

Aprovação do curso e Autorização da oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC de Serviços de Mesa

Parte 1 (solicitante)

DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1 Campus:

Campus Caçador

2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:

Endereço: Avenida Fadho Thomé, 3000

CNPJ: 81 531 428 0001-62

Telefone: (49) 3561-5700

3 Complemento:

4 Departamento:

DEPE

5 Há parceria com outra Instituição?

Núcleo de Bares, Restaurante e Similares da ACIC (Associação Empresarial de Caçador)

6 Razão social:

Associação Empresarial de Caçador

7 Esfera administrativa:

Associação

8 Estado / Município:

SC/ Caçador

9 Endereço / Telefone / Site:

Avenida Barão do Rio Branco, 327, Centro Caçador/SC CEP: 89.500-000/ Telefone: 3563-1116/
site: portalacic.com.br

10 Responsável:

Adriane Quadros

DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

11 Nome do responsável pelo projeto:

Profa. Marisa Sanson

12 Contatos:

Telefone:

(49) 3561-5700

Celular:

(48) 9913-6463

E-mail:

marisa.sanson@ifsc.edu.br

Parte 2 (aprovação do curso)

DADOS DO CURSO

13 Nome do curso:

Formação Inicial e Continuada de Serviços de Mesa

14 Eixo tecnológico:

Turismo, Hospitalidade e Lazer

15 Forma de oferta:

Continuada.

16 Modalidade:

Presencial

17 Carga horária total:

21 horas

PERFIL DO CURSO

18 Justificativa do curso:

O município de Caçador é um referencial da Guerra do Contestado. Nasceu após a Guerra, impulsionada pela construção da estrada de ferro que liga São Paulo ao Rio Grande do Sul pela chegada dos imigrantes italianos. Mais tarde também vieram japoneses, árabes, alemães e poloneses. Hoje é a maior cidade do meio-oeste catarinense e um importante pólo cultural, econômico e político. Desenvolveu sua economia com base na extração e industrialização da madeira, bem como no reflorestamento.

A população de Caçador apresentou, no ano de 2010, crescimento de 11,75% desde o Censo Demográfico realizado em 2000. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE), em 2010 a população da cidade alcançou 70.762 habitantes, o equivalente a 1,13% da

população do Estado. O comparativo dos dados dos Censos Demográficos do IBGE demonstrou que Caçador apresentou, entre 2000 e 2010, uma taxa média de crescimento populacional da ordem de 1,17% ao ano.

A estrutura etária de uma população, habitualmente, é dividida em três faixas: os jovens, que compreendem do nascimento até 19 anos; os adultos, dos 20 anos até 59 anos; e os idosos, dos 60 anos em diante. Segundo esta organização, no município, em 2010, os jovens representavam 34,5% da população, os adultos 56,0% e os idosos 9,5%.

Segundo dados do IBGE e da Secretaria de Estado do Planejamento de Santa Catarina, em 2009 o PIB catarinense atingiu o montante de R\$ 129,8 bilhões, assegurando ao Estado a manutenção da 8ª posição relativa no ranking nacional. No mesmo ano, Caçador aparece na 19ª posição do ranking estadual, respondendo por 1,01% da composição do PIB catarinense. No comparativo da evolução do PIB ao longo do período de 2002 a 2009, o município apresentou um crescimento acumulado de 102,40%, contra um aumento estadual de 132,91%, conforme apresenta o gráfico a seguir.

Em Caçador, tomando-se como referência dezembro de 2011, existiam 4.317 empresas formais, as quais geraram 22.414 postos de trabalho com carteira assinada. No período de 2008 a 2011, a taxa absoluta de criação de empresas no município foi de 5,29% e a de empregos, 9,58%.

No que se refere ao recorte setorial em 2011, o setor terciário (comércio) era o mais representativo em número de empresas, mas o setor secundário (indústria) gerou mais empregos.

O critério de classificação do porte empresarial segue a metodologia adotada pelo sistema SEBRAE objetivando que os dados de Santa Catarina possam ser comparados com as demais unidades da federação. O município de Caçador, no ano de 2011, alcançou a marca de 3.456 empresas formais e os empregos gerados chegaram a 17.584. As micro e pequenas empresas foram responsáveis por 98,9% do número de empresas no município e 45,1% dos empregos formais.

