

Pizzaiolo



Mato Grosso do Sul

Senac-Departamento Regional em Mato Grosso do Sul
 Rua 26 de Agosto, 835 • Centro
 Fone: (67) 3312-6250 / Fax: (67) 3312-6254
 CEP: 79002-081

Senac Corumbá
 Rua Cuiabá, 1042 • Centro
 Fone: (67) 3234-2000 / Fax: (67) 3234-2004
 CEP: 79300-060

Senac-Campo Grande
 Rua Francisco Cândido Xavier, 75 • Centro
 Fone: (67) 3312-6260 / Fax: (67) 3312-6251
 CEP: 79002-052

Senac Dourados
 Rua Dr. Mário Machado de Lemos nº 240 -
 Jardim Londrina • Fone: (67) 3411-2400 •
 Fax: (67) 3411-2404
 CEP: 79.814-150

Senac Aquidauana
 Rua Luiz da Costa Gomes, 564, Bairro Alto
 Fone/Fax: (67) 3241-3920
 CEP: 79200-000

Senac Três Lagoas
 Av. Antonio Trajano, 216 • Centro
 Fone: (67) 3509-5100 / Fax: (67) 3509-5114
 CEP: 79601-000

Coordenação

Coordenação de Produtos e Operações Educacionais
 Jordana Duenha Rodrigues

Atualização do Plano de Ação

Técnica Educacional – Turismo e Hospitalidade
 Lis Damasceno de Oliveira Fernandes

www.ms.senac.br
atendimento@ms.senac.br

SENAC-DR/MS. **Pizzaiolo** / Fernandes. Lis Damasceno de Oliveira. Campo Grande, MS, 30 de setembro de 2009.

1. **Pizzaiolo** – Plano de Ação. Versão 01 – 05 de outubro de 2009. Versão 02 – 13 de outubro de 2009.

© SENAC-DR/MS, 2009



ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO CURSO

Título	Código DN
Pizzaiolo	207

Eixo Tecnológico	Segmento	Natureza Tecnológica do Eixo
Hospitalidade e Lazer	Turismo e Hospitalidade	Acolher

Documento de Conclusão	Prefixo no título da Ação Educacional	Quadro de Ação educacional	Tipo de ação educacional
Certificado de aproveitamento	o Curso de	Ações de educação profissional	Capacitação

1. JUSTIFICATIVA

O mercado mundial de pizzarias movimenta mais de US\$ 20 bilhões por ano. O Brasil já ocupa o segundo lugar no ranking de consumo, ficando atrás somente dos Estados Unidos, onde 94% das pessoas comem pizza, registrando uma média de compra anual per capita de 46 fatias. No Brasil, o nicho emprega direta e indiretamente mais de 130 mil pessoas por ano, com faturamento em torno de US\$ 5 bilhões.

Em Mato Grosso do Sul o setor de alimentos e bebidas vem apresentando crescimento, uma vez que diversos estabelecimentos da área de alimentos e bebidas estão sendo implementados, o segmento de pizzarias acompanha o crescimento existente na esfera nacional e demanda por profissionais qualificados para o preparo de pizzas, uma vez que a cada 12 segundo é produzida uma pizza no Brasil, totalizando mais de 1 milhão de pizzas/dia.

No Mato Grosso do Sul estão em funcionamento de 173 pizzarias. Em Campo Grande são 109 estabelecimentos e em Dourados 51 empresas.

Em Campo Grande, de 2006 a 2009, já foram realizadas 06 turmas de pizzaiolo, qualificando 90 alunos. Em Dourados, foi realizada uma turma, capacitando 18 alunos.

Outro aspecto que justifica a implementação do curso de pizzaiolo é o fato de que essa é uma profissão que tem uma rápida absorção pelo mercado e o profissional pode atuar praticamente em qualquer localidade no Brasil, haja vista, que a maioria dos municípios tem algum estabelecimento de alimentos e bebidas.

Dado o cenário apresentado, justifica-se então a necessidade de qualificar profissionais para atendê-la.

2. OBJETIVO

Capacitar pessoas para atuar como pizzaiolo.

3. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O Pizzaiolo é o profissional responsável pelos processos de elaboração, preparação, montagem e apresentação de pizzas, seus molhos e coberturas, coordenando e controlando o recebimento, armazenamento e acondicionamento dos insumos.

Atua em pizzarias, hotéis, restaurantes, bares, lanchonetes, eventos e festas e estabelecimentos afins, como contratado ou autônomo.

Um pizzaiolo, acima de tudo, deve identificar-se com o ramo alimentício e gostar de cozinhar. Deve conhecer os ingredientes que tem em mãos e saber utilizar corretamente seus instrumentos de trabalho. Além disso, o profissional precisa ter equilíbrio e deve demonstrar disciplina, dinamismo, iniciativa, atenção, discrição, cooperativismo, boa disposição física, boa memória, pró-atividade, capacidade de ouvir sugestões e críticas, paciência, agilidade e noções de estética na hora de montar os pratos.

4. PÚBLICO-ALVO

Pessoas interessadas em atuar como pizzaiolo.

4.1 Requisitos de Acesso

Mínimo 18 anos;

Ensino Fundamental (6º ano)

RG (cópia)

CPF (cópia)

5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

Módulo	Blocos	Carga Horária	Carga Horária do Curso
1. Pizzaiolo	1. Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade	40	160 horas
	2. Processos de Trabalho do Pizzaiolo	120	

