

PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
NOME:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	GARÇOM
MODALIDADE:	LIVRE

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

Sincronicidade: os cursos/eventos são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas.

Tutoria e Formas de Interação: Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada online por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. A interação entre tutores, estudantes e administração do curso é online.

Avaliação/Certificação: A avaliação é quantitativa e interpretativa. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) nas atividades da avaliação final. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: Os programas apresentam organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

Materiais Didáticos: O conteúdo programático é lastreados em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos interativo com professor e sistema de anotações pessoais sobre o curso.

Interação e Suporte Administrativo: Os programas de formação contam – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. A Sala de Aula Virtual utilizada pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a Instituição de Ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma empresa de educação a distância tradicional. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 350 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Somos uma empresa de educação legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62 e que atua com a idoneidade e credibilidade servindo diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

TÍTULO DO PROGRAMA: Garçom

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

O que é ser um garçom?

Quais as características necessárias para ser um garçom?

Principais atividades de um garçom

Áreas de atuação e especialidades

Mercado de trabalho

Curiosidades

10 regras para um bom atendimento

Critérios básicos para garçons

Espera-se que um garçom saiba:

Apresentação pessoal

Postura profissional

Segurança no trabalho

Cuidando do ambiente do restaurante

Cuidando da organização

Equipamentos

A Mise en Place

Recebendo e acomodando o cliente

Reservas

Apresentando os serviços ao cliente

Começando o atendimento

Couvert

Couvert artístico

Retirando o pedido

Relacionando-se com outros setores

Servindo o cliente

Serviços de alimentos

Serviços de bebidas

Orientações sobre algumas bebidas

Vender e servir os vinhos

Desembaraçando a mesa

Serviço de sobremesas

Serviço de cafezinho

Serviço de bufê

Finalizando os serviços

Avaliando a satisfação do cliente

Como tratar as reclamações

A saída do cliente

Fechando o restaurante

Procedimentos complementares

Identificando situações especiais

Situações de emergência

Obrigações do profissional

Higiene das mãos

Utilização de luvas

Uniformes

Introdução

Ocupação Garçom

Descrição e resultados esperados da ocupação

Apresentação pessoal

Postura profissional

Cuidando do ambiente do restaurante

Mantendo o ambiente seguro

Preparando o ambiente para iniciar os serviços
Cuidando da organização
Recebendo e acomodando o cliente
Cuidando das reservas de mesa
Apresentando os serviços ao cliente
Retirando o pedido
Relacionando-se com outros setores
Servindo o cliente
Regras básicas de serviço
Serviços de alimentos
Serviço de bebidas
Desembaraçando a mesa
Serviço de sobremesas
Serviço de bufê
Finalizando os serviços
Regras básicas
Avaliando a satisfação do cliente
Prevenindo a exploração sexual no turismo
A saída do cliente
Fechando o restaurante
Procedimentos complementares
Glossário
Anexos
Considerações Iniciais
Montagem e Utilização dos Diferentes Tipos de Mise-en-place
Show-plate ou sousplat
Pratos
Talheres
Prato e Faca de pão
Copos
Guardanapo
Decorações e Arranjos
Orientação Profissional
Mercado de trabalho
O desafio do garçom como uma peça-chave no atendimento
Persistência e dedicação para ser um vencedor
Apresentação pessoal
Recepção e Atendimento
Exemplos de tipos de cliente e de recepção à mesa
Mandamentos do garçom
Recebendo o cliente e registrando os pedidos
Reservas de mesa
A chegada do cliente ao restaurante
Desenvolvendo o atendimento
Finalizando os serviços
Formulário de avaliação do estabelecimento
Como se portar diante das reclamações
A saída do cliente
O fechamento do estabelecimento
Relacionando-se com Outros Setores
Tipos mais comuns de restaurantes
Técnicas para Servir Alimentos e Bebidas
Habilidades
Técnicas básicas de serviço de mesa
Conhecendo os serviços de alimentos
Funções básicas do garçom
Exemplo de mise en place (mesa organizada)
Ambiente do bar/restaurante
Técnicas de segurança no trabalho
Limpeza
Conhecendo os materiais de trabalho

Organização do Ambiente

Verificando o restaurante para a abertura

Fazendo a mise en place das mesas

Saúde e higiene alimentar

Empreendedorismo

Empreendedorismo é uma ótima ideia

Sociologia do Trabalho

Ética

Noções de Cidadania e Direito do Trabalho

Duração do trabalho

Faltas justificadas ao trabalho

Objetivos

Conteúdos programáticos

Serviço fine dining

Mise-en-place (mesa redonda e à carta), serviço atoalhado e set up completo, serviço de cloche, serviço de luva branca

Serviço à americana, à inglesa direto e indireto

Serviço de vinhos e champagne

Serviço de aperitivos, digestivos e café

Normas de higiene e segurança