Dado o contexto apresentado verifica-se a importância econômica das micro e pequenas empresas no município. Essa situação também é verificada tanto no estado quanto no país. Embora tenham importância na economia, as micro e pequenas empresas possuem algumas barreiras para seu desenvolvimento. Uma delas refere-se a deficiência de conhecimento em gestão, inclusive por parte de seus gestores.

O Curso FIC de Serviços de Mesa tem por objetivo suprir parte da carência de conhecimentos específicos da área de bares, restaurantes e similares enfrentado pelas micro e pequenas empresas do setor (na região existe carência de mão de obra especializada). Sua proposta está baseada em demanda identificada em reuniões com os membros do núcleo de bares, restaurantes e similares da Associação Empresarial de Caçador (ACIC). Voltado para funcionários de empresas desse segmento, o curso também pode ser útil para profissionais que estão buscando capacitação e inserção em um novo mercado.

Do ponto de vista do câmpus, o curso está inserido em um dos eixos tecnológicos de atuação desse: gestão e negócios pois esta atendendo as empresas da cidade, porém ele pertence ao eixo de Turismo Hospitalidade e Lazer. No eixo de gestão e negócios, o câmpus já oferta o Curso Técnico em Administração que pode vir a ser uma opção para os gestores destas empresas ou para aqueles que desejam montar o negócio próprio. Além disso, o curso possibilitará o estreitamento da relação entre o câmpus e o setor produtivo, possibilitando entre outros benefícios, a melhor identificação de demandas locais.

Com a incorporação de novos contingentes populacionais ao mercado consumidor, a demanda por alimentos cresce cada vez mais no mundo. Segundo os dados do Relatório Anual de Informações Sociais (RAIS/MTE). O setor de alimentos e bebidas representa 9,5% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil. Tal desempenho coloca-o como primeiro em valor bruto de produção da indústria de transformação. O faturamento das empresas do setor somou R\$ 485 bilhões em 2013, sendo R\$ 353,9 bilhões em alimentos e R\$ 78 bilhões em bebidas (ABIA).

Referência:

SEBRAE. **Caçador em Números: Caçador**. SEBRAE, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, 2013.

19 Objetivos do curso:

Objetivo geral:

Formar o cidadão profissional apto a recepcionar o cliente e ocupa-se de sua acomodação à mesa, registrar pedidos e orientar escolhas, utilizar técnicas para servir alimentos e bebidas, organizar espaços físicos de alimentos e bebidas.

Objetivos específicos:

- a) Desenvolver nos alunos a capacidade de resolver situações cotidianas e especiais no atendimento dos clientes
- b) Conhecer as Formas de serviço e principais funções de áreas/setores; Arrumação de salão, forração de mesas e mise-en-place;
- c) Estabelecer a organização operacional: divisão das praças;
- d) Controlar e avaliar o processo de organização, higiene e manipulação dos alimentos em mesas e bandejas, depósitos e cozinhas do local de trabalho.
- e) Coordenar a operação nos setores de bar e restaurantes, controla e inventaria estoques de bebidas e utensílios de salão e bar.
- f) Atuar como agente de incentivo à instalação e de melhoria da qualidade das empresas da área de alimentação da região;
- g) Contribuir para a melhoria da efetividade do setor produtivo local, principalmente das micro e pequenas empresas;
- h) Aumentar os vínculos do IFSC com o setor produtivo.

PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

20 Competências gerais:

1. Conhecer os tipos de serviços aplicados no estabelecimento, arrumação do salão, forração das mesas e o mise en place;
2. Verificar e preparar as condições para efetuar o arranjo da sala de refeições e a preparação dos equipamentos e utensílios de serviço de mesa em acordo com o serviço a ser prestado
3. Checar as condições de limpeza e utilização dos equipamentos e utensílios a serem utilizados no serviço de bar e restaurante
4. Prover e assegurar a gestão, aprovisionamento e armazenagem dos utensílios
5. Recepcionar e atender os clientes em colaboração com os demais setores
6. Efetuar o serviço de bar, atendendo os clientes à mesa e ao balcão;
7. Saber efetuar os diferentes serviços de cafeteria, copa, mesa (à inglesa, à francesa, à americana), buffet e bar.
8. Compreender, tomar decisões e propor soluções relativas aos serviços de Restaurante e Bar.
9. Procedimentos de pedidos e técnicas de memorização;