5.1 Competências

MÓDULO: PIZZAIOLO BLOCO 1: Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade		
Ação: Aplicar os princípios relacionados à organização do trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade.		
Competência: Aplicar os princípios relacionados à organização do trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade, aplicando-os durante a execução de sua função com responsabilidade, respeitando o cliente e a equipe de trabalho.		
Conhecimentos	Habilidades	Valores /Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Conceituações relacionados ao turismo e a hospitalidade • Sistema Turístico/Cadeia produtiva do Turismo; • Desenvolvimento do turismo no Brasil e Mato Grosso do Sul; • Equipamentos e Infraestrutura turística; • Estrutura e Organização de Hotéis • Tipologia do Turismo; • Meio Ambiente e Sustentabilidade: conceitos e implicações na atividade turística • Mercado de Turismo e Hospitalidade: aspectos gerais • Novas exigências do mercado de trabalho • Apresentação das Ocupações (perfil profissional) • Relações de Trabalho • Deveres e Direitos do Trabalhador • Legislação Trabalhista: Empregado e Empregador • Princípios de Empreendedorismo • Conduta ética e responsabilidade social • Apresentação pessoal e Postura Profissional 	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender e aplicar os conceitos relacionados ao turismo e a hospitalidade; • Identificar os equipamentos, a infra-estrutura e os atrativos turísticos existentes em sua cidade; • Assumir postura crítica frente ao desperdício e ao consumismo exacerbado; • Compreender que a gastronomia integra a atividade turística, sendo um dos segmentos de grande importância. • Conhecer as atribuições do Profissional que atua no Turismo; • Compreender como o mercado de turismo está estruturado identificando quais são as principais ocupações e novas exigências deste mercado; • Identificar e compreender as relações de trabalho e qual a legislação que a ampara; • Conhecer e aplicar princípios de empreendedorismo; • Utilizar regras de apresentação, conduta ética e postura profissional 	<ul style="list-style-type: none"> • Pró-atividade; • Disciplina; • Saber ouvir; • Cortesia; • Equilíbrio emocional; • Responsabilidade social e ambiental; • Zelo pela higiene pessoal, uniforme e acessórios que influenciam na aparência; • Rapidez; • Agilidade; • Sinergia com a equipe de trabalho; • Curiosidade; • Honestidade; • Flexibilidade; • Responsabilidade; • Atento as tendências; • Empatia; • Apresentação pessoal compatível com o exercício da ocupação; • Senso crítico; • Organização;
Indicadores: Eficácia: Princípios da Organização do Trabalho compreendidos e aplicados durante a atividade laboral. Eficiência: <ul style="list-style-type: none"> • Exerce trabalho em equipe; • Reconhece e aplica os conceitos do turismo e hospitalidade durante sua atividade laboral; 		

- Compreende como a gastronomia está inserida dentro da atividade turística;
- Conhece as atribuições do Profissional que atua no segmento de turismo e hospitalidade;
- Utiliza o vocabulário técnico-profissional pertinente ao turismo e hospitalidade;
- Reconhece os processos de intervenção humana nos ciclos da natureza, identificando as transformações decorrentes dessas ações e suas consequências na atividade turística e por conseguinte na qualidade de vida dos indivíduos e da comunidade;
- Aplica as regras de conduta, de higiene pessoal e de comportamento social nas relações de trabalho;
- Identifica a infra-estrutura e equipamentos turísticos, bem como os atrativos turísticos da localidade;
- Conhece e aplica princípios de empreendedorismo;
- Compreende como o mercado de turismo está estruturado e identifica quais são as principais ocupações e novas exigências deste mercado;
- Identifica e compreende as relações de trabalho e qual a legislação que a ampara;
- Conhece e aplica princípios de empreendedorismo.

MÓDULO: PIZZAIOLO

BLOCO 1: Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade

Ação: Atender o cliente

Competência 02: Atender o cliente com cortesia, ouvindo-o com atenção, para entender suas reais necessidades, encaminhando-o para que suas necessidades sejam satisfeitas, fornecendo as informações corretas no prazo que o cliente precisa com pró-atividade, presteza e gentileza.

Conhecimentos	Habilidades	Valores /Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Princípios de qualidade no atendimento; • Princípios e regras de expressão aplicada avariados públicos: tom de voz, as expressões mais usadas e o padrão de linguagem a ser empregado em determinadas ocasiões; • Princípios de higiene pessoal e no trabalho; • Direitos do consumidor; • Comunicação verbal e não verbal. • Trabalho em equipe como fator de qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender clientes individualmente ou em grupo; • Realizar os procedimentos para preenchimentos de registros; • Fornecer informações acerca dos produtos e serviços; • Prospectar as necessidades do cliente; • Utilizar regras de etiqueta e conduta profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia e gentileza no atendimento; • Paciência; • Honestidade; • Equilíbrio emocional; • Iniciativa para prevenir e solucionar problemas; • Trabalho em equipe; • Respeito; • Pró-atividade; • Empatia; • Discrição; • Saber ouvir; • Ética; • Responsabilidade social e ambiental; • Zelo pela higiene pessoal, uniforme e acessórios; • Rapidez; • Agilidade; • Sinergia com a equipe de trabalho; • Honestidade; • Respeito a hierarquia organizacional.

Indicadores:

Eficácia: Cliente atendido com cortesia e satisfeito com as informações sobre os produtos e serviços.

Eficiência:

- Personaliza o atendimento para clientes especiais, idosos e crianças;
- Atende o cliente conforme normas de etiqueta social;
- Demonstra paciência e tolerância;
- Utiliza vocabulário e tratamento adequado na comunicação;
- Respeita os direitos do cliente;
- Está atento às solicitações não verbais dos clientes;
- Trabalha em equipe adotando comportamento de cooperação, negociação, respeito e empatia;
- Mantém-se em equilíbrio emocional em situações de pressão de tempo, demandas simultâneas, reclamações e situações imprevistas;
- Apresenta iniciativa para prevenir e solucionar problemas;
- Respeita os valores individuais e os aspectos socioculturais;
- Relaciona-se adequadamente com os diferentes tipos de público.

MÓDULO: PIZZAIOLO**BLOCO 1: Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade**

Ação: Utilizar os equipamentos de proteção individual e atender situações emergenciais.

Competência: Utilizar os equipamentos de proteção individual e atender situações emergenciais, seguindo as normas de saúde e segurança no trabalho e primeiros socorros, buscando meios eficazes para diminuir os riscos de acidentes no ambiente de trabalho e assegurar a manutenção da vida da vítima, adotando uma postura de cooperação, solidariedade e responsabilidade.

Conhecimentos	Habilidades	Valores /Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Acidentes de trabalho: conceito, causas e consequências; • Equipamentos de proteção individual; • Medidas para diminuir os acidentes de trabalho • Primeiros Socorros: aspectos gerais; • Definição, sinais e procedimentos: Cortes, Queimaduras, Fraturas, Choques elétricos, Desmaios, situações de mal súbito e parada respiratória); • Prevenção e Combate a Incêndios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar a cena; • Acionar o serviço de atendimento conforme a situação; • Realizar manobras de reanimação cardio-respiratória e desobstrução de vias aéreas; • Aplicar procedimentos para controle de hemorragias; • Utilizar os equipamentos de proteção individual; • Realizar medidas para prevenção e combate a incêndios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia e gentileza; • Honestidade; • Equilíbrio emocional; • Iniciativa para prevenir e solucionar problemas; • Sensibilidade; • Iniciativa; • Respeito; • Sigilo; • Responsabilidade; • Agilidade e rapidez.

Indicadores:

Eficácia: Equipamentos de proteção utilizados e situações emergenciais atendidas.

