PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	GARÇOM
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova 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 o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

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. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado 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

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Garçom, o aluno deverá ser capaz de compreender as funções, responsabilidades e práticas essenciais da ocupação, adotando apresentação pessoal, postura profissional e atendimento adequado ao cliente. Deverá desenvolver conhecimentos para organizar o salão, realizar a mise-en-place, receber e acomodar clientes, registrar pedidos e servir alimentos, bebidas, vinhos, sobremesas e café conforme diferentes modalidades de serviço, incluindo buffet e fine dining. Também deverá aplicar práticas de higiene e segurança, utilizar corretamente materiais e equipamentos, relacionar-se com outros setores, avaliar a satisfação do cliente e lidar de forma apropriada com reclamações, situações especiais e encerramento dos serviços.

ATIVIDADES/AULAS:
1) O Garçom
2) Treinamento: Garçom
3) Regras da montagem da mesa (Mise-en-place)
4) Orientação profissional: Garçom
5) Serviço Fine Dinning
6) Boas práticas na manipulação de alimentos
7) Relações Interpessoais e postura no Trabalho

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
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 dinning
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

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **204**

ASSINATURA ELETRÔNICA
QUALIFICADA
ITI
Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
Conforme MP 2.200-2/01 e Lei 14.063/20
ICP Brasil