

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

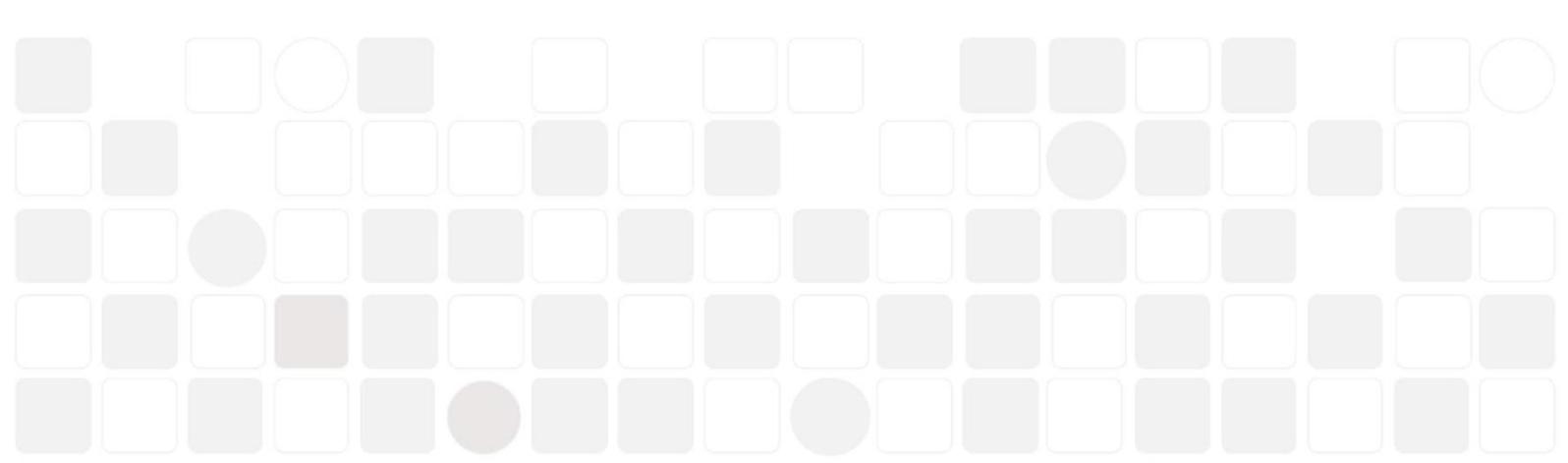
Giovane José da Silva

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

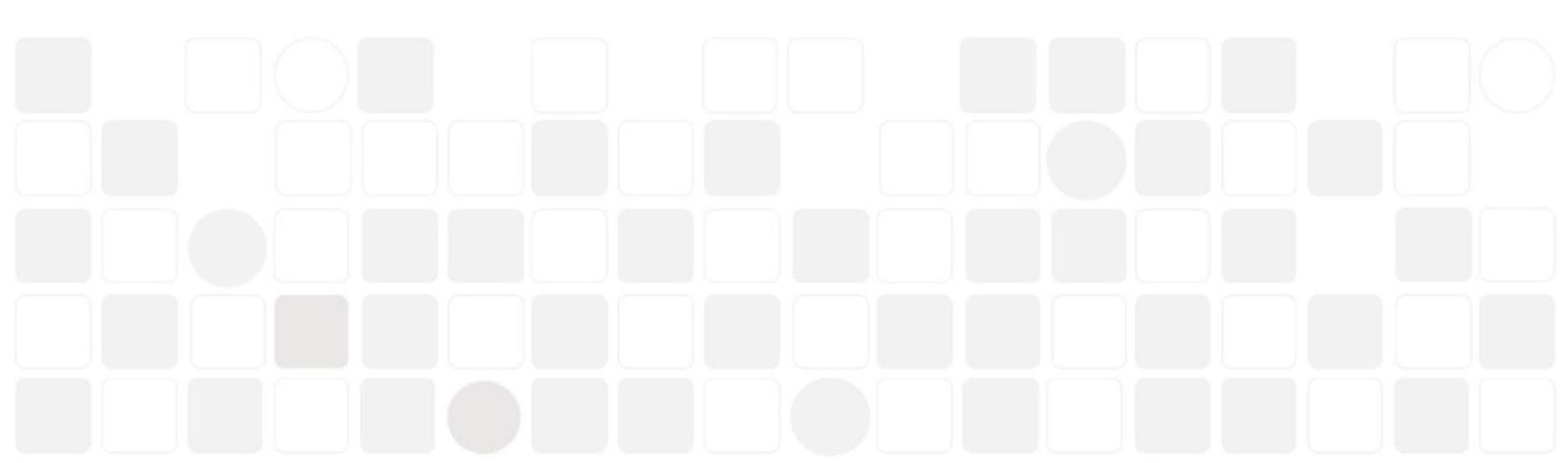
EQUIPE ORGANIZADORA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

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 clayton.mendes@ifsuldeminas.edu.br |
| Site da instituição | www.portal.ifsuldeminas.edu.br |

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 |
| TOTAL DE HORAS DO CURSO | 240 h |

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.

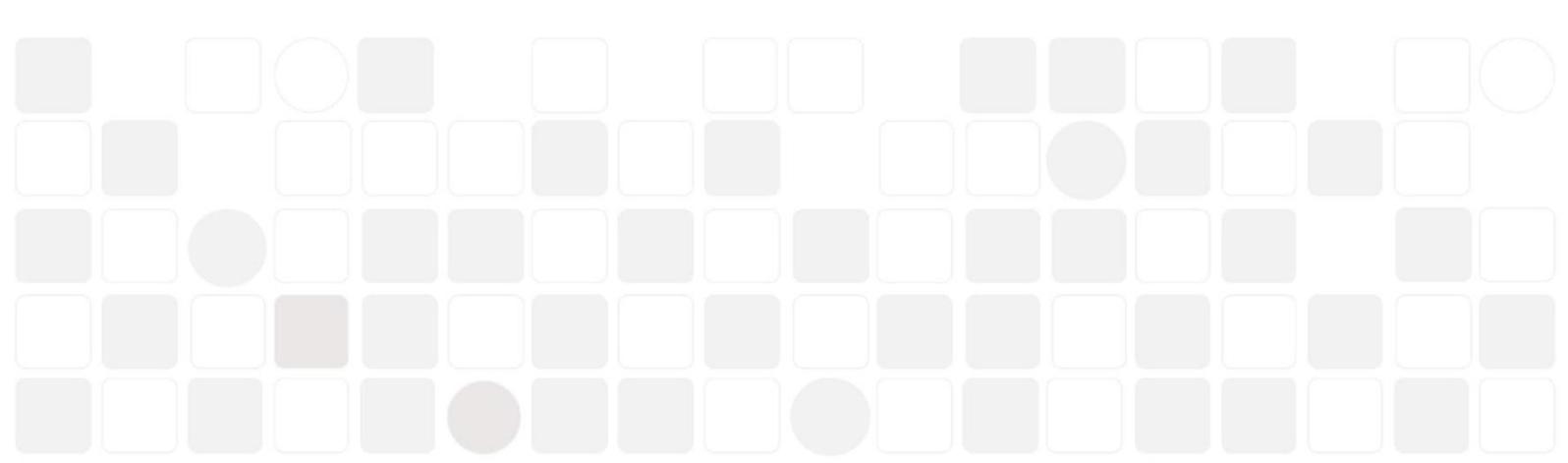
Os métodos pedagógicos e as práticas de ensino terão o aluno como centro do processo educacional, sujeito ativo de sua própria aprendizagem, propondo situações de ensino e de aprendizagem que sejam norteadas pelos objetivos específicos, ou seja, definindo as práticas que o estudante precisa realizar 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. 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

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.

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. 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. |

| |
|---|
| Coordenadora Adjunta: Debora Jucely de Carvalho |
| Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. |
| Coordenador Adjunto: Marcos Roberto dos Santos |
| Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. |
| Coordenadora Adjunta Pedagógica: Gisele Fernandes Loures |
| Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Realizar acompanhamento pedagógico discente, docente e institucional. |
| Coordenador Adjunto Pedagógico: Fabrício dos Santos Rita |
| Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Realizar acompanhamento pedagógico discente, docente e institucional. |
| Instrutor/es |
| 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. |
| Apoio às atividades acadêmicas e administrativas |
| 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. 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. 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.