Eficiência:

- Usa equipamento de proteção individual (EPI);
- Utiliza normas de segurança na rotina diária;
- Adota postura segura em relação à ergonomia e prevenção de acidentes;

- Avalia a situação da vítima, corrigindo riscos iminentes e acionando o serviço adequado;
- Aciona o serviço de atendimento;
- Identifica os recursos de atendimento de emergência na comunidade;
- Demonstra calma e controle emocional frente às situações de urgência e emergência;
- Repassa as informações sobre o fato ocorrido e situações observadas na vítima, com clareza e objetividade, à equipe da unidade móvel de Atendimento Pré-hospitalar.

MÓDULO: PIZZAILO

Bloco 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo

Ação: Aplicar normas básicas de higiene e segurança na manipulação dos alimentos e ambiente de trabalho.

Competência: Aplicar normas básicas de higiene e segurança na manipulação dos alimentos e ambiente de trabalho, observando a legislação vigente, visando prevenir a contaminação cruzada dos alimentos, adotando uma postura crítica em relação ao desperdício, aplicando no seu dia-a-dia procedimentos adequados de conservação e utilização dos recursos naturais e respeito ao indivíduo.

Conhecimentos	Habilidades	Valores /Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Legislação sanitária • Controle de água e pragas • Controle da saúde do manipulador; • Higiene pessoal: banho, barba, bigode, cabelo, unhas, relógio, acessórios. • Produtos de higienização • Lixo • Higiene no local de trabalho • Higiene dos alimentos • Controle dos fornecedores • Tempo X Temperatura–Influência nos Microorganismos; • Influência da penetração do frio e/ou calor no alimento; • Congelamento e descongelamento; • Refrigeração. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar a legislação vigente; • Prevenir contaminação cruzada dos alimentos; • Manter a higiene pessoal efetiva ao manusear alimentos e bebidas; • Aplicar normas básicas de higiene e segurança no ambiente de trabalho; • Selecionar produtos e fornecedores; • Medir, registrar e controlar temperatura de armazenamento e preparação de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito ao indivíduo, através da garantia da segurança alimentar; • Respeito ao meio ambiente.

Indicadores:

Eficácia: Alimentos manipulados de acordo com as boas práticas de fabricação.

Eficiência:

- Utiliza corretamente os utensílios e equipamentos de trabalho;
- Possui asseio pessoal;
- Previne contaminações aos alimentos para que os mesmos não sejam veículos de transmissão – DTA;
- Higieniza os alimentos após seu recebimento;
- Armazena os alimentos seguindo as normas pré-estabelecidas;
- Realiza refrigeração, congelamento e descongelamento dos alimentos observando as normas;

MÓDULO: PIZZAILOLO		
BLOCO 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo		
Ação: Elaborar Fichas Técnicas.		
Competência: Elaborar fichas técnicas do produto, com assertividade e responsabilidade, efetuando a descrição de todos os insumos necessários para preparação, montagem e decoração do prato.		
Conhecimentos	Habilidades	Valores /Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • IPC – Fator de Correção • IC – Índice de Conversão ou Cocção • Índice de Reidratação • Custos e Preço e Lucro • Per Capta • Técnicas para pesagem e medição dos ingredientes • Matemática Básica 	<ul style="list-style-type: none"> • Efetuar a mise-en-place corretamente; • Realizar as técnicas de pesagem e medição dos ingredientes; • Aplica as operações básicas de matemática (cálculo, fração, razão e proporção) necessários a execução da ficha técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pró-atividade; • Rapidez; • Agilidade; • Atenção • Curiosidade; • Honestidade;
<p>Indicadores:</p> <p>Eficácia: Fichas Técnicas elaboradas contendo a descrição dos insumos, da quantidade das porções, o preço por porção e o preço por receita.</p> <p>Eficiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica as operações básicas de matemática (cálculo, fração, razão e proporção) necessários a execução da ficha técnica; • Aplica os índices de correção corretamente; • Efetua a descrição de todos os insumos; • Faz a descrição completa do processo de preparo, montagem e decoração da receita; • Converte unidade de medidas; 		

MÓDULO: PIZZAILOLO		
BLOCO 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo		
Ação: Executar a preparação e manutenção da estrutura física e funcional da cozinha.		
Competência: Executar a preparação e manutenção da estrutura física e de funcionamento da cozinha, aplicando procedimentos técnicos de higienização e sanitização, organização do ambiente e do pessoal, indispensáveis ao funcionamento regular e permanente da cozinha, mantendo um ambiente limpo, seguro e saudável para o início, desenvolvimento e/ou encerramento das atividades.		
Conhecimentos	Habilidades	Valores /Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação profissional: conceito, importância e características; • Higiene corporal: conceito e importância; • Higiene ambiental: Conceito, importância e fatores que a compõem; • Comportamento profissional: conceito, importância; 	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar-se para o trabalho, utilizando uniforme limpo de acordo com o padrão da empresa; • Utilizar técnica de higienização (limpeza e sanitização) da estrutura física; • Proceder ao manejo dos resíduos (lixo): controle/coleta 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de trabalhar em equipe; • Evitar conflitos favorecendo ao desenvolvimento das atividades de trabalho; • Manter postura ergonômica; • Ter iniciativa para prevenir e solucionar problemas; • Manter hábitos de higiene pessoal e ambiental,

<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos favoráveis à saúde profissional; • Tipos e características dos produtos de limpeza e meios de sanitização; • Prevenção de acidentes: atos e condições inseguras, ergonomia; • Estrutura física e de funcionamento da cozinha: layout, organograma, fluxo, equipamentos, móveis, utensílios, ferramentas, etc.; • Legislação vigente de segurança alimentar (estrutura física, controle do lixo, manipuladores); • Trabalho em equipe; • Meio ambiente: conceito, elementos, preservação. 	seletiva, acondicionamento e descarte; <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimentos de prevenção de acidentes; • Utilizar os equipamentos de acordo com suas características técnicas. 	adotando comportamento que garanta a segurança alimentar; <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar-se de forma eficaz, utilizando termos técnicos; • Zelar pela saúde e segurança no trabalho; • Evitar desperdício de água e recursos energéticos.
---	--	--

Indicadores:

Eficácia: Cozinha higienizada, sanitizada e organizada por profissionais preparados para o desenvolvimento das atividades, atendendo a legislação vigente de segurança alimentar.

Eficiência:

- Adota postura preventiva para contribuir com a saúde pessoal e qualidade da produção, através do auto-exame e exames periódicos;
- Demonstra asseio e higiene pessoal;
- Usa uniforme limpo e em bom estado de conservação;
- Mantém higienizado e sanitizado o ambiente físico, o maquinário e os utensílios de cozinha;
- Utiliza cada produto de limpeza de acordo com sua finalidade;
- Inspecciona o funcionamento dos equipamentos;
- Providencia ações preventivas ou corretivas para manutenção da estrutura física e de funcionamento da cozinha;
- Organiza os utensílios e equipamentos em locais apropriados;
- Faz uso de EPI's;
- Adota postura segura em relação à ergonomia e prevenção de acidentes;
- Coleta o lixo de forma seletiva;
- Executa o acondicionamento e descarte do lixo de acordo com a legislação específica.

