

PLANO DE ENSINO

DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR

DISCIPLINA: SERVIÇOS DE SALÃO

Curso Técnico em Restaurante e Bar

Período: 2º Módulo

Carga Horária: 67h (80 aulas)

Docente Responsável: André Vasconcelos

EMENTA

Hospitalidade. Contextos históricos na tipologia de serviços relacionados aos conceitos de sala. Equipamentos e utensílios utilizados em sala. Noções de decoração e ambientação de restaurantes. Tipologia de restaurantes e de serviços. Sistemas de serviços. Cargos e funções; Regras de etiqueta à mesa. Técnicas de vendas aplicadas ao setor de restaurantes. Planejamento operacional: escalas, planos de trabalho, organização de equipes, fluxos operacionais.

OBJETIVOS

GERAL

- Compreender a questão de organização de salão do bar e restaurante e supervisionar a dinâmica da qualidade no atendimento.

ESPECÍFICOS

- Identificar os tipos de Restaurantes, bares e similares; *Tradicional, Internacional, Típico, Catering, Fast Food*, choperia, boteco, casa de chá, doceria, pubs, loja de conveniência, casa de suco e vitaminas, etc.
- Planejar, organizar *menus* cardápios em dois tipos: o à la carte ou table d´hotê como um cartão de visitas do estabelecimento.
- Organizar o *lay-out* do menu no Visual, Tamanho, Ortografia, Disposição dos pratos, Informação, Facilidade ao ler, Apresentação, Reposição, Preço, Quantidade, Propaganda. Marketing Identificação e Caracterização.
- Compreender os tipos de serviços: Serviço à Inglesa Direto, Serviço à inglesa Indireto (*guéridon*), Serviço à Francesa, Serviço Empratado, Serviço à Russa *Self-service*, *Buffet*.
- Organizar e controlar os pedidos efetuados numa comanda (Cozinha – para a confecção

do prato; Caixa – para o controle dos gastos da mesa e Garçom – para controle dos pedidos e organização na hora de servir a refeição.

- Diferenciar os vários tipos de modelos de Comanda.
- Estudar as regras de etiquetas à mesa de Restaurantes e bares.
- Identificar os tipos de taças.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADES	DESCRIÇÃO	H/A
UNIDADE I	Hospitalidade Contextos históricos na tipologia de serviços relacionados aos conceitos de sala; Equipamentos e utensílios utilizados em sala.	20
UNIDADE II	Noções de decoração e ambientação de restaurantes; Tipologia de restaurantes e de serviços; Sistemas de serviços	20
UNIDADE III	Cargos e funções Regras de etiqueta à mesa;	20
UNIDADE IV	Técnicas de vendas aplicadas ao setor de restaurantes; Planejamento operacional: escalas, planos de trabalho, organização de equipes, fluxos operacionais.	20

METODOLOGIA DE ENSINO

- Aulas expositivas teóricas, ilustradas com recursos audiovisuais;
- Aulas práticas; recursos didáticos (lousa/ pincel atômico; *data show/ slides*).

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

- Provas individuais e/ou em grupo;
- Avaliação de práticas sobre o serviço de salão em restaurantes e bares da cidade;
- Atividades (trabalhos individuais e grupais);
- Seminários em grupos.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Materiais: recursos audiovisuais (data show/ slides/ apresentador óptico). Quadro branco, lápis, apagador, Caixa de som.

BIBLIOGRAFIA

REFERÊNCIA/BIBLIOGRÁFICA BÁSICA

PACHECO, Aristides de Oliveira. – Manual de Organização de Banquetes. 2ª ed. ver. atual. – São Paulo: Editora SENAC – São Paulo, 2000.

CÂNDIDO, Índio – Controle em hotelaria. 4ª ed. ver. ampl. – Caxias do Sul: Editora EDUCS, 2001.

TEICHMANN, Ione Teresinha Mendes – Cardápios: técnicas e criatividade. Caxias do Sul: Editora EDUCS, 1987.

REFERÊNCIA/BIBLIOGRÁFICA COMPLEMENTAR

DAYAN, Elie I. – Restaurante: técnicas de serviço. 2ª ed. – Caxias do Sul: Editora EDUCS, 1990.

WALKER, John R. LUND.DBERG, Donald E. O Restaurante: conceito e operação - 3º edição- Porto Alegre: Bookman, 2003.

INSTITUTO DE CULINARIA DA AMERICA. A arte de servir: um guia para conquistar e manter clientes, destinado a funcionários, gerentes e proprietários de restaurantes - São Paulo, Rocca, 2004 (Biblioteca do Campus).

LIONEL, Maître. Restaurante: técnicas de serviço- 3º edição- Caxias do Sul: EducS, 1990.