

BROOKSHEAR, J. G. Ciência da Computação Uma Visão Abrangente. 7ª edição. Editora Bookman (Artmed), 2005.

MANZANO, M.I.N.G. Informática básica. São Paulo: Editora Ática, 2008.

SILVA, M. G. Informática: terminologia básica. Rio de Janeiro: Editora Érica, 2008. São Paulo: Atlas, 2014.

## PLANO DE ENSINO

### DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR

**DISCIPLINA: Serviços de Salão**

**Curso Técnico em Restaurante e Bar**

**Período: 1º Semestre**

**Carga Horária: 80 h.a 67 h.r**

**Docente Responsável: Áquila Matheus de Souza Oliveira**

### 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 vários tipos de taças.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADES	DESCRIÇÃO	h.a
I	Hospitalidade;  Contextos históricos na tipologia de serviços relacionados ao conceito de sala;  Equipamentos e utensílios utilizados em sala.	20

<b>II</b>	Noções de decoração e ambientação de restaurantes; Tipologia de restaurantes e de serviços; Sistemas de serviços.	20
<b>III</b>	Cargos e funções; Regras de etiqueta à mesa.	20
<b>IV</b>	Técnicas de vendas aplicadas ao setor de restaurantes; Planejamento operacional: escalas, planos de trabalho, organização de equipes, fluxos operacionais.	20
<b>METODOLOGIA DE ENSINO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aulas expositivas e dialogadas, ilustradas com recursos audiovisuais;</li> <li>● Aulas práticas;</li> <li>● Estudos de caso;</li> <li>● Visitas técnicas.</li> </ul>		
<b>AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Provas individuais e/ou em grupo;</li> <li>● Avaliação de práticas sobre o serviço de salão em restaurantes e bares da cidade;</li> <li>● Atividades (trabalhos individuais e grupais).</li> </ul>		
<b>RECURSOS NECESSÁRIOS</b>		
Recursos audiovisuais (data show/slides/apresentador óptico). Quadro branco, lápis, apagador, equipamento 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.