MÓDULO: PIZZAIOLO**Bloco 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo**

Ação: Preparar molhos e massas de pizzas

Competência: Preparar pizzas abertas e fechadas dentro das normas de segurança alimentar, utilizando procedimentos adequados a cada tipo de receita aplicando as técnicas previstas e avaliando tecnicamente o produto final, visando sempre a satisfação do cliente, contribuindo assim para a eficácia e qualidade no atendimento.

Conhecimentos	Habilidades	Valores /Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Receita de massas; • Molhos e Recheios; • As garnições; 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar os diversos tipos de produtos alimentícios, entre eles: massa básica de pizza, molhos, massas salgadas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantém hábitos de higiene pessoal e ambiental, adotando comportamento que garanta a segurança

<ul style="list-style-type: none"> • Tendências gastronômicas. • Equipamentos e utensílios utilizados; • Fichas técnicas; • Seleção dos ingredientes. 	<p>coberturas, recheios e guarnições;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir massas; • Montar pizzas variadas; • Executar e quantificar receitas; • Avaliar tecnicamente os pratos; • Realizar análise sensorial das produções culinárias. 	<p>alimentar;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evita perdas e desperdícios dos alimentos; • Zela pela saúde e segurança no trabalho; • Trabalha em equipe; • Evita desperdício da água e dos recursos energéticos; • Equilíbrio emocional perante situações de pressão de tempo, demandas simultâneas, reclamações e situações imprevistas; • Iniciativa para prevenir e solucionar problemas; • Sabe ouvir, registrando as demandas de serviço e produções culinárias; • Disciplina; • Dinamismo; • Iniciativa e pró-atividade; • Atenção; • Disciplina; • Cooperativismo; • Paciência; • Tem noções de estética na hora de montar os pratos.
---	---	---

Indicadores:

Eficácia: Pizzas preparadas de acordo com a ficha técnica ou receituário.

Eficiência:

- Manipula os alimentos de acordo com as boas práticas de manipulação;
- Utiliza norma de segurança na rotina diária;
- Adota postura segura em relação à ergonomia e prevenção de acidentes;
- Trabalha em equipe adotando comportamento de cooperação, negociação, respeito e empatia;
- Usa equipamento de proteção individual (EPI);
- Utiliza os equipamentos e utensílios respeitando suas características, atentando para segurança pessoal e conservação do equipamento;
- Comunica de forma eficaz, fazendo uso de termos técnicos;
- Prepara as massas seguindo os procedimentos técnicos;
- Administra o tempo de preparo de cada item da produção culinária, concluindo o pedido simultaneamente;
- Apresenta reflexos rápidos, coordenação motora e destreza manual durante execução das produções culinárias;
- Faz análise sensorial (sabor, aroma, visual, textura) dos alimentos, corrigindo-os, se necessário, para atender ao cardápio;
- Confecciona os molhos e recheios seguindo ficha técnica;
- Mantém-se em equilíbrio emocional em situações de pressão de tempo, demandas simultâneas, reclamações e situações imprevistas;
- Apresenta iniciativa para prevenir e solucionar problemas;
- Faz a montagem da pizza segundo o pedido;

5.2 Detalhamento da Organização Curricular

BLOCO 1: ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO SEGMENTO DE TURISMO E HOSPITALIDADE				
Objetivo: O Bloco Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade tem como objetivo uniformizar e nivelar os conhecimentos dos participantes a cerca da atividade turística e do mercado de trabalho. Carga horária: 40 horas Presença Mínima: 75% Teórica/Prática				
BASES TECNOLÓGICAS	CARGA HORÁRIA	MATERIAL DIDÁTICO	ORIENTAÇÃO PARA DOCENTE E COORDENAÇÃO	COMPETÊNCIA DESENVOLVIDA
1. Fundamentos do Turismo e Hospitalidade 1.1 Conceito de Turismo e Hotelaria; 1.2 História do turismo e hotelaria; 1.3 Turismo e Gastronomia; 1.4 Sistema Turístico/Cadeia produtiva do Turismo; 1.5 Desenvolvimento do turismo no Brasil e Mato Grosso do Sul; 1.6 Equipamentos e Infraestrutura turística; 1.7 Estrutura e Organização de Hotéis 1.8 Tipologia do Turismo; 1.9 Linguagem e Terminologia do Turismo; 1.10 Meio Ambiente e Sustentabilidade: conceitos e implicações na atividade turística	12	Apostila Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade	Trabalhar os conceitos e desenvolver alguma atividade (trabalho em grupo – recorte de jornais e revistas) que possibilite aos alunos fazer o reconhecimento da infra-estrutura, equipamentos e principais pontos turísticos da região. Utilização de materiais promocionais, mapas turísticos, roteiros promocionais para exemplificação dos assuntos abordados. Aulas expositivas, painéis, leitura de textos, vídeos.	Competência 01: Compreender os princípios relacionados à organização do trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade, aplicando-os durante a execução de sua função com responsabilidade, respeitando o cliente e a equipe de trabalho.

2. Mercado Profissional no Segmento de Turismo e Hospitalidade 2.1 Mercado de Turismo e Hospitalidade: aspectos gerais 2.2 Novas exigências do mercado de trabalho 2.3 Apresentação das Ocupações (perfil profissional) 2.4 Relações de Trabalho 2.4.1 Hierarquia Organizacional 2.4.2 Deveres e Direitos do Trabalhador 2.4.3 Legislação Trabalhista: Empregado e Empregador 2.5. Princípios de Empreendedorismo 2.6 Conduta ética e responsabilidade social 2.7 Apresentação pessoal e Postura Profissional	10	Apostila Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade	<p>Aulas expositivas, apresentação de vídeos, dinâmicas de grupo.</p> <p>O CEP Campo Grande dispõe de uma parceria com INSS, através do Programa de Educação Previdenciária/MS que realiza palestra gratuita (duração de 02 horas) sobre Deveres e Direitos da Previdência Social – INSS. Para agendamento prévio da ação, a coordenação pedagógica poderá contatar a Sra. Marise Lima de Sousa pelo e-mail: marise.malichski@previdencia.gov.br ou telefones: 4009 7710 / 9290 6370 e agendar as datas para a ação na unidade.</p> <p>Quando abordar o item das ocupações mostrar o itinerário formativo da área.</p> <p>No tema Apresentação pessoal e postura profissional, abordar aspectos a etiqueta social e profissional.</p>	
3. Relacionamento Interpessoal e Qualidade no Atendimento 3.1 Princípios da qualidade em serviços (conceito, qualidade como diferencial para os produtos) 3.2 Tipologia, necessidades e expectativas dos clientes 3.3 Tipos de Atendimento: Presencial, telefônico e eletrônico 3.5 Fidelização do Cliente 3.6 Código de Defesa do Consumidor 3.7 Relações Humanas 3.8 Trabalho em equipe como fator de qualidade 3.9 Comunicação no trabalho	10	Apostila Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade	<p>Trabalhar dinâmicas de grupos, mímicas, exercícios de oratória (falar em público).</p> <p>Uma dica de apoio ao docente é o livro o Corpo Fala: O Corpo Fala - A Linguagem Silenciosa da Comunicação Não-verbal de Weil, Pierre; Tompakow, Roland da Editora Saraiva.</p> <p>Quando for abordar o Item Qualidade no Atendimento ao Cliente desenvolver o tema Atendimento ao cliente: balcão, salão e delivery.</p>	Competência 02: Atender o cliente com cortesia, ouvindo-o com atenção, para entender suas reais necessidades, encaminhando-o para que suas necessidades sejam satisfeitas, fornecendo as informações corretas no prazo que o cliente precisa com pró-atividade, presteza e gentileza.

