e bares e qualificação em serviços, gastronomias e afins.

## 12. Certificação

Àquele que concluir este programa, será conferido o respectivo certificado de **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 no setor de alimentos e bebidas, da recepção à finalização do serviço, com presteza e cordialidade. | Organizar o salão e os processos de trabalho para o atendimento, zelando pela limpeza, higienização e segurança. | Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas. | Duração em horas |
|----------------------------------|---|---|--|--|------------------|
| Módulos                          |   |   |  |  |                  |
| 1. Módulo Básico                 | <b>X</b>  |   |  |  | <b>80</b>        |
| 2. Serviços de Restaurante e Bar |   |   |  |  | <b>320</b>       |
| <b>Duração Total</b>             |   |   |  |  | <b>400</b>       |

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

| <b>Competências</b><br><br><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> <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> |   |   | <b>24</b> |
|   |  |  | <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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agir de modo responsável em relação</li> </ul> | <b>28</b> |

|                        |  |  |  |  |  |           |
|------------------------|--|--|--|--|--|-----------|
|                        |  |  |  | <p>análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>  | <p>aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.</li> </ul>   |           |
|                        |  |  |  | <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 Restaurante e Bar

| Competências do Perfil<br>Unidades Curriculares | Realizar atendimento ao cliente no setor de alimentos e bebidas, da recepção à finalização do serviço, com presteza e cordialidade.   | Organizar o salão e os processos de trabalho para o atendimento, zelando pela limpeza, higienização e segurança. | Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas. | Duração em horas |
|---|---|--|--|------------------|
| <b>Hospitalidade</b>                            | - Recepcionar o cliente com hospitalidade e cordialidade.<br>-Exercer a hospitalidade com clientes e colegas de trabalho, propondo soluções criativas para os problemas cotidianos.<br>Hospitalidade empresarial<br>Acolhimento e fidelização dos clientes<br>Relações interpessoais<br>Trabalho em equipe<br>Gestão de Conflitos<br>Diversidade Cultural |  |  | 32               |

|   |   |  |  |           |
|---|---|--|--|-----------|
| <p><b>Hospitalidade –<br/>Estudo e Pesquisa</b></p>             | <p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Sugestão de melhorias no processo de atendimento da empresa em que atua, objetivando serviço hospitaleiro e cordial, que contribua para a fidelização do cliente.</li> <li>- Levantamento dos principais problemas nos processos de relações interpessoais na empresa que atua.</li> <li>- Elaboração de um manual de boas práticas de hospitalidade na recepção e atendimento em bares e restaurantes, com foco na fidelização do cliente.</li> </ul> |  |  | <p>12</p> |
| <p><b>Técnicas de Vendas<br/>de Alimentos e<br/>Bebidas</b></p> | <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>   |  |  | <p>20</p> |





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

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

|  |   |   |  |    |
|--|---|---|--|----|
| <b>Técnicas de Vendas de Alimentos e Bebidas – Estudo e Pesquisa</b>         | <b>Atividades de Estudo e Pesquisa</b><br>- Observação no estabelecimento onde atua:<br>Como é feita a abordagem ao cliente? Como são oferecidos os produtos e serviços?<br>Quais as técnicas de venda praticadas?                                |   |  | 08 |
| <b>Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes</b>                       | -Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em inglês.  |   |  | 32 |
|  | 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>   | <b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b><br>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. |   |  | 08 |
| <b>Espanhol para Atendimento em Bares e Restaurantes</b>                     | - Recepcionar e atender clientes utilizando vocabulário e expressões básicas em espanhol.   |   |  | 32 |
|  | 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><br>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. |   |  | 08 |
| <b>Organização de Salão e Processos do Trabalho</b>                          |   | - Realizar a montagem do salão e do bar para o atendimento, conferindo a organização e a funcionalidade dos mobiliários, equipamentos e utensílios de trabalho.<br>- Fazer a limpeza do ambiente com a utilização dos recursos adequados, zelando pela higiene e segurança no trabalho.<br>- Operar utensílios e equipamentos de acordo com as normas de segurança, prevenindo acidentes de trabalho. |  | 24 |



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

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>Classificação de tipos de operação de Restaurante e Bar;</p> <p>Materiais do restaurante: terminologia, funções e características (móveis, equipamentos, utensílios e roupa);</p> <p>Segurança no trabalho e prevenção de acidentes: utilização adequada e segura dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) do garçom;</p> <p>Limpeza, higienização e desinfecção: normas da vigilância sanitárias vigentes, procedimentos e produtos;</p> <p>Lixo: tipos, coleta seletiva e formas de descarte dos resíduos.</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|   |  |  |  |    |
|---|--|--|--|----|
| <p><b>Organização de Salão e Processos do Trabalho – Estudo e pesquisa</b></p>                    |  | <p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b><br/>Inventário dos diversos tipos de equipamentos, mobiliários e utensílios utilizados na empresa que atua.</p>   |  | 04 |
| <p><b>Controle de Estoque e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos</b></p>                     |  | <p>- Manipular ingredientes de forma segura, obedecendo aos padrões higiênicos sanitários, de acordo com a legislação vigente, zelando pela qualidade do produto final.<br/>- Executar serviços básicos de higienização de alimentos, equipamentos e utensílios para garantir um produto final seguro.<br/>- Colaborar na elaboração de mapa de pedidos e lista de compras, avaliando produtos e serviços.<br/>- Auxiliar o recebimento e armazenamento de produtos, manipulando-os adequadamente, evitando o desperdício e contaminação nas áreas de produção.<br/>- Controlar os estoques garantindo o abastecimento e evitando perdas e desvios.</p> <p>Normas sanitárias da ANVISA, do Ministério da Agricultura e órgãos de saúde do estado e município;<br/>Hábitos de higiene pessoal e dos materiais utilizados na vida profissional.<br/>Segurança alimentar.<br/>Higiene dos alimentos e do manipulador.<br/>Procedimentos de compras;<br/>Mapa de pedidos e lista de compras;<br/>Como evitar desperdício e contaminação na área de produção;<br/>Organização e controle de estoque</p> |  | 28 |
| <p><b>Controle de Estoque e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos - Estudo e pesquisa</b></p> |  | <p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b><br/>Observação e relatório de situações de boas práticas utilizadas na empresa que atua, utilizando checklist como forma de direcionamento da ação.<br/>Pesquisa na empresa em que atua: Quais os tipos e/ ou modelos de ferramentas que são utilizados para garantir a qualidade no processo de reposição, controle e saída de mercadorias.<br/>- Elaboração de um manual de boas práticas de limpeza, higienização e segurança na manipulação de alimentos, equipamentos e</p>  |  | 08 |

|  |  |             |  |  |
|--|--|-------------|--|--|
|  |  | utensílios. |  |  |
|--|--|-------------|--|--|

|   |  |   |  |    |
|---|--|---|--|----|
| Técnicas de Serviço de Garçom                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar o salão de acordo com o layout do ambiente, conforme a demanda do local.</li> <li>- Organizar corretamente mise en place do restaurante, contribuindo para a eficiência da produção e dos serviços.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar diversos tipos de serviço de mesa de acordo com a ocasião, utilizando as técnicas específicas.</li> <li>- Preparar a mise en place para a execução do serviço.</li> <li>- Servir alimentos e bebidas utilizando as técnicas adequadas de acordo com o tipo de serviço e as normas de etiqueta.</li> <li>- Efetivar o encerramento do serviço com assertividade.</li> </ul>   | 40 |
|   |  | <p>Ambientes de trabalho do Garçom: locais, setores, equipes de trabalho e tipologia de empreendimentos do segmento A&amp;B;</p> <p>Tipos de serviço, organização de reservas e eventos;</p> <p>- Terminologia básica de Gastronomia e Serviços;</p> <p>Mise en place do restaurante: organização dos utensílios para produção com qualidade, rapidez e de forma padronizada;</p> <p>Parcimônia na utilização de recursos.</p>  | <p>Tipos de serviço e eventos;</p> <p>Mise en place para a execução do serviço: etiqueta correta para cada tipo de serviço à mesa.</p> <p>Técnicas adequadas de servir alimentos à mesa.</p> <p>Montagem e finalização de pratos no salão;</p> <p>Noções Básicas de Enologia;</p> <p>Serviços de Bebidas: vinho, espumante e cerveja;</p> <p>Técnicas básicas de Harmonização de alimentos e bebidas;</p> <p>Tipos de Cardápios;</p> <p>Interpretação de fichas técnicas de preparação e cardápios: medidas e quantidades; porcionamento de alimentos.</p> |    |
| Técnicas de Serviço de Garçom - Estudo e Pesquisa |  | <p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observação do ambiente de trabalho e registro: qual o tipo de empreendimento e público; quais os setores e como estão organizadas as equipes de trabalho;</li> <li>- Observação do ambiente de trabalho: mise en place para operação relacionado ao serviço de salão e análise dos aspectos relacionados à organização dos utensílios para produção com qualidade e rapidez; utilização dos recursos; e a utilização das técnicas adequadas para servir alimentos e bebidas. Registro das observações e proposta de melhoria, quando necessário.</li> <li>- Elaboração um manual de boas práticas de serviço de alimentos para um determinado tipo de estabelecimento de A&amp;B, indicando o tipo de público, equipe de trabalho, cardápio e as técnicas utilizadas para atendimento e serviço.</li> </ul> |  | 12 |
| Preparo de Bebidas                                |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar, preparar e servir bebidas não alcoólicas, quentes e frias, aplicando técnicas de preparo e decoração.</li> </ul>   | 40 |

|  |  |  |   |            |
|--|--|--|---|------------|
|  |  |  | <p>Tipos de bebidas quentes e frias;<br/>Classificação de café e chá;<br/>Classificação e fichas técnicas de coquetéis não alcoólicos;<br/>Técnicas de preparo e decoração de bebidas quentes e frias;<br/>Técnicas de corte de frutas;<br/>Limpeza, higienização e segurança nos processos de trabalho de preparo de bebidas quentes e frias.</p>  |            |
| <b>Preparo de Bebidas-<br/>Estudo e Pesquisa</b> |  |  | <p><b>Atividades de Estudo e Pesquisa:</b><br/>Pesquisa de cardápios de empresas referências no segmento de bebidas.<br/>Observação e descrição do processo de preparo de bebidas quentes e frias na empresa que atua, destacando as normas de boas práticas e as técnicas de limpeza e organização utilizadas.<br/>Sugestão de cardápio de drinks não alcoólicos que possam enriquecer o cardápio da empresa que atua.</p> | 12         |
| <b>Duração total</b>                             |  |  |   | <b>320</b> |