10. Procedimentos de servir, reposição, troca de materiais;
11. Procedimentos de abordagem para finalizar um serviço; Efetuar a faturação do serviço prestado
12. Executar arrumação de espaços para eventos especiais;
13. Montagem e ornamentação de mesas para buffet;
14. Conhecer os requisitos comportamentais e atribuições do garçom;

21 Áreas de atuação do egresso:

O egresso poderá trabalhar em restaurantes, hotéis, bares, empresa de eventos e similares, visto que os clientes exigem produtos e serviços de excelente qualidade. Além disso, a frequência nos restaurantes e similares pela população em geral está aumentando gradativamente sendo necessários a qualificação dos trabalhadores ativos assim como suprir a demanda por mais trabalhadores qualificados.

O egresso se tornará um recurso humano apto e qualificado a exercer profissões ligadas a unidades hoteleiras e em bares e restaurantes e similares.

ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

22 Matriz curricular:

Serviço de Mesas – 21 H

23 Componentes curriculares:

Serviço de Mesas – 21 H

Ementa:

Tipos de serviços à mesa, serviços de bebidas, regras de etiquetas à mesa, “mise-em place” de salão e de mesa. Organização operacional, atendimento, seleção, combinação dos alimentos. O correto uso de todos os utensílios gastronômicos à mesa, os serviços de alimentos e bebidas em todas as situações sociais, combinações e composições culinárias.

Metodologia de Avaliação:

Avaliação individual escrita; Trabalhos em grupo e individuais; Assiduidade e comprometimento.

Competências:

- Conhecer os tipos de serviços aplicados no estabelecimento, arrumação do salão, forração das mesas e o mise en place;
- Verificar e preparar as condições para efetuar o arranjo da sala de refeições e a preparação dos equipamentos e utensílios de serviço de mesa em acordo com o serviço a ser prestado
- Checar as condições de limpeza e utilização dos equipamentos e utensílios a serem utilizados no serviço de bar e restaurante
- Prover e assegurar a gestão, provisão e armazenagem dos utensílios
- Recepcionar e atender os clientes em colaboração com os demais setores
- Efetuar o serviço de bar, atendendo os clientes à mesa e ao balcão;
- Saber efetuar os diferentes serviços de cafeteria, copa, mesa (à inglesa, à francesa, à americana), buffet e bar.
- Compreender, tomar decisões e propor soluções relativas aos serviços de

Restaurante e Bar.

- Procedimentos de pedidos e técnicas de memorização;
- Procedimentos de servir, reposição, troca de materiais;
- Procedimentos de abordagem para finalizar um serviço; Efetuar a faturação do serviço prestado
- Executar arrumação de espaços para eventos especiais;
- Montagem e ornamentação de mesas para buffet;
- Conhecer os requisitos comportamentais e atribuições do garçom;

Bibliografia Básica:

GUIMARÃES, Sandra Lopes. Manual do técnico: uma proposta de atendimento ao cliente. Florianópolis: Publicações do IFSC, 2011. 39 p., il. ISBN 9788564426245.

Bibliografia Complementar:

FREUND, T. Técnicas de alimentos e bebidas. Rio de Janeiro: Infobook, 2000.

BERNARDES, S. M. et al. Cardápio: Guia prático para a elaboração. São Paulo: Atheneu, 2001.

DAVIES, C. A. Alimentos & Bebidas. Caxias do Sul: EducS, 1999.

FREUND, T. Técnicas de alimentos e bebidas. Rio de Janeiro: Infobook, 2000.

GUERRIER, Y. Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes. São Paulo, 2000.

Manual de serviço de garçom. São Paulo: SENAC, 1996.

Manual do Maitre. SENAC Nacional, 2000.

PACHECO, A. de O. Manual de Serviço do Garçom. São Paulo: SENAC, 2005.

Planejamento e organização de buffet. São Paulo: SENAC, 1989.

TEICHMANN, I. M. Cardápios: técnicas e criatividade. Caxias do Sul : EDUCS, 2000.

METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

24 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:

O sistema de avaliação do processo de ensino aprendizagem no curso FIC de Serviços de Mesa far-se-á de acordo com as normas estabelecidas no Regimento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC.

25 Metodologia:

As aulas serão ministradas de maneira dialogada, contemplando conteúdos teórico-práticos, com foco direcionado à realização de exercícios práticos. Para facilitar o entendimento do conteúdo, os exercícios serão realizados em conjunto com o professor, atendendo às necessidades e demandas de cada aula em particular e de cada turma em sua especificidade. O conteúdo será abordado levando em conta a participação e as necessidades dos alunos, o que implica flexibilidade, uso de estratégias diversas e atenção individual.

ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO

26 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:

As aulas serão oferecidas no câmpus do IFSC – Caçador. Para isso será necessário uma sala de aula com projetor multimídia, quadro branco e pincéis.

27 Corpo docente necessário para funcionamento do curso (área de atuação e carga horária):

Área	Quantidade	Carga Horária
Administração	1	21 horas

Parte 3 (autorização da oferta)

28 Justificativa para oferta neste Campus:

O oferta desse curso no Câmpus Caçador justifica-se pela demanda existente e identificada junto a empresários do município. Para se ter uma ideia do potencial da região, em Caçador, tomando-se como referência dezembro de 2011, existiam 4.317 empresas formais, as quais geraram 22.414 postos de trabalho com carteira assinada. No período de 2008 a 2011, a taxa absoluta de criação de empresas no município foi de 5,29% e a de empregos, 9,58%. Já no que se refere ao recorte setorial em 2011, o setor terciário (comércio) era o mais representativo em número de empresas, mas o setor secundário (indústria) gerou mais empregos.

Com a incorporação de novos contingentes populacionais ao mercado consumidor, a demanda por alimentos cresce cada vez mais no mundo. Segundo os dados do Relatório Anual de Informações Sociais (RAIS/MTE). O setor de alimentos e bebidas representa 9,5% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil. Tal desempenho coloca-o como primeiro em valor bruto de produção da indústria de transformação. O faturamento das empresas do setor somou R\$ 485 bilhões em 2013, sendo R\$ 353,9 bilhões em alimentos e R\$ 78 bilhões em bebidas (ABIA).

Referência:

SEBRAE. **Caçador em Números: Caçador**. SEBRAE, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, 2013.

29 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

O curso FIC de Serviços de Mesa possibilita despertar o interesse dos alunos em ingressar no curso Técnico em Administração que possui oferta regular no campus Caçador.

30 Frequência da oferta:

Anual.

31 Periodicidade das aulas:

Duas vezes por semana.

32 Local das aulas:

As aulas acontecerão presencialmente no IFSC Câmpus Caçador em sala de aula com projetor multimídia, quadro branco e pincéis.

33 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

Semestre Letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de Vagas
2015/02	Vespertino	01	40	40

34 Público-alvo na cidade/região:

Empreendedores, micro e pequenos empresários, bem como outros profissionais do município de Caçador.

35 Pré-requisito de acesso ao curso:

Idade igual ou superior a 16 anos e Ensino Fundamental completo.

36 Forma de ingresso:

O ingresso ao curso FIC de Serviços de Mesa far-se-á por sorteio, com demais disposições segundo edital, publicado pelo órgão do sistema IFSC responsável pelo processo de ingresso.

O número de vagas para o processo de ingresso no Curso FIC de Serviços de Mesa será de 40 (quarenta) por ano, sendo uma entrada anual, podendo esta quantidade ser redefinida a cada período letivo, desde que haja aprovação pelo órgão competente do IFSC.

37 Caso a opção escolhida seja análise socioeconômico, deseja acrescentar alguma questão específica ao questionário de análise socioeconômico?

Não se aplica.

38 Corpo docente que atuará no curso:

Nome	Formação	Regime de trabalho	Titulação
Danielle Regina Ullrich	Administração e Turismo e Lazer	40 DE	Doutora
Marisa Santos Sanson	Administração e Turismo e Hotelaria	40 DE	Mestre
Pierry Teza	Administração	40 DE	Mestre