MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
PRÓ-REITORIA DE ENSINO

PLANO DE ENSINO

IDENTIFICAÇÃO

Componente Curricular	16400056 - SERVIÇOS DE SALÃO, ATENDIMENTO E EVENTOS - M1
Período	2021/1
Unidade	DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO
Distribuição de créditos	T (2) P (2) E (0) D (0)
Total de créditos	4
Distribuição de horas	T (30) P (30) E (0) D (0)
Total de horas	60

DOCENTES

Nome	Carga Horária (horas-aula)						Vínculo
	T	P	E	D	EX	Total	
TATIANE KUKA VALENTE GANDRA	18	36	0	0	0	54	Professor responsável pela turma
CARLA ALDRIGHI GOMES	18	36	0	0	0	54	Professor Regente

OFERTADA PELO(S) SEGUINTES CURSO(S)

Colegiado	Código - Nome do Curso	Grau	Nivel
Colegiado do Curso de Gastronomia	5580 - Gastronomia	Tecnológico	GRADUAÇÃO

INFORMAÇÕES DO PLANO

Objetivo

Objetivo Geral:
Identificar a estrutura dos diversos serviços de sala e bar e caracterizar a importância do bom atendimento ao cliente.

Objetivos Específicos:
- Identificar a estrutura dos serviços de sala e bar como parte da estrutura gastronômica.
- Caracterizar os diferentes tipos de serviço. - Caracterizar o atendimento ao cliente.
- Identificar denominações culinárias e terminologias específicas.
- Apresentar a importância do evento gastronômico como atividade econômica.

Ementa

A estruturação dos serviços de salão e bar. Serviços de bar ligados ao restaurante. Serviço de bebidas quentes. Serviços de salão. Apresentação dos serviços. Atendimento ao cliente. Denominações culinárias e terminologia dos pratos. Operacionalização de eventos.

Programa

1. Tipos técnicas e formas das diferenças entre os diversos serviços de salão.
1.1. Francesa.
1.2. Inglesa (direta e indireta).
1.3. Russa (direta e indireta).
1.4. Americana.
2. Serviço de bebidas frias e quentes.
3. Atendimento ao cliente.
3.1. Postura com o cliente
3.2. Atendimento como vendedor.
3.3. Utilização de comandas eletrônicas.
3.4. Recepção e acomodação de Clientes.
4. Planejamento e organização.

Metodologia

As atividades síncronas serão realizadas às sextas-feiras, das 13h30min às 15h10min via Webconf e as assíncronas no ambiente do e-aula da disciplina. A disciplina será ministrada através de aulas teóricas expositivas/interativas utilizando o ambiente de aprendizagem AVA – e-aula Webconf como plataforma de aprendizagem e ambiente de construção de conhecimento coletivo. Alunos e professores utilizarão webconferências e fóruns para trocarem opiniões e dúvidas sobre os conteúdos ministrados. A cada semana está previsto um encontro síncrono e para complementação da carga horária, semanalmente, tarefas serão atribuídas aos alunos, como leitura de artigos, capítulos de livros, legislações, conteúdos contemporâneos, vídeos, atividades interativas e avaliações pelo e-aula a serem realizadas individualmente, ou em grupos pré-formados pelos próprios alunos. Nesta disciplina serão desenvolvidas aulas teóricas e para substituir as práticas serão realizadas atividades interativas. Estão previstos compartilhamento de materiais didáticos, legislações de cerimonial, conteúdos contemporâneos, vídeos, atividades interativas, pesquisas e avaliações pelo e-aula. Ainda dentro da disciplina, está previsto a participação de convidados e organização simulada de evento que possa ser realizado. Os recursos utilizados serão a plataforma e-aula, webconf da UFPel, YouTube e Sistema Pergamun da UFPel. As atividades a serem executadas corresponderão 4,8 horas-aula semanais (sendo 2 síncronas e o restante assíncronas), totalizando 72 horas-aula (ou 60 horas relógio) em 15 semanas. A presença será computada através da execução de uma interação proposta semanalmente para tal finalidade.

PLANO DE ENSINO

Critérios e métodos de avaliação

AVALIAÇÕES
Para fins avaliativos as notas terão pesos iguais para os conteúdos divididos entre as professoras da disciplina (Parte 1 e Parte 2).

Parte 1:
Atividade interativa 1 (AI1) valor 10, peso 1,0
Avaliação 1 (AV1) valor 10, peso 4,0.
Em cada semana será proposta uma interação, atividade ou avaliação no e-aula, que também corresponderão à frequência da disciplina na respectiva semana. A atividade interativa (AI1), a avaliação 1 (AV1) e a interação de frequência ficarão abertas pelo período de 5 dias no e-aula, para que o acadêmico envie suas respostas.

Parte 2:
Atividade Interativa 2 (AI2) - Participação e assiduidade: Realização das atividades interativas e acesso aos conteúdos complementares, valor 10, peso 1,0.
Avaliação 2 (AV2) - Trabalho em grupo (teórico e apresentação): Criação, planejamento e organização de eventos. Alunos impossibilitados de realizar a apresentação na aula síncrona, poderão enviar áudio correspondente a sua participação, valor 10 peso 4,0.
A frequência será contabilizada de acordo com a realização das atividades interativas semanais presentes na plataforma e-aula, as quais ficarão disponíveis para efetivação por uma semana.

A nota final da disciplina calculada pela soma das notas obtidas será:
[(AI1 x 0,1) + (AV1 x 0,4)] + [(AI2 x 0,1) + (AV2 x 0,4)] = 10

FREQUÊNCIA
O aluno deve ter no mínimo 75% de frequência na disciplina. O aluno com menos de 75% de presença será considerado infrequente e não poderá fazer o exame. Considerando que a disciplina será ofertada de forma remota, esta frequência será avaliada através da participação/realização das atividades propostas semanalmente no ambiente e-aula da disciplina, não sendo obrigatório a presença online nos horários estipulados para as atividades síncronas. Os alunos que não realizarem as atividades interativas/avaliações no período estipulado no e-aula só terão o direito de recuperá-las mediante a apresentação de uma justificativa ao Colegiado e/ou professor.

Bibliografia básica

SENAC. Serviços no Bar. São Paulo: SENAC, 2005

MARQUES, J. Albano. Manual de Restaurante e Bar. Rio de Janeiro: Thex, 2002

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual de Serviços do Garçom. São Paulo: SENAC, 2007

Bibliografia complementar

FORNARI, Cláudio. Bar Doce Bar. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004

LE CORDON BLEU. Le Cordon Bleu – Vinhos. São Paulo: Marco Zero, 2001

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual do Bar. São Paulo: SENAC, 2002

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

VIEIRA, S. M. Barman: perfil profissional, técnicas de trabalho e mercado. SENAC: Rio de Janeiro, 2002.

Outras informações

REFERÊNCIAS COM ACESSO ONLINE
- FURTADO, Silvania. Hospitalidade: turismo e estratégias segmentadas. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 2011.
- SÃO PAULO (ESTADO). SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Via Rápida Emprego: Turismo e hospitalidade: garçom v.1. São Paulo: SDECT, 2013.
- SÃO PAULO (ESTADO). SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Via Rápida Emprego: Turismo e hospitalidade: garçom v.2. São Paulo: SDECT, 2013.
- STRONG, R. Banquete: uma história ilustrada da culinária, dos costumes e da fartura à mesa. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004. 299p.

OBSERVAÇÃO: ADVERTÊNCIA LEGAL
Adverte-se, para os devidos fins, que a imagem dos docentes, discentes e demais envolvidos no e-AULA encontra-se legalmente protegida pela Lei nº 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e somente poderá ser utilizada para fins exclusivamente acadêmicos a que se destinam e apenas no âmbito interno da UFPel. As aulas destinam-se exclusivamente ao processo de ensino-aprendizagem da UFPel, estando proibidas quaisquer outras formas de aplicação da produção docente utilizada nas aulas, tais como copiar, reproduzir, editar, adicionar, difundir publicamente, transmitir a terceiros, bem como trocar, emprestar ou praticar qualquer ato de comercialização dos materiais. A violação a quaisquer desses direitos exclusivos dos autores acarretará as sanções previstas na Lei de Direitos Autorais e nos arts. 184 e 186 do Código Penal, sem prejuízo da apuração de transgressão disciplinar de servidores e discentes no âmbito da UFPel. Ainda, ao acessar plataformas institucionais de videoconferência, ficam autorizados o uso e a gravação da imagem e da voz para fins exclusivamente acadêmicos no âmbito da UFPel. A utilização para fins de pesquisa deverá ser alvo de consulta individual às partes interessadas.