<p>4. Saúde e Segurança no Trabalho 4.3 Acidentes de trabalho: conceito, causas e conseqüências 4.4 Equipamentos de proteção individual (uniformes, calçados, etc.) 4.5 Medidas para diminuir os acidentes de trabalho 4.6 Primeiros Socorros (Conhecendo o Kit de primeiros socorros, Tipos de Procedimentos em: Cortes, Queimaduras, Fraturas, Choques elétricos, Desmaios, situações de mal súbito e Parada respiratória) 4.7 Prevenção e Combate a Incêndios</p>	8	<p>Apostila Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade</p>	<p>Livros e Textos de Apoio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Prevenção e Combate a incêndios Major PM Abel Batista Camillo Júnior SENAC São Paulo - Guia Prático de Primeiros Socorros: o que fazer em casos de emergência. Dr. Gerson Trevilato. Editora Casa Publicadora Brasileira. Pg. 39 - NR 06 Equipamento de Proteção Individual (EPI) - NR 23 Proteção contra incêndios - NR 24 Condições Sanitárias e de Conforto nos locais de trabalho <p>Indicação de docente para Campo Grande: Professor Marcelo Sampaio (enfermeiro e bombeiro e ministra aulas no curso de Técnico de Segurança do Trabalho. Para Dourados sugere-se contratação do docente que ministra esse conteúdo no curso de TST.</p> <p>Para o desenvolvimento desse assunto recomendamos utilizar o Laboratório de Saúde para realização de uma aula prática demonstrando o procedimento de ressuscitação cárdio-respiratória.</p> <p>Enfatizar cuidados com gás e energia elétrica.</p>	<p>Competências 03: Utilizar os equipamentos de proteção individual e identificar e atender situações emergenciais, seguindo as normas de saúde e segurança no trabalho e primeiros socorros, buscando meios eficazes para diminuir os riscos de acidentes no ambiente de trabalho e assegurar a manutenção da vida da vítima, adotando uma postura de cooperação, solidariedade e responsabilidade.</p>
--	---	---	---	---

BLOCO 2: PROCESSOS DE TRABALHO DO PIZZAIOL

Objetivo: O Bloco Processos de Trabalho do Pizzaiolo abordará temas relacionados a normas de higiene e manipulação de alimentos, estrutura operacional e organizacional da cozinha, elaboração de fichas técnicas e o modo de preparo de pizzas.

Carga horária: 120 horas

Presença Mínima: 75% Teórica/Prática

BASES TECNOLÓGICAS	CARGA HORÁRIA	MATERIAL DIDÁTICO	ORIENTAÇÃO PARA DOCENTE E COORDENAÇÃO	COMPETÊNCIA DESENVOLVIDA
1. Higiene e Manipulação de Alimentos 1.1 Legislação sanitária 1.2 Controle de água e pragas 1.3 Controle da saúde do manipulador; 1.4 Higiene pessoal: banho, barba, bigode, cabelo, unhas, relógio, acessórios. 1.5 Produtos de higienização 1.6 Lixo 1.7 Higiene no local de trabalho 1.8 Higiene dos alimentos 1.9 Controle dos fornecedores 1.10 Tempo X Temperatura– Influência nos Microorganismos; 1.11 Influência da penetração do frio e/ou calor no alimento; 1.12 Congelamento e descongelamento; 1.13 Refrigeração	10	Apostila Pizzaiolo	Aulas expositivas e dinâmicas que mostrem como a higiene e manipulação de alimentos deve ser aplicada na prática. Enfatizar a importância da higiene pessoal. Ministras técnicas de lavagem das mãos.	Competência 04: Aplicar normas básicas de higiene e segurança na manipulação dos alimentos e ambiente de trabalho, observando a legislação vigente, visando prevenir a contaminação cruzada dos alimentos, adotando uma postura crítica em relação ao desperdício, aplicando no seu dia-a-dia procedimentos adequados de conservação e utilização dos recursos naturais e respeito ao indivíduo.

2. Estrutura Operacional e Funcional da Cozinha 2.1 Organograma Funcional de um estabelecimento de alimentos e bebidas 2.2 Layout físico e operacional da Cozinha 2.3 Instalação, Equipamentos e Utensílios 2.4 Tipos e características dos produtos de limpeza e meios de sanitização 2.5 Gestão de Resíduos: armazenamento e descarte, processo de reciclagem.	12	Apostila Pizzaiolo	<p>Poderão ser utilizados os seguintes vídeos: SENAC. DN. Material do restaurante. Rio de Janeiro : SENAC/DMM/CPTV,1992. 1 fita de video (24 min), VHS, PAL-M, color. (Restaurante).</p> <p>SENAC. DN. Tipos de restaurantes e atribuições do pessoal. Rio de Janeiro : SENAC/DMM/CPTV,1992. 1 fita de video (30 min), VHS, PAL-M, color. (Restaurante).</p> <p>Livros de apoio: ZANELLA, Luiz Carlos. Instalação e Administração de Restaurantes. São Paulo: Editora Metha, 2007.</p> <p>COSTA, Silvia de Souza. Lixo Mínimo uma proposta ecológica para hotelaria. Editora Senac.</p>	<p>Competência 05: Executar a preparação e manutenção da estrutura física e de funcionamento da cozinha, aplicando procedimentos técnicos de higienização e sanitização, organização do ambiente e do pessoal, indispensáveis ao funcionamento regular e permanente da cozinha, mantendo um ambiente limpo, seguro e saudável para o início, desenvolvimento e/ou encerramento das atividades.</p>
3. Elaboração de Fichas Técnicas 3.1 Matemática básica (regra de três, frações, proporções, porcentagens e operação numérica, medidas e grandezas - comprimento, massas, litro e tempo); 3.2 Técnicas de pesagem e medição de ingredientes 3.3 Elementos que compõe a ficha técnica (mise-en-place; Per capita dos alimentos; Fator de correção; Fator cocção; Índice de reidratação; Custo x preço x lucro)	20	Apostila Pizzaiolo	<p>Livros de apoio: ZANELLA, Luiz Carlos. Instalação e Administração de Restaurantes. São Paulo: Editora Metha, 2007.</p> <p>Sugere-se que o professor faça com os alunos um trabalho para elaboração de fichas técnicas com as receitas presentes no receituário, essa ação integrará um objetivo maior da instituição que é consolidar o valor das receitas trabalhadas nos cursos.</p>	<p>Competência 06: Elaborar fichas técnicas do produto, com assertividade e responsabilidade, efetuando a descrição de todos os insumos necessários para preparação, montagem e decoração do prato.</p>

<p>4. Métodos e Técnicas para preparo de pizzas</p> <p>4.1 Origem e evolução da pizza na gastronomia.</p> <p>4.2 Produtos Alimentícios: conceito, classificação, tipos e características</p> <p>4.3 Ingredientes: seleção, recebimento, conservação e armazenamento, substituição e combinação.</p> <p>4.4 Tipos de farinhas e fermentos.</p> <p>4.5 Tipos de massas, molhos e recheios.</p> <p>4.6 Mise-in-place.</p> <p>4.7 Preparo de massas, molhos e recheios.</p> <p>4.8 Porcionamento e congelamento.</p> <p>4.9 Montagem de pizzas, focaccias, calzones entre outros.</p> <p>4.10 Técnicas para assar pizzas, focaccias, calzones entre outros.</p> <p>4.11 Apresentação: cor, sabor, textura, aroma e corte.</p> <p>4.12 Aproveitamento de sobras.</p>	78	Apostila Pizzaiolo	<p>Preparo das Receitas:</p> <p>1. Mussarela; 2. Palmito; 3. Portuguesa; 4. Califórnia; 5. Romeu e Julieta; 6. Quatro queijos; 7. Calabresa; 8. Atum; 9. Marguerita; 10. Presunto; 11. Baiana; 12. Banana com canela; 13. Chocolate; 14. Frango com catupiry; 15. Bacon; 16. Beijinho; 17. Napolitana; 18. Rúcula com Tomate Seco; 19. Pantaneira; 20. Chocolate com morango; 21. Lombo ao creme; 22. Strogonoff de Carne; 23. Strogonoff de Frango; 24. Sardinha; 25. Alho; 26. Camarão; 27. Filé; 28. Calzone e Focaccias de Frango; 29. Calzone e focaccias de Champion; 30. Calzone e focaccias de Bacon; 31. Pizzas de cone de bacon; 32. Pizzas de cone de calabresa; 33. Pizzas de cone de frango; 34. Pizzas de cone de lombo.</p> <p>Sobras:</p> <p>Sugere-se que com as sobras o docente trabalhe uma atividade com os alunos, na qual eles possam trabalhar a criação de receitas. Nesse trabalho os alunos deverão desenvolver as fichas técnicas de cada uma das receitas criadas.</p> <p>Sugestão de Vídeo:</p> <p>O docente poderá utilizar o vídeo quando abordar as técnicas de corte:</p> <p>SENAC. DN. Corte de alimentos. Rio de Janeiro: SENAC/DMM/CPTV,1991. 1 fita de video (36 min), VHS, PAL-M, color. (Restaurante).</p>	<p>Competência 07: Preparar pizzas abertas e fechadas dentro das normas de segurança alimentar, utilizando procedimentos adequados a cada tipo de receituário aplicando as técnicas previstas e avaliando tecnicamente o produto final, visando sempre a satisfação do cliente, contribuindo assim para a eficácia e qualidade no atendimento.</p>
--	----	--------------------	---	---

6. CRITÉRIOS PARA APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

O SENAC/MS entende por aproveitamento de estudos o processo de reconhecimento de competências ou módulos cursados pelo aluno nos últimos 05 (cinco) anos, em uma habilitação específica, devidamente autorizada pelo órgão competente.

Entende por aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores o processo de reconhecimento de competências adquiridas pelo aluno no trabalho ou por outros meios informais, mediante processo avaliativo.

A solicitação de aproveitamento de estudos, conhecimentos e experiências anteriores deverá ser requerida pelo interessado, no ato da matrícula, mediante o preenchimento de Requerimento de Aproveitamento de Conhecimentos, Experiências Anteriores e/ou Estudos, obtido na Secretaria Escolar.

O resultado do processo de avaliação será expresso em conceitos, descritos a seguir: Ótimo (O), Muito Bom (MB), Bom (B) e Insatisfatório (I), sendo os conhecimentos e experiências anteriores aproveitados quando o interessado obtiver conceito igual ou superior a Bom (B).

7. AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

A avaliação da aprendizagem será pautada nos critérios de desempenho exigidos do profissional, pelo mundo produtivo e pela sociedade, com vistas a favorecer o acompanhamento da capacidade e do desempenho do aluno em enfrentar situações concretas, mobilizar-se e articular-se com autonomia e postura crítica e ética.

A avaliação da aprendizagem será contínua e processual, possibilitando o diagnóstico sistemático do processo ensino-aprendizagem, valorizando os aspectos qualitativos sobre os quantitativos, e os resultados obtidos ao longo do processo de aprendizagem, tendo presente o desenvolvimento das competências do perfil profissional de conclusão.

O resultado do processo de avaliação será expresso em conceitos, descritos a seguir: Ótimo (O), Muito Bom (MB), Bom (B) e Insatisfatório (I).

Recomenda-se que sejam priorizados instrumentos e estratégias de avaliação integradora e estimuladores da autonomia na aprendizagem, que envolvam atividades realizadas individualmente e em grupos e forneçam indicadores da aplicação, no contexto profissional, dos conhecimentos e habilidades aprendidos. Sendo assim, poderão ser utilizados para a avaliação:

- Estudos de caso;
- Testes (escrito e oral);
- Elaboração e apresentação de seminários;
- Dinâmicas de grupos;
- Atividades que simulem a prática profissional (demonstrações);
- Trabalho em grupo orientado;
- Técnica de solução de Problemas;
- Teatro;

- Participação e grau de interesse durante as aulas.

As estratégias e os instrumentos de avaliação deverão ser detalhados no Plano de Trabalho Integrado e no Plano de Trabalho Docente.

8. CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO

A aprovação do aluno compreenderá:

- a) Apuração da frequência, conforme o percentual mínimo estabelecido no plano de ação do curso.
- b) Avaliação das competências requeridas em cada bloco temático, de acordo com o perfil profissional de conclusão.

Será considerado aprovado no módulo o aluno que:

- Obter em cada bloco temático, conceito final igual ou superior a Bom (B);
- Apresentar frequência igual ou superior a 75% da carga horária teórico-prática;

O aluno que não atingir os critérios acima definidos será considerado reprovado no curso. Portanto, o aluno que obtiver o conceito Insatisfatório (I) não receberá o certificado/diploma.

Cabe observar que a frequência é quesito indispensável à aprovação, juntamente com aquisição das competências relativas aos blocos temáticos do curso. Os registros destes quesitos são da responsabilidade do docente e deverão constar do Diário de Classe de cada bloco temático.

9. RECOMENDAÇÃO DE RECUPERAÇÃO

O aluno que não apresentar o desenvolvimento das competências exigidas pelo perfil profissional de conclusão terá nova oportunidade de aprendizagem, por meio de estratégias e atividades orientadas pelo docente, segundo um plano de ação elaborado em parceria com o aluno, propiciando-lhe o alcance dos requisitos considerados indispensáveis para sua aprovação.

Ficará valendo a menção (conceito) da recuperação em substituição ao anterior.

10. METODOLOGIA

As estratégias pedagógicas adotadas para o desenvolvimento do curso deverão proporcionar ao aluno a participação ativa e condições de “aprender a aprender”, visando uma aprendizagem com autonomia.

Dessa forma, busca-se desenvolver meios para que os alunos tenham a capacidade de mobilizar saberes (desenvolvidos ao longo da vida social, escolar e laboral) para agir em situações concretas de trabalho.

Os blocos temáticos serão desenvolvidos interdisciplinarmente, mobilizando conhecimentos, habilidades e valores de forma integrada, contextualizada e

significativa, com vistas a garantir o desenvolvimento das competências gerais e específicas. A organização curricular deverá, também, oportunizar a execução de operações em sequência programada de modo a permitir a apropriação de competências progressivamente mais complexas e especializadas.

Para cumprir a proposta metodológica do SENAC, nas aulas os professores deverão aplicar métodos e técnicas em momentos presenciais, selecionando os procedimentos de ensino mais adequados com o assunto abordado:

Estudo por projetos - este tipo de estudo consiste em propor aos alunos a realização de uma atividade concreta - o projeto -, na qual o grupo, orientado pelo docente, poderá explorar um conjunto de conteúdos importantes ao domínio de determinadas habilidades e/ou competências.

O professor planeja as atividades educativas a partir de propostas de desenvolvimento de projetos com caráter de ações ou realizações com objetivos concretos e reais: montar uma empresa, organizar um serviço de saúde, debelar uma crise financeira da empresa, identificar problemas em processos diversos, elaborar uma campanha educativa, inventar um novo produto e planejar sua comercialização. Isso exigirá do professor um acompanhamento cuidadoso dos projetos dos alunos, de forma a prover os conhecimentos necessários relativos tanto às bases tecnológicas (saber), aos saberes e competências relativos à vida social e à subjetividade (saber ser) quanto ao domínio de métodos e técnicas diversos, relativos tanto às competências de aprendizagem autônoma quanto às competências profissionais. Quanto à duração, um projeto pode durar uma semana, um mês, um semestre, dependerá do que se quer ensinar e a decisão coletiva de que a questão-problema tenha sido respondida. As etapas de um projeto são:

- Parte-se de um tema ou problema negociado com a turma;
- Inicia-se com um projeto de pesquisa;
- Buscam-se e selecionam-se fontes de informação;
- Estabelecem-se critérios de ordenação e de interpretação das fontes;
- Recolhem-se novas dúvidas e perguntas;
- Estabelecem-se relações com outros problemas;
- Representa-se o processo de elaboração do conhecimento que foi seguido;
- Recapitula-se (avalia-se) o que se aprendeu;
- Conecta-se com um novo tema ou problema.

Estudo por pesquisa - essa é uma atividade didática que ajuda o aluno a identificar as fontes de informação, selecionar os dados mais significativos para a solução do problema proposto, formular conceitos acerca de situações ainda pouco definidas e, até mesmo, realizar algumas descobertas.

Estudo de casos - esta é uma modalidade de aprendizagem que atrai a atenção dos alunos pois aguça a curiosidade. Tem o objetivo de avaliar uma situação sobre os pontos de vistas positivos e negativos.

Aula expositiva - planejado este procedimento de ensino ajuda a demonstração de técnicas com o detalhamento dos porquês de certos procedimentos de trabalho. Indispensável para a aprendizagem de um novo assunto, o que se propõe com uma aula expositiva dialógica é que a sala de aula torne-se um ambiente favorável à reelaboração e construção do conhecimento, momento em que os alunos questionam determinadas situações, fatos, fenômenos e idéias.

Elaboração de síntese - prática para incentivar os alunos de agrupar e organizar suas idéias acerca de um determinado assunto abordado de forma sucinta.

Dramatização - muito usada para trabalhar a expressão dos alunos, visa promover a experimentação de situações de vida, sem compromisso com a realidade.

Painel Integrado - é um procedimento usado para estudos simultâneos de diferentes aspectos de um tema geral.

Trabalho Individual: Esta atividade atende às condições pessoais de formação de cada aluno, levando-se em conta as suas reais possibilidades de aprendizagem dentro do seu próprio ritmo de trabalho.

Trabalho em grupo: enriquece experiências, atende às diferenças individuais, desenvolve o senso crítico e a criatividade, o espírito de colaboração, o senso de responsabilidade e enriquece os conhecimentos.

Debate: indicado para discutir, perante a turma, um tema polêmico, cada qual defendendo uma posição.

Seminário: oportuniza os alunos a desenvolverem a investigação, à pesquisa, à crítica, a construção de argumentos, a sistematização de leituras e a independência intelectual.

História em Quadrinhos: constitui um recurso didático-pedagógico importante para a aprendizagem, pois atua como instrumentos para o desenvolvimento da imaginação e aguçamento da curiosidade. Ela pode ser utilizada como introdução de uma temática para o início de uma aula, e também para desenvolver a produção escrita. Pode ser utilizada também como fechamento de uma aula.

Grupos de verbalização e de observação (GV-GO) - A finalidade dessa técnica é discutir profundamente um tema, analisar uma situação problema ou listas procedimentos de uma técnica de trabalho.

Tempestades de idéias - trabalha muito a liberdade e o conhecimento dos alunos, além demonstrar as vantagens do trabalho em equipe. Favorece a criatividade, a autocrítica e a construção do consenso, educando na aceitação da divergência e do respeito mútuo.

11. DESCRIÇÃO DO PERFIL DOCENTE

BASES TECNOLÓGICAS	PERFIL DO INSTRUTOR
Fundamentos do Turismo e Hospitalidade	Nível Superior em Turismo/Hotelaria/Administração e áreas afins.
Mercado Profissional no Segmento de Turismo e Hospitalidade	Nível Superior em Turismo/Hotelaria/Administração e áreas afins.
Relacionamento Interpessoal e Qualidade no Atendimento	Nível Superior em Turismo/Administração/Psicologia/Publicidade e áreas afins que tenha experiência na área de relacionamento interpessoal e qualidade no atendimento ao cliente.
Saúde e Segurança no Trabalho	Nível Superior em Enfermagem/Medicina. Formação Técnica em Segurança do Trabalho. Atuação como Bombeiro ou socorrista.
Higiene e Manipulação de Alimentos	Nível Superior em Nutrição ou área afim que tenha experiência na área de higiene e manipulação alimentar.
Estrutura Operacional e Funcional da Cozinha	Profissional da área de gastronomia que tenha experiência no preparo de alimentos.

Elaboração de Fichas Técnicas	Nível superior em Nutrição ou profissional da área de gastronomia que tenha experiência na elaboração de fichas técnicas.
Métodos e Técnicas para o preparo de pizzas	Profissional com experiência na área.

Os docentes deverão ter desenvoltura, saber se expressar oralmente e ter habilidade para lidar com públicos heterogêneos. É recomendado que o docente seja responsável, organizado, tenha experiência na docência e saiba lidar com as rotinas administrativas do trabalho docente.

12. MATERIAL DIDÁTICO A SER ENTREGUE AO ALUNO

BLOCO	MATERIAL DIDÁTICO
Bloco 1 – Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade	1. Apostila Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade.
Bloco 2 – Processos de Trabalho do Pizzaiolo	1. Apostila Pizzaiolo.

13. BIBLIOGRAFIA PARA APOIO DO DOCENTE

ANVISA. Cartilha sobre Boas Práticas para serviços de alimentação. Resolução – RDC nº 216/2004.

CAMILLO JUNIOR, Abel Batista. Manual de prevenção e combate a incêndios. 4. ed. São Paulo : Ed. SENAC São Paulo, 2002. 189 p. Il. (Apontamentos Educação Ocupacional, 44). Inclui bibliografia e índice. ISBN 8573590637.

CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Menescal; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. Introdução a turismo e hotelaria. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 1998. 112 p. Inclui bibliografia. ISBN 85-85746-82-3.

CANELLA-RAWLS, Sandra. Pão: arte e ciência. 2. ed. rev. São Paulo : Ed. SENAC São Paulo, 2006. 320 p. Il. Tab. Fotos. Inclui bibliografia e índice. ISBN 8573594012.

COSTA, Antonio Tadeu da. Manual de segurança e saúde no trabalho: normas regulamentadoras - NRs. 2. ed. rev. ampl. São Caetano do Sul, SP: Difusão editora, 2007. 799 p. Il. Tab. (Segurança e saúde no trabalho). Inclui lista de siglas e abreviaturas. ISBN 9788578080013.

COSTA, Silvia de Souza. Lixo mínimo: uma proposta ecológica para hotelaria. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004. 122 p. Il. Inclui bibliografia. Traz a lei nº 4.191, de trinta de setembro, de 2002 - dispõe sobre a política de resíduos sólidos e dá outras providências. ISBN 8574581488.

FLORES, Paulo Silas Ozores. Treinamento em qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo. São Paulo: Roca, 2002. 180 p. ISBN 8572413693.

Francisco Tommy Freud. Alimentos e Bebidas: uma visão gerencial. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2005. 208 p. Il. Inclui bibliografia. ISBN 8574581852.

GRÜN, Mauro. Ética e educação ambiental: a conexão necessária. 8. ed. Campinas: Papirus, 2004. 120 p. (Magistério. Formação e Trabalho Pedagógico). Inclui bibliografia. ISBN 8530804333.

LOUREIRO, Carlos Frederico Bernardo (Org.); LAYRARGUES, Philippe Pomier (Org.); CASTRO, Ronaldo Souza de (Org.) et al. Sociedade e meio ambiente : a educação ambiental em debate. 2. ed. São Paulo : Cortez, 2002. 183 p. Inclui bibliografia. ISBN 8524907487.

RUSCHMANN, Doris van de M. Turismo e meio ambiente natural. Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 123-134, maio/ago. 1990.

SANTOS JUNIOR, Clever Jucene dos. Manual de segurança alimentar: boas práticas para serviços de alimentação. Rio de Janeiro: Rubio, 2008. 214 p. ISBN 9788577710003.

SILVEIRA, José Márcio da Silva; BARTMANN, Mercilda; BRUNO, Paulo. Primeiros Socorros: como agir em situações de emergência. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2005. 144 p. Il. Inclui Bibliografia. ISBN 85-7458-107-0.

TREVILATO, Gerson. Guia prático de primeiros socorros: o que fazer em casos de emergência. Tatuí - SP: Casa Publicadora Brasileira, 2001. 272 p. Il. Inclui índice. ISBN 8534507163.

DVDS

CENTRO DE PRODUCOES TECNICAS. Treinamento de Pizzaiolo. / Wilson Ferreira; Jose Dermeval Saraiva Lopes; Viçosa, MG: CPT, 2007. 1 DVD-Vídeo (84 min), NTSC/ALL, color. (Treinamento em Hotelaria). Acompanha manual de 284 paginas. ISBN 9788576012245.

COMMIT. 4 características de um profissional de sucesso. / MARINS FILHO, Luiz Almeida; São Paulo: Commit, 2008. 1 DVD-Video (19 min), NTSC, color.

COMMIT. As 7 chaves da fidelização de clientes. / SOUKI, Omar; São Paulo: Commit, 2007. 1 DVD-Video (22 min), NTSC, color.

COMMIT. Ética entre colegas de trabalho. / MARINS FILHO, Luiz Almeida; São Paulo: Commit, 2008. 1 DVD-Vídeo (20 min), color.

COMMIT. Socorro! : quero ser bem atendido. / MARINS FILHO, Luiz Almeida; São Paulo: COMMIT, 2007. 1 DVD-Vídeo (20 min.) color. Inclui como bônus a palestra: (Aprenda a dar momentos mágicos) - 19 minutos.

COMMIT. Vendendo o invisível: a arte de vender serviços. / MIRANDA, Marcio; São Paulo: Commit, 2007. 1 DVD-Vídeo (49 min), NTSC, color.

SENAC. DN. Turismo e riqueza. Rio de Janeiro: SENAC/DIