

Ementa do Curso: Garçom e Garçonete

Carga horária total: 40 horas
Modalidade: Curso livre

Organização curricular: 4 módulos, com 10 horas cada

Ementa

O curso **Garçom e Garçonete** aborda os fundamentos da atuação profissional em estabelecimentos de alimentos e bebidas, contemplando a evolução da profissão, o papel do atendimento na experiência gastronômica, a comunicação verbal e não verbal, a apresentação pessoal, a etiqueta e a conduta profissional. Desenvolve conhecimentos sobre técnicas de serviço, montagem de mesas e ambientes, interpretação de cardápios, bebidas, harmonização, organização das atividades, controle de insumos, segurança, higiene, experiência do cliente, aperfeiçoamento profissional e tendências de inovação no atendimento. O conteúdo prepara o estudante para compreender as responsabilidades essenciais da função e atuar com cordialidade, eficiência, organização, postura ética e foco na satisfação do cliente.

Objetivo geral

Capacitar o estudante para compreender e aplicar fundamentos, técnicas e atitudes essenciais à atuação como garçom ou garçonete, desenvolvendo competências relacionadas ao atendimento ao cliente, serviço de alimentos e bebidas, organização do ambiente, gestão de tarefas, segurança, higiene, satisfação do cliente e aperfeiçoamento profissional no setor de alimentos e bebidas.

Objetivos específicos

- Compreender a evolução histórica da profissão de garçom e garçonete e sua importância na experiência gastronômica.
- Reconhecer o papel do profissional como representante do estabelecimento e elo entre cliente, salão e cozinha.
- Desenvolver habilidades de comunicação verbal e não verbal aplicadas ao atendimento.
- Aplicar princípios de apresentação pessoal, higiene, etiqueta, postura e comportamento profissional.

- Identificar diferentes tipos de serviço, como à la carte, buffet e banquete.
- Compreender a sequência adequada de atendimento em serviços de alimentos e bebidas.
- Aplicar noções de montagem de mesas e organização de ambientes conforme o tipo de serviço.
- Interpretar cardápios, explicar pratos, orientar escolhas e sugerir harmonizações de alimentos e bebidas.
- Planejar e organizar tarefas, administrar o tempo, definir prioridades e atuar com produtividade.
- Compreender práticas de controle de estoque, prevenção de desperdícios, qualidade e validade dos insumos.
- Reconhecer cuidados no manuseio de equipamentos, normas de segurança e higiene no ambiente de trabalho.
- Valorizar a satisfação do cliente, o feedback, a melhoria contínua e o aperfeiçoamento profissional.
- Identificar tendências e inovações no atendimento, incluindo personalização, tecnologia, comandas digitais, pagamentos sem contato e novas demandas do setor.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos da Profissão

Carga horária: 10 horas

Estudo introdutório da profissão de garçom e garçonete, contemplando sua história, evolução e importância na hospitalidade e no serviço de alimentação. Análise do papel do profissional no atendimento ao cliente, incluindo recepção, acomodação, conhecimento do cardápio, tomada de pedidos, serviço de alimentos e bebidas e acompanhamento da experiência do cliente. Desenvolvimento de competências de comunicação verbal e não verbal, com ênfase em clareza, simplicidade, tom de voz, escuta ativa, cortesia, expressões faciais, postura, gestos e contato visual. Estudo dos padrões de apresentação pessoal, higiene, uso adequado do uniforme, etiqueta no

atendimento, discrição, atenção aos detalhes, maneiras à mesa, postura e comportamento profissional.

Conteúdos:

- História e evolução da profissão de garçom e garçonete.
- Surgimento dos restaurantes e profissionalização do serviço.
- Papel e responsabilidades no atendimento ao cliente.
- Recepção, acomodação, apresentação do cardápio e tomada de pedidos.
- Comunicação verbal: clareza, simplicidade, tom de voz, escuta ativa e cortesia.
- Comunicação não verbal: expressões faciais, postura, gestos e contato visual.
- Abordagem e recepção de clientes.
- Gestão de reclamações e situações difíceis.
- Apresentação pessoal, uniforme, higiene, sapatos, acessórios e cuidados diários.
- Etiqueta no atendimento, discrição, profissionalismo e maneiras à mesa.
- Postura e comportamento profissional.

Módulo 2 — Técnicas de Serviço

Carga horária: 10 horas

Estudo das principais técnicas de serviço aplicadas a restaurantes, bares, eventos e estabelecimentos de alimentos e bebidas. Apresentação dos tipos de serviço, como à la carte, buffet e banquete, considerando suas características, formas de organização e responsabilidades do garçom ou garçonete em cada contexto. Desenvolvimento de conhecimentos sobre sequência de serviço, oferta de bebidas, entrada, prato principal, sobremesa, café ou digestivo, além da importância da coordenação com a cozinha e da atenção às preferências dos clientes. Estudo da montagem de mesas e ambientes, incluindo disposição de talheres, louças, copos, guardanapos, decoração, iluminação e organização do espaço. Abordagem do conhecimento de cardápios e bebidas, interpretação dos pratos, ingredientes, métodos de preparo, descrição sensorial, harmonização e sugestões ao cliente.

