

# FIC EJA 2021

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

# **GARÇOM**



**INSTITUTO FEDERAL**  
Sul de Minas Gerais



**EJA INTEGRADA - EPT**  
EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DO SUL DE MINAS GERAIS**  
Avenida Vicente Simões, nº 1111, Bairro Nova Pouso Alegre  
CEP 37550-000 – Pouso Alegre – MG – Tel: (35) 3449-6150

## **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO**

### **(FIC EJA)**

# **GARÇOM**

Pouso Alegre / MG  
Dezembro / 2021

**GOVERNO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E**  
**TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS**

**PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Jair Messias Bolsonaro

**MINISTRO DA EDUCAÇÃO**

Milton Ribeiro

**SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

Tomás Dias Sant'Ana

**REITOR DO IFSULDEMINAS**

Marcelo Bregagnoli

**PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO**

Honório José de Moraes Neto

**PRÓ-REITOR DE GESTÃO DE PESSOAS**

Thiago de Sousa Santos

**PRÓ-REITOR DE ENSINO**

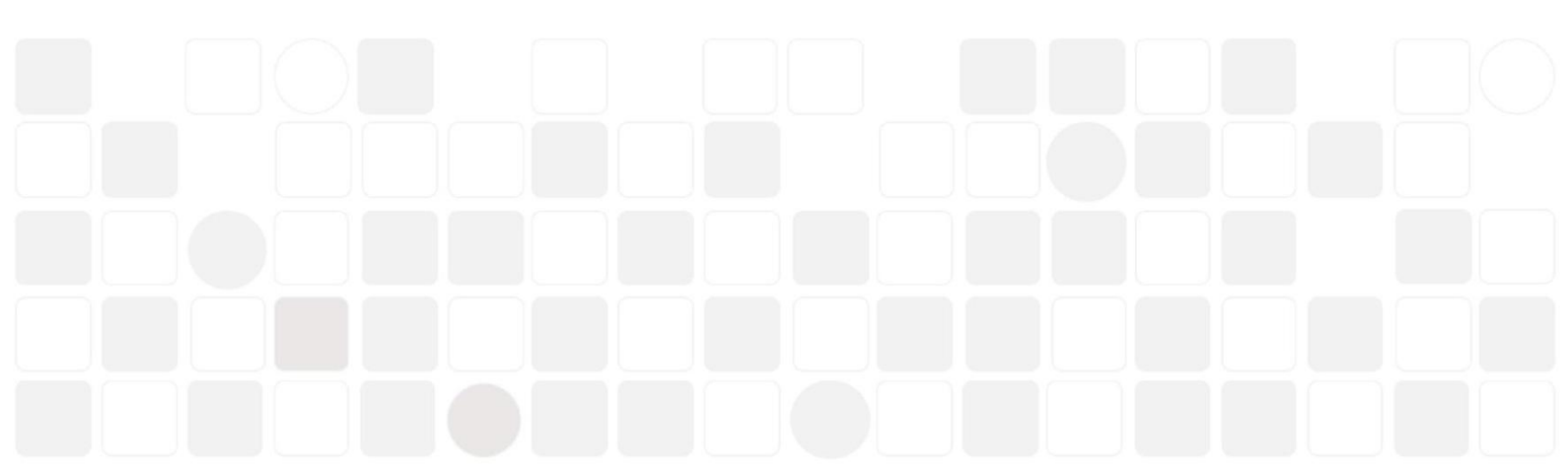
Giovane José da Silva

**PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO**

Cléber Ávila Barbosa

**PRÓ-REITORA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO**

Sindynara Ferreira



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS**

**CONSELHO SUPERIOR**

**Presidente**

Marcelo Bregagnoli

**Representantes dos Diretores-gerais dos Campi**

Carlos Henrique Rodrigues Reinato, Francisco Vitor de Paula, João Paulo de Toledo Gomes, João Olympio de Araújo Neto, Renato Aparecido de Souza, Mariana Felicetti Rezende, Luiz Flávio Reis Fernandes e Thiago Caproni Tavares

**Representante do Ministério da Educação**

Eduardo Antônio Modena

**Representantes do Corpo Docente**

Evando Luiz Coelho, Cristina Carvalho de Almeida, Simone Villas Ferreira, Renan Servat Sander, Isabel Ribeiro do Valle Teixeira, Marcelo Carvalho Bottazzini e Amauri Araujo Antunes

**Representantes do Corpo Técnico Administrativo**

Thiago Marçal da Silva, Maria Aparecida Avelino, Dorival Alves Neto, Felipe Palma da Fonseca, Rafael Martins Neves, Tônia Amanda Paz dos Santos, Arthemisa Freitas Guimarães Costa e João Paulo Espedito Mariano

**Representantes do Corpo Discente**

Carolina de Lima Milhorini, Perola Jennifer Leite da Silva, Vinício Augusto da Silva, Carla Inês Silva, Carolina Casemiro Batiston, Márcia Scodeler e Sara Isabelle Lima de Oliveira

**Representantes dos Egressos**

Eduardo D'Angelo de Souza, Valéria de Aguiar Lopes, Vinícius Puerta Ramos, Roosevelt Heldt Junior, João Vitor Falciroli Paltrinieri e Glauco Pereira Junqueira

**Representantes das Entidades Patronais**

Alexandre Magno Moura e Jorge Florêncio Ribeiro Neto

**Representantes das Entidades dos Trabalhadores**

Clemilson José Pereira e Teovaldo José Aparecido

**Representantes do Setor Público ou Estatais**  
Ivan Santos Pereira Neto e Juliano Santana Silva

**Membros Natos**  
Rômulo Eduardo Bernardes da Silva e Sérgio Pedini

**DIRETORES-GERAIS DOS CAMPI**

**Campus Inconfidentes**  
Luiz Flávio Reis Fernandes

**Campus Machado**  
Carlos Henrique Rodrigues Reinato

**Campus Muzambinho**  
Renato Aparecido de Souza

**Campus Passos**  
João Paulo de Toledo Gomes

**Campus Poços de Caldas**  
Thiago Caproni Tavares

**Campus Pouso Alegre**  
Mariana Felicetti Rezende

**Campus Avançado Carmo de Minas**  
João Olympio de Araújo Neto

**Campus Avançado Três Corações**  
Francisco Vítor de Paula

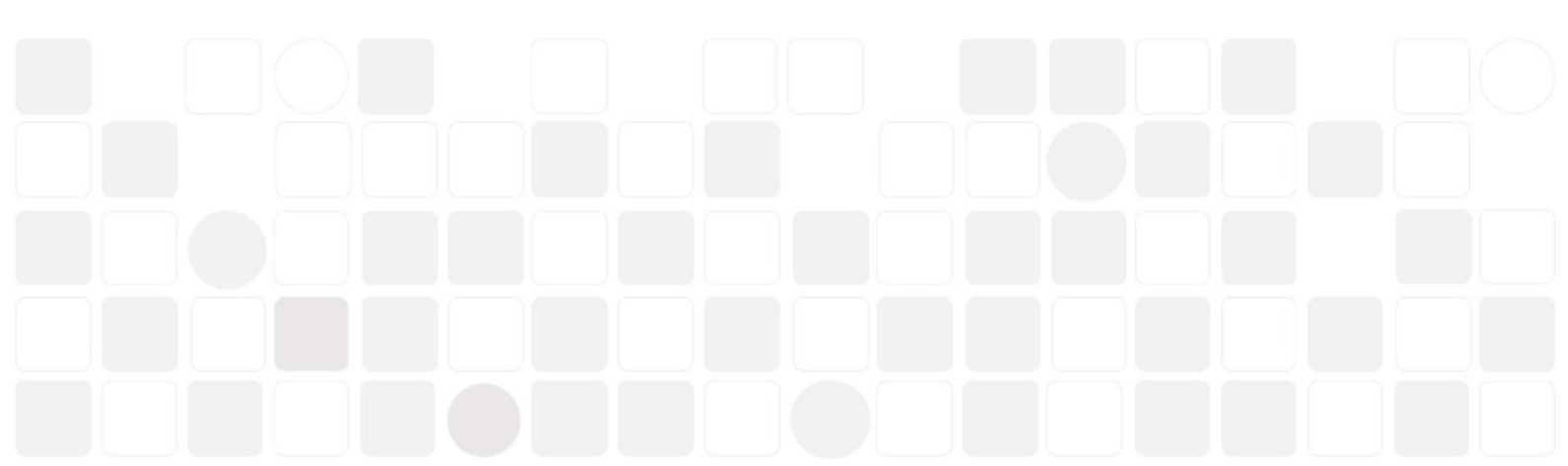
**EQUIPE ORGANIZADORA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO**

Alexandro Henrique da Silva  
Clayton Silva Mendes  
Débora Jucely de Carvalho  
Fabrício dos Santos Ritá  
Gisele Fernandes Loures  
Marcos Roberto dos Santos



# SUMÁRIO

1 - DADOS DA INSTITUIÇÃO	7
2 - DADOS GERAIS DO CURSO	7
3 - JUSTIFICATIVA	8
4 - OBJETIVOS DO CURSO	10
5 - REQUISITOS E FORMA DE ACESSO	11
6 - PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO	11
7 - PÚBLICO-ALVO	11
8 - ORGANIZAÇÃO CURRICULAR	11
9 - EMENTA DOS COMPONENTES CURRICULARES	16
10 - CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM	26
11 - ATENDIMENTO A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS	28
12 - PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO	28
13 - INFRAESTRUTURA	30
14 - CERTIFICADOS	30
15 - AVALIAÇÃO DO CURSO	30
16 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30



## 1 - DADOS DA INSTITUIÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais –  
Reitoria

CNPJ	10.648.539/0001-05
Razão social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Reitoria
Endereço	Avenida Vicente Simões, nº 1111, Bairro Nova Pouso Alegre
Cidade/UF/CEP	Pouso Alegre / MG / 37550-000
Responsável pelo curso e e-mail de contato	Clayton Silva Mendes <a href="mailto:clayton.mendes@ifsuldeminas.edu.br">clayton.mendes@ifsuldeminas.edu.br</a>
Site da instituição	<a href="http://www.portal.ifsuldeminas.edu.br">www.portal.ifsuldeminas.edu.br</a>

## 2 - DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do curso	GARÇOM
Programa/Proposta	FIC-EJA ENSINO MÉDIO
Ato de autorização	nº 04, de 22/12/2021
Versão do PPC	v. 1
Previsão de início e término	De acordo com o demandante
Eixo tecnológico	Turismo, Hospitalidade e Lazer
Forma de oferta	Formação Inicial e Continuada (FIC) concomitante à Educação de Jovens e Adultos (EJA)
Nº de vagas - Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais	De acordo com a pactuação anual
Nº de vagas - Secretaria de Segurança Pública de São Paulo	De acordo com a pactuação anual
Frequência da oferta	Conforme pactuação com as demandantes

Periodicidade das aulas	4 dias/semana, 4h/a dia
Turno e horário das aulas	De acordo com o demandante
Local das aulas	Unidades prisionais de Minas Gerais Unidades prisionais de São Paulo
Carga horária total	240 horas
Modalidade do curso	Presencial

### 3 - JUSTIFICATIVA

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais tem como objetivo ofertar educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica, visando a promover o desenvolvimento social, tecnológico e econômico, buscando implementar seus objetivos institucionais por meio de diversas ações educativas e promovendo a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) à comunidade.

Dessa forma, com o propósito de cumprir sua diretriz de atendimento às demandas da comunidade, o IFSULDEMINAS, em parceria com a Secretaria de Educação Básica do Ministério da Educação (COEJA/SEB/MEC), propõe o curso de Garçom. O curso integra o eixo tecnológico “Turismo, hospitalidade e lazer” e será ofertado na modalidade presencial. Sua estrutura curricular, concomitante à formação básica, busca atender à necessidade de capacitação de jovens e adultos, favorecendo sua inclusão no mundo do trabalho e seu desenvolvimento profissional. A partir deste curso, os profissionais estarão aptos a exercer a função de garçom, de maneira a contribuir com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.



A área de garçom cresce consideravelmente a cada ano, e necessita de mão de obra qualificada, principalmente porque as empresas contratantes nem sempre exigem que os profissionais sejam técnicos ou especialistas na área, desvalorizando a prestação dos serviços e, muitas vezes, tornando a mão de obra inadequada.

A partir dessa perspectiva, a oferta do curso de Garçom atenderá ao público privado de liberdade, matriculado na Educação de Jovens e Adultos, nas unidades prisionais credenciadas nos estados de Minas Gerais e de São Paulo. A ação visa à ressocialização dos internos após a liberdade e à melhoria das condições de vida desses sujeitos e de suas famílias. Trata-se, portanto, de uma ação formativa sustentada em políticas de equidade, de inclusão e de ações afirmativas em favor da diminuição dos problemas sociais e da erradicação da pobreza e da violência.

O curso FIC de Garçom, na modalidade concomitante, oferecido pelo IFSULDEMINAS atende aos dispositivos legais a seguir dispostos:

- Lei nº 9.394/1996 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, em específico nos capítulos que versam sobre: Ensino Fundamental (Cap. II, Seção III), Da Educação de Jovens e Adultos (Cap. II, Seção V) e Da Educação Profissional (Cap. III);
- Lei nº 11.892/2008, Art. 7º, Incisos I e II, que define como objetivos dos Institutos Federais a oferta de cursos para o público EJA e a oferta de FIC em todos os níveis de escolaridade;
- Parecer CNE/CEB nº 17/1997, que estabelece as Diretrizes Operacionais para a Educação Profissional em Nível Nacional;
- Decreto nº 8.268/2014, que altera o Decreto nº 5.154/2004, que regulamenta o § 2º do Art. 36 e os Arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394/1996;
- Decreto nº 5.840/2006, que institui, no âmbito federal, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica

na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA), em específico em seu Art. 1º, § 1º e 2º, e Arts. 3º e 5º;

- Decreto nº 5.154/2004, que regulamenta o § 2º do Art. 36 e os Arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394/1996;
- Resolução CNE/CEB nº 1/2000, que estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos.
- Parecer CNE/CEB nº 7/2010 – Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica.
- Resolução nº 1/2021, que institui as Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos nos aspectos relativos ao seu alinhamento à Política Nacional de Alfabetização (PNA) e à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), e Educação de Jovens e Adultos a Distância.

## 4 - OBJETIVOS DO CURSO

### 4.1 OBJETIVO GERAL

Qualificar profissionais para executar os serviços de sala e copa em empreendimentos de hospitalidade.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formar profissionais que possam recepcionar os clientes e orientar sua acomodação à mesa;
- Registrar pedidos realizados pelos clientes e orientar suas escolhas;
- Utilizar técnicas para servir alimentos e bebidas;
- Organizar espaços físicos de alimentos e bebidas;
- Desenvolver as atividades respeitando os preceitos de responsabilidade socioambiental e de segurança alimentar, tendo em vista a eficiência e a eficácia da atividade administrativa.

## 5 - REQUISITOS E FORMA DE ACESSO

Os requisitos para inscrição no curso são o candidato ter no mínimo 18 anos e o Ensino Fundamental II Incompleto. Trata-se de uma modalidade exclusiva por se tratar de um público específico. O acesso dar-se-á pela indicação das demandantes, que selecionarão os alunos por meio de cadastro em cada unidade prisional.

## 6 - PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO

O egresso do curso FIC de Garçom deve estar preparado para atuar nas atividades relativas à área do curso para que possa desempenhar com autonomia suas atribuições, com possibilidades de (re)inserção positiva no mercado de trabalho. De acordo com o Catálogo de Cursos FIC-PRONATEC (MEC, 2016), o profissional deverá estar apto a: a) executar a *mise-en-place* de sala e bar; b) reconhecer os sistemas e aplicar as técnicas de serviço de sala e bar; c) organizar e otimizar o espaço de sala e bar; d) recepcionar e acomodar os clientes; e) registrar e auxiliar nas escolhas dos pedidos; f) seguir os princípios das boas práticas de manipulação de alimentos e zelar pelas condições de segurança no local de trabalho.

## 7 - PÚBLICO-ALVO

Estudantes de EJA, com Ensino Fundamental II completo, indicados pelo demandante.

## 8 - ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular tem por característica:

- I. estrutura determinada pela EJA;

- II. atendimento às demandas dos cidadãos, do mundo do trabalho e da sociedade;
- III. estrutura curricular que evidencie os conhecimentos gerais da área profissional e específicos de cada habilitação, organizados em unidades curriculares;
- IV. articulação entre qualificação profissional e formação geral.

O projeto pedagógico do curso FIC de Garçom na modalidade EJA do IFSULDEMINAS é referenciado na demanda apresentada pela Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais e pela Secretaria de Segurança Pública de São Paulo, e na vocação (eixo tecnológico), com o objetivo de atender à demanda para a qualificação profissional e às características econômicas das regiões atendidas.

O curso FIC de Garçom, modalidade presencial, é estruturado em módulo único dividido em oito disciplinas, totalizando 240 horas de curso. O módulo/aula tem a duração de 60 minutos e é realizado em qualquer um dos anos da EJA, sendo organizado da seguinte maneira:

### MATRIZ CURRICULAR QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

COMPONENTES CURRICULARES	C. H.
Habilidades profissionais básicas	30 h
Fundamentos de turismo e hospitalidade	30 h
Responsabilidade ambiental	20 h
Saúde, segurança do trabalho e relacionamento interpessoal	20 h
Comunicação e atendimento ao cliente	30 h
Segurança alimentar	20 h
Técnicas de serviço de garçom	50 h

Projeto de vida	40 h
<b>TOTAL DE HORAS DO CURSO</b>	<b>240 h</b>

A matriz curricular da formação geral está sob responsabilidade dos entes parceiros.

A organização curricular do curso FIC de Garçom está estruturada em uma construção de conhecimento que articula teoria e prática, capacitando à mobilização de saberes empíricos (desenvolvidos ao longo da vida social, escolar e laboral), expandindo-os para que, assim, o futuro profissional possa atuar de maneira eficaz em situações concretas, levando-o a uma compreensão mais real e global do mundo do trabalho.

O processo de ensino-aprendizagem proposto e as transformações sociais no mundo do trabalho e no campo da ciência são instrumentos teórico-práticos capazes de orientar a tomada de decisões nos diferentes enfrentamentos da vida profissional. O comprometimento com a preparação de trabalhadores para a inserção no mercado de trabalho permite oferecer e adequar a criação de ambientes pedagógicos que favoreçam essa inserção, assim como o contato com várias linguagens que possibilitem diferentes formas de ler, de olhar e de interpretar uma dada realidade, propiciando, inclusive, a geração de novas informações e novos significados. Os conteúdos estão distribuídos na perspectiva de disponibilizar aos alunos conhecimentos necessários ao desenvolvimento das habilidades necessárias a desempenhar as atividades propostas no objetivo do curso.

Previamente ao início dos cursos, com o objetivo de acolher, humanizar, instrumentalizar e proporcionar ferramentas pedagógicas aos instrutores selecionados será disponibilizada uma capacitação com carga horária total de 10 horas. A iniciativa abordará conteúdos sobre a EJA, a importância da formação inicial e continuada, as características e as habilidades necessárias para a atuação nas Unidades Prisionais, informações administrativas, bem como

diretrizes e parâmetros para a condução do material e processos avaliativos constantes no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de Garçom.

Na primeira semana de aula, o coordenador e os professores deverão informar aos alunos as características do curso no qual estão ingressando e as aptidões que devem ter para alcançar sucesso no curso; apresentar o PPC, explicitando as disciplinas, os conteúdos, a carga horária e a forma como os alunos serão avaliados.

As equipes do IFSULDEMINAS e da entidade parceira têm como objetivo primordial zelar pela formação de cidadãos críticos e responsáveis, buscando intervir positivamente na formação dos alunos do programa, proporcionando-lhes ambiente e condições adequadas ao seu processo de aprendizagem. Coordenar, acompanhar e avaliar o atendimento aos alunos, assim como orientar aqueles que apresentam problemas que interferem no seu desempenho acadêmico e no cumprimento das normas disciplinares da instituição fazem parte das ações desenvolvidas pelas equipes envolvidas.

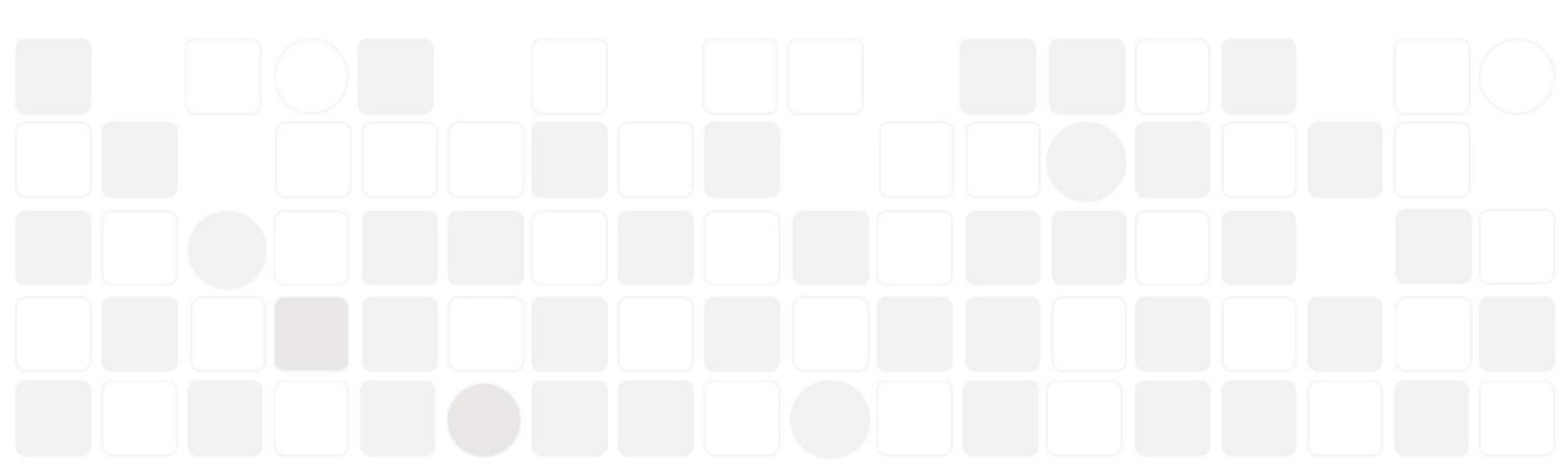
Os métodos pedagógicos e as práticas de ensino terão o aluno como centro do processo educacional, sujeito ativo de sua própria aprendizagem, propondo situações de ensino e de aprendizagem que sejam norteadas pelos objetivos específicos, ou seja, definindo as práticas que o estudante precisa realizar para aprender e imprimir sentido à sua formação, exercitando habilidades técnicas e a capacidade de pensar criticamente. Dessa forma, as metodologias de ensino passarão por técnicas de ensino que promovam discussões acerca do conteúdo proposto de modo a aliar prática e sistematização do conhecimento. As aulas poderão ser desenvolvidas por meio de:

- aula expositiva-dialogada;
- debates;
- seminários;

- atividades práticas etc.

O Projeto de Vida, conforme prevê a Resolução que institui as Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos (EJA) (Resolução nº 1, de 28 de maio de 2021), deve ser elemento transversal no desenvolvimento da proposta de todas as áreas do conhecimento e de seus respectivos componentes, além de representar uma importante ferramenta que possibilita ao estudante o entendimento de seu protagonismo em sua qualificação profissional. Além disso, estimula respostas oriundas de questionamentos entre “quem se é” e “quem se quer ser”, tendo como base sua história de vida para projetar trajetórias sobre os próprios desejos de atuação no meio em que vive e no mundo. Está aliado ao exercício contínuo de autoconhecimento, de reflexão sobre sua própria atuação no mundo, na família e na comunidade.

As aulas do Projeto de Vida visam a promover um trabalho pedagógico intencional e estruturado, com o objetivo de desenvolver a capacidade do estudante de dar sentido a sua existência, tomar decisões, planejar o futuro e agir no presente com autonomia e responsabilidade. Devem ser consideradas por todos os professores nas proposições de atividades em outros componentes, de maneira intra, inter e transdisciplinar, podendo acontecer em diversos espaços sociais, dentro e fora da sala de aula/escola, além de contar com a mobilização de outros agentes e educadores para apoiar as ações realizadas pelos estudantes nas respectivas Unidades Prisionais (UPs). Neste curso, os estudantes contarão com o apoio instrucional de professores e dos demais agentes educacionais e duas horas semanais para realizar as atividades do Projeto, totalizando 40 horas nesse componente curricular.



As ações pedagógicas da disciplina devem ocorrer por meio de reflexões e exercícios didáticos integrando os conteúdos da disciplina e os conteúdos holísticos na formação humana e profissional do estudante, conforme preveem os currículos e as propostas pedagógicas das instituições escolares, e conforme o disposto no Art. 5º da Resolução CNE/CEB nº 3/2018. A avaliação será processual, considerando a frequência para aprovação, o desenvolvimento de habilidades como autoconhecimento, autonomia, compromisso, iniciativa, planejamento, resolutividade, responsabilidade pessoal e social.

A prática profissional será realizada por meio de atividades simuladas em sala de aula durante todo o curso com o objetivo de o aluno experienciar rotinas do mundo do trabalho, devendo, portanto, observar a aplicação das orientações realizadas em sala de aula. A prática na Educação Profissional deverá compreender diferentes situações de vivência, aprendizagem e trabalho, como experimentos e atividades específicas em ambientes especiais, como laboratórios, oficinas e a campo, por exemplo.

No intuito de atendimento à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei nº 9.394/1996 –, em seus artigos 58 e 59, em casos de intervenções educacionais mediadas pela detecção de egressos com necessidades educacionais especiais, haverá a garantia da efetiva integração do aprendizado na vida em sociedade, com a adequação necessária ao currículo, métodos, técnicas, recursos educativos e organização específica.

## 9 - EMENTA DOS COMPONENTES CURRICULARES

### **HABILIDADES PROFISSIONAIS BÁSICAS**

Carga Horária: 30 horas

### **EMENTA**



Ética e Cidadania. Noções de direitos trabalhistas e do consumidor. Saúde e segurança no trabalho. Trabalho e meio ambiente. Relações interpessoais no trabalho. Cuidados com a apresentação pessoal. Administração do tempo e produtividade.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LABEGALINI, Sérgio. **Administração do tempo para melhoria da qualidade de serviço.** São Paulo: Ideia das Letras, 2006.

SMALLIN, Donna. **Organize-se:** soluções simples e fáceis para vencer o desafio diário da bagunça. São Paulo: Editora Gente, 2004.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

BUFFA, Ester; ARROYO, Miguel; NOSELLA, Paolo. **Educação e cidadania:** quem educa o cidadão. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASSI, Sérgio. **Comunicação verbal:** oratória, arte da persuasão. São Paulo: Madras, 2008.

MAZZEU, Francisco José Carvalho; LUNA KALIL, Diogo Joel Demarco. (coord.). **Segurança e saúde no trabalho:** caderno do professor. São Paulo: Unitrabalho; Brasília, DF: MEC/SECAD, 2007. (Coleção Cadernos de EJA). Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/10\\_cd\\_pr.pdf](http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/10_cd_pr.pdf). Acesso em: 5 ago. 2021.

MÉSZÁROS, Istvan. **A educação para além do capital.** Trad. de Isa Tavares. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2008.

NOVARES, Carlos Eduardo; LOBO, César. **Cidadania para principiantes:** a história dos direitos do homem. São Paulo: Ática, 2011.

## FUNDAMENTOS DE TURISMO E HOSPITALIDADE

Carga Horária: 30 horas

### EMENTA

Evolução histórica do turismo e da hospitalidade. Conceitos fundamentais do turismo e da hospitalidade. Classificação e tipologias do turismo. Diretrizes e dados de mercado acerca do setor de turismo, hospitalidade e lazer nas esferas: doméstica, pública, social e comercial. Visitantes, turistas e excursionistas. Mercado turístico. Segmentação do mercado turístico. O impacto do setor turístico na economia, na cultura e na sociedade. O turismo como elemento gerador, organizador e consumidor do espaço na pós-modernidade. Teoria de sistemas e os impactos positivos e negativos que o turismo pode ocasionar. Domínios da hospitalidade. Política de turismo. Legislação turística vigente. Tipologias, segmentação e aspectos relacionados a equipamentos da infraestrutura turística. Importância da qualificação profissional para a prática do turismo responsável.

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2006.

BRASIL. **Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008** – Lei Geral do Turismo.

Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei n 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei n 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei n 8.181, de 28 de março de 1991: e dá outras providências. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm)

LOHMANN, G.; NETTO, A. P. **Teoria do turismo**: conceitos, modelos e sistemas. São Paulo: Aleph, 2012.

### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BRAGA, D. C. **Planejamento do turismo**: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2018 - 2022**. Mais Emprego e Renda Para o Brasil. Brasília/DF: MTUR, 2018.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004

CORREA, M. L. **Turismo, sustentabilidade e meio ambiente**: Contradições e Convergências. São Paulo: Autêntica, 2009.

DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

### SAÚDE, SEGURANÇA DO TRABALHO E RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Carga Horária: 20 horas

#### EMENTA

Noções gerais de segurança do trabalho. Evolução histórica da segurança do trabalho. O ambiente de trabalho e os riscos à saúde. Prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. Equipamentos de proteção individual. Noções de normas regulamentadoras e suas aplicações.

#### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ARAÚJO, G. M. **Normas regulamentadoras comentadas e ilustradas**. 8. ed. Rio de Janeiro: Editora GVC, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 12543**: Equipamentos de proteção individual – Terminologia. Rio de Janeiro: ABNT, 1999.

MIRANDA, C. R. **Introdução à saúde no trabalho**. São Paulo: Atheneu, 1998.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

ATLAS. **Segurança e medicina do trabalho**. 59. ed. São Paulo: Atlas, 2009

OLIVER, R. A história da segurança do trabalho: sabia que ela começou antes do nascimento de Cristo? In: PROLIFE. Disponível em:

<https://prolifeengenharia.com.br/historia-daseguranca-do-trabalho>. Acesso em: 14 dez. 2020.

SALIBA, T. M. **Curso básico de segurança e higiene ocupacional**. São Paulo: LTR, 2008.

SENAC. **Histórico da segurança do trabalho no mundo**. Disponível em:

[https://www.ead.senac.br/drive/tecnico\\_seguranca\\_trabalho/index.html](https://www.ead.senac.br/drive/tecnico_seguranca_trabalho/index.html).

Acesso em: 14 dez. 2020.

TEMPOS modernos. (Título original: Modern times). Direção: Charles Chaplin.

EUA: United Artists, 1936. Versão brasileira da Herbert Richers. 86', P&B, dublado. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=fCkFjIR7-JQ>.

Acesso em: 14 dez. 2020.

### **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

Carga Horária: 20 horas

#### **EMENTA**

Conceito de relacionamento interpessoal. Conhecimento de si e do outro. Percepção de si e do outro. Princípios para fortalecer relacionamentos. Comportamento humano. Relações humanas no trabalho. Relacionamento

interpessoal no trabalho. Feedback. Grupos e formação de grupos. Comprometimento, conflitos, técnicas de grupos e trabalho em equipe.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

AGUIAR, M. A. F. **Psicologia aplicada à administração**: uma abordagem interdisciplinar. São Paulo: Saraiva, 2006.

DAVIDOFF, L. L. **Introdução à psicologia**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**: treinamento em grupo. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

BLEY, J. Z. **Comportamento seguro**: a psicologia da segurança no trabalho e a educação para a prevenção de doenças e acidentes. Curitiba: Editora Sol, 2007.

BOM SUCESSO, E. P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: QualityMark, 1992.

FREUD, S. **Obras psicológicas completas**. Rio de Janeiro: Imago, 1972.

MOSCOVICI, F. **Equipes dão certo**: a multiplicação do talento humano. Rio de Janeiro: José Olympio, 1996.

TAIFEL, H. **Grupos humanos e categorias sociais**. Lisboa: Horizonte, 1983. (vol. 1; vol. 2).

## **COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Carga Horária: 30 horas

### **EMENTA**

Tipos de linguagem. Apresentação pessoal. Qualidade no atendimento. Situações cotidianas e especiais. Colocar-se no lugar do cliente. Aspectos da

comunicação. Falar de improviso. Comunicação verbal e não-verbal. Análise de perfil do cliente.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

FROLDI, A.; O'NEAL, H. **Comunicação verbal**: um guia prático para você falar em público. São Paulo: Pioneira, 2002.

HOROVITZ, J. **Qualidade de Serviço**. São Paulo: Nobel Editora, 1993.

LAS CASAS, A. L. **Excelência em atendimento ao cliente**: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo. São Paulo: Makron Books, 2012.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

CANDIDO, I.; VIERA, E. V. **Maître d'hôtel**: técnicas de serviço. Caxias do Sul: Educs, 2002.

GITOMER, J. A **Bíblia de vendas**. São Paulo: Makron Books, 2011.

MAGALDI, S. **Vendas 3.0**: uma nova visão para crescer na área das ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

NADIR, S. **Atendimento de sucesso**. São Paulo: Leap, 2010.

PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. **Atendimento nota 10**. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

### **SEGURANÇA ALIMENTAR**

Carga Horária: 20 horas

#### **EMENTA**

Conceitos de segurança alimentar e de alimentação segura. Doenças transmitidas por alimentos. Importância da adoção de hábitos de higiene na manipulação de alimentos. Limpeza e sanitização. Como evitar contaminações

cruzadas: armazenamento seguro de matérias-primas e alimentos preparados, reaproveitamento de alimentos, descongelamento ideal.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

ANVISA. Agência nacional de vigilância sanitária. **Cartilha sobre boas práticas para serviços de alimentação**. Resolução-RDC, nº 216/2004.

ASSIS, L. **Alimentos seguros**: ferramentas para gestão e controle da produção e distribuição. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013.

GERMANO, P. M. L.; GERMANO, M. I. S. **Higiene e vigilância sanitária de alimentos**: Qualidade das matérias-primas – doenças transmitidas por alimentos – Treinamento de recursos humanos. São Paulo: Varela, 2003.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

ARAÚJO, W. M. C.; MONTEBELLO, N. P.; BOTELHO, R. B. A; BORGIO, L. A. (org.). **Alquimia dos alimentos**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Senac, 2011. (Série de alimentos e bebidas, vol 2).

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. **Higiene, armazenamento e conservação dos alimentos**. Programa de Mobilização e Educação para o Consumo Alimentar. Belo Horizonte: Secretaria Municipal Adjunta de Abastecimento, 2010. Disponível em:  
[http://www.pbh.gov.br/smaab/cartilhas/Cartilha\\_Higiene\\_e\\_Conservacao\\_dos\\_Alimentos.pdf](http://www.pbh.gov.br/smaab/cartilhas/Cartilha_Higiene_e_Conservacao_dos_Alimentos.pdf). Acesso em: 18 out. 2021.

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

GERMANO, P. M. L.; GERMANO, M. I. S. **Higiene e vigilância sanitária de alimentos**. 3. ed. Barueri: Manole, 2008.

GUNTHER, R. **Controle sanitário dos alimentos**. 3. ed. São Paulo: Atheneu, 2005.

SILVA JR, E. **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação**. 6. ed. São Paulo: Varela, 2005.

## TÉCNICAS DE SERVIÇO DE GARÇOM

Carga Horária: 50 horas

### EMENTA

Tipos de serviços. Brigada de sala. Organização e apresentação pessoal. Organização do ambiente de trabalho e *mise-in-place*. Etiqueta social. Técnicas de atendimento e hospitalidade. Ambientação. Procedimentos de apresentação e acomodação de sala. Equipamentos de A&B (Alimentos e Bebidas). Tipos de bebidas e técnicas de serviço. Técnicas de apresentação de cardápio. Procedimentos de segurança. Processos de restaurantes e demais ambientes.

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

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

PACHECO, A. O. **Manual de serviços de garçom**. 11. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.

SENAC DN. **Sou garçom: técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011.

### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MARQUES, J. A. **Manual de restaurante e bar**. Rio de Janeiro: Thex, 2002.

PACHECO, A. O. **Manual do maître d' hotel**. 7. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.



SOARES, E. P.; FALCÃO, M. F. C. **A mesa: arranjo e etiqueta**. 9. ed. São Paulo: Manole, 2010.

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

## PROJETO DE VIDA

Carga Horária: 40 horas

### EMENTA

Processo gradual, lógico e reflexivo por meio de temáticas fundamentais que se relacionam e se complementam entre si, auxiliando na construção da identidade (o ponto de partida) e do posicionamento do sujeito diante das distintas dimensões e circunstâncias da vida. Desenvolvimento de habilidades e competências para o século XXI previstas nos Quatro Pilares da Educação: aprender a fazer, aprender a conhecer, aprender a construir e aprender a ser. Construção e apropriação de conhecimentos e valores que permitam uma tomada de decisão. Desenvolvimento e responsabilidade de escolhas e sua relação com o futuro. A importância da escolaridade para a realização de projetos pessoais. Diferentes cenários e possibilidades para a formação acadêmica e profissional. Os caminhos entre o hoje e o amanhã. O protagonismo e as soluções benéficas no contexto social e local.

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

GADOTTI, M.; ROMÃO, J. E. (org.). **Educação de jovens e adultos: teoria, prática e proposta**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

PAULA, C. R. de; OLIVEIRA, M. C. de. **Educação de jovens e adultos**: a educação ao longo da vida. Curitiba: IBPEX, 2011.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

CAPUCHO, V. **Educação de jovens e adultos**: prática pedagógica e fortalecimento da cidadania. São Paulo: Cortez, 2012.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 50. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

MORIN, Edgar. **Os setes saberes necessários à educação do futuro**. Trad. de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya. 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2000.

SOARES, Magda. **Alfabetização e Letramento**. 6. ed. 1. reimp. São Paulo: Contexto, 2011.

## **10 - CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM**

**10.1** A avaliação será desenvolvida por meio das seguintes práticas:

- aulas expositivas e dialogadas;
- atividades práticas;
- atividades em grupo e individuais;
- exercícios para fixação das competências trabalhadas;
- participação e comprometimento com o curso;
- frequência às aulas e às atividades programadas.

**10.2** A avaliação do desempenho do aluno beneficiário do curso de Garçon – FIC/EJA – tem como foco o caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da

constituição das competências por parte do estudante. Suas funções primordiais são:

- obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à constituição de competências, visando à tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos de aprendizagem do estudante durante o curso;
- analisar a coerência do trabalho pedagógico com o perfil do egresso previstas no Projeto do Curso;
- estabelecer previamente, por unidade curricular, critérios que permitam visualizar os avanços e os desafios dos estudantes no desenvolvimento das competências. Os critérios servirão de referência para o estudante avaliar sua própria trajetória e para o docente tomar decisões quanto ao rumo dos processos de ensino e aprendizagem.

**10.3** O rendimento do aluno será registrado no diário de classe, ao final de cada disciplina, apontando a nota obtida pelo aluno. Cada disciplina será avaliada em 100 pontos. O professor responsável pela disciplina deverá planejar, elaborar e aplicar as avaliações considerando a avaliação processual, e oportunizando a recuperação dos alunos. Aos cursistas que não atingirem, ao final da disciplina, nota igual ou superior a 60%, será concedida a oportunidade de recuperação paralela, assim como repetir avaliações da disciplina cursada ou aplicação de outras avaliações. No caso de reavaliação, o aluno ficará com a maior nota obtida.

Será considerado aprovado no curso o aluno que obtiver média igual ou superior a 60% resultante da soma das notas finais de cada disciplina dividida pelo número de disciplinas cursadas e, no mínimo 75% de frequência às aulas. Para os cursistas que não atingirem, ao final do curso, a média estabelecida para aprovação, será concedida a oportunidade de realizar

recuperação final. Será aprovado o estudante que obtiver nota maior que 50% na atividade de recuperação, tendo direito a ficar com a maior nota obtida após a realização da prova de recuperação final. Poderá ser estabelecido um Conselho de Classe Pedagógico após a recuperação, para analisar casos específicos.

A frequência ao curso fica assegurada somente aos alunos cadastrados e regularmente matriculados por meio das demandantes.

## 11 - ATENDIMENTO A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Todas as vagas do curso poderão ser acessadas por pessoas com deficiência, independentemente do curso e do tipo de deficiência, com atendimento preferencial na ocupação das vagas. Os cursos são presenciais. O IFSULDEMINAS buscará garantir acessibilidade aos espaços destinados aos cursos e materiais adequados ao tipo de necessidade apresentada em parceria com a unidade remota.

## 12 - PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

A seleção dos profissionais será feita por meio de Processo Seletivo Simplificado.

### ATRIBUIÇÕES

Coordenador Geral: Clayton Silva Mendes
Coordenar as ações relativas aos cursos de modo a garantir condições materiais e institucionais para o desenvolvimento do conjunto das atividades. Coordenar as atividades administrativas, pedagógicas e a tomada de decisões necessárias.
Coordenador Adjunto: Alexandro Henrique da Silva
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Operacionalizar, alimentar e atualizar os sistemas de informações oficiais do Governo.

<b>Coordenadora Adjunta: Debora Jucely de Carvalho</b>
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades.
<b>Coordenador Adjunto: Marcos Roberto dos Santos</b>
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades.
<b>Coordenadora Adjunta Pedagógica: Gisele Fernandes Loures</b>
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Realizar acompanhamento pedagógico discente, docente e institucional.
<b>Coordenador Adjunto Pedagógico: Fabrício dos Santos Rita</b>
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Realizar acompanhamento pedagógico discente, docente e institucional.
<b>Instrutor/es</b>
Responsável por planejar e ministrar aulas e atividades didáticas, pelo acompanhamento dos alunos, pela realização de avaliação de desempenho e registro da frequência, pela adequação da oferta do curso e dos procedimentos metodológicos às especificidades do público-alvo.
<b>Apoio às atividades acadêmicas e administrativas</b>
Responsável pela realização das atividades de secretaria dos cursos ofertados: lançamento de pré-matrículas no Sistec, confirmação de matrículas, organização da documentação dos estudantes, elaborar planilha de pagamento, entre outras atividades administrativas determinadas pelos coordenadores geral e adjuntos

### 13 - INFRAESTRUTURA

Para realização do curso, a unidade remota deverá disponibilizar infraestrutura adequada para que as aulas sejam ministradas e para que as atividades práticas sejam realizadas.

### 14 - CERTIFICADOS

Receberá certificado de conclusão, emitido pelo IFSULDEMINAS, o estudante que for aprovado ao final do curso, no qual constará informações sobre o curso, disciplinas e carga horária cursada.

### 15 - AVALIAÇÃO DO CURSO

A avaliação do curso será feita por meio de análise de questionários aplicados aos estudantes no decorrer do curso, possibilitando levantar as percepções dos mesmos em relação ao conteúdo ofertado.

O propósito da avaliação é identificar fragilidades e avanços no desenvolvimento do curso, visando à readequação do projeto para próximas sequências e ofertas de ensino.

### 16 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica, Parecer CNE/CEB nº 7/2010. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 10, 9 jul. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Parecer CNE/CEB nº 17, de 03 de dezembro de 1997**. Estabelece as Diretrizes Operacionais para a Educação Profissional em Nível Nacional. Brasília, DF, 1997.  
Disponível em:

[http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/PCNE\\_CEB17\\_97.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/PCNE_CEB17_97.pdf). Acesso em: 19 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação Básica. **Resolução CNE/CEB nº 1, de 5 de julho de 2000**. Estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos. Brasília, DF, 2000.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 1, de 28 de maio de 2021**. Institui as Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos nos aspectos relativos ao seu alinhamento à Política Nacional de Alfabetização (PNA) e à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), e Educação de Jovens e Adultos a Distância. Brasília, DF, 2021.

BRASIL. Ministério da Educação, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. **Resolução CD/FNDE nº 4, de 16 de março de 2012**. Brasília, DF: MEC, 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Guia Pronatec de Formação Inicial e Continuada**. Brasília, DF: 2016.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Brasília, DF: 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm). Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 30 dez. 2008.

