

PROJETO PEDAGÓGICO

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

CURSO	
NOME:	GARÇOM
MODALIDADE:	EAD - APERFEIÇOAMENTO / LIVRE OFERTA

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online 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: O curso é caracterizado como síncrono, a partir do momento da matrícula, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas. As aulas/módulos de estudo são disponibilizados de forma gradual, sendo necessário que o aluno complete os estudos de um módulo para prosseguir para o módulo seguinte no período de estudos programado.

Tutoria e Formas de Interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada 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.

Avaliação final/Certificação: A avaliação final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades da avaliação final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta 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 lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos com o tutor/professor e sistema de anotações sobre o curso.

Interação e Suporte Administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe 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 escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando 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

NOME DA CAPACITAÇÃO: Garçom

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático. Melhorar as competências específicas do curso e desenvolver habilidades de pensamento crítico e analítico acerca do tema estudado.

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

Crêterios 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
Desembarçando 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 atalhado 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