Conteúdos:

- Tipos de serviço: à la carte, buffet e banquete.
- Características e responsabilidades do garçom em cada tipo de serviço.

- Sequência clássica de serviço: bebidas, entrada, prato principal, sobremesa, café ou digestivo.
- Sincronização, coordenação com a cozinha e acompanhamento constante.
- Serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas.
- Montagem de mesas para serviço à la carte.
- Montagem de mesas para buffet.
- Montagem de mesas para banquete.
- Organização e decoração de ambientes.
- Disposição de mesas, iluminação, estilo, tema e conforto do ambiente.
- Interpretação e explicação de cardápios.
- Ingredientes, métodos de preparo e descrição sensorial dos pratos.
- Harmonização de alimentos e bebidas.
- Sugestões, recomendações e vendas adicionais.

Módulo 3 — Gestão de Atividades e Eficiência

Carga horária: 10 horas

Estudo da organização das atividades do garçom e garçonete no ambiente dinâmico de restaurantes e bares, com foco em planejamento, produtividade, gestão do tempo e eficiência no atendimento. Desenvolvimento de competências para antecipação de demandas, organização do espaço de trabalho, acompanhamento de pedidos, definição de prioridades, multitarefas e trabalho em equipe. Abordagem do controle de estoque e insumos, incluindo registro de entradas e saídas, classificação de produtos, análise de consumo, rotatividade de estoque, armazenamento adequado, controle de qualidade e validade. Estudo do uso, manutenção e segurança no manuseio de equipamentos de cozinha e bar, bem como normas de segurança, higiene pessoal, higiene alimentar, uso de EPIs e procedimentos de prevenção de acidentes e contaminações.

Conteúdos:

- Planejamento e organização de tarefas.
- Antecipação de demandas, reservas, promoções e horários de maior movimento.
- Organização do espaço de trabalho, estações de serviço, mesas e materiais.
- Gestão de tarefas contínuas durante o atendimento.

- Organização de horários e pausas.
- Definição de prioridades e gerenciamento de pedidos.
- Resposta a situações de emergência e resolução de problemas.
- Multitarefa, coordenação de múltiplas mesas e uso de ferramentas de trabalho.
- Trabalho em equipe e colaboração no ambiente de restaurante.
- Controle de estoque de alimentos e bebidas.
- Registro de entradas e saídas, classificação de produtos e análise de consumo.
- Prevenção de perdas e desperdícios.
- Rotatividade de estoque, armazenamento adequado e controle de validade.
- Controle de qualidade dos insumos.
- Uso e manutenção de equipamentos de cozinha e bar.
- Limpeza, inspeções, reparos e substituições de equipamentos.
- Normas de segurança, higiene, EPIs e procedimentos de emergência.
- Higiene pessoal, higiene alimentar e prevenção de contaminações.

Módulo 4 — Aperfeiçoamento e Carreira

Carga horária: 10 horas

Estudo do aperfeiçoamento pessoal e profissional no setor de alimentos e bebidas, considerando a importância da atualização constante, desenvolvimento de novas habilidades, capacitações formais e perspectivas de carreira. Análise dos fatores que influenciam a satisfação do cliente, como qualidade dos alimentos e bebidas, atendimento, personalização, ambiente, limpeza, organização, valor percebido e transparência de preços. Abordagem do feedback do cliente como instrumento de melhoria contínua do serviço. Estudo das tendências e inovações no atendimento, incluindo alimentação saudável, dietas especiais, experiência gastronômica, personalização, tecnologias de atendimento, comandas eletrônicas, pagamentos sem contato, aplicativos de pedidos, reservas e delivery.

Conteúdos:

- Aperfeiçoamento contínuo e capacitações.
- Atualização constante no setor de alimentos e bebidas.
- Desenvolvimento de novas habilidades.

- Capacitações formais e crescimento profissional.
- Perspectivas de carreira na área de alimentos e bebidas.
- Cargos operacionais, especialização técnica, gestão e administração.
- Fatores que influenciam a satisfação do cliente.
- Qualidade, sabor, apresentação, variedade e opções no cardápio.
- Cordialidade, eficiência e personalização do atendimento.
- Ambiente, atmosfera, limpeza e organização.
- Valor percebido, custo-benefício e transparência de preços.
- Feedback do cliente e melhoria contínua.
- Tendências no setor de restaurantes.
- Alimentação saudável, opções veganas, vegetarianas e sem glúten.
- Alimentos funcionais e superalimentos.
- Gastronomia de experiência, restaurantes pop-up e itinerantes.
- Personalização de menus e atendimento diferenciado.
- Inovações tecnológicas no atendimento.
- Quiosques de autoatendimento, inteligência artificial, chatbots, comandas eletrônicas e pagamentos sem contato.
- Aplicativos de pedidos, reservas e integração com plataformas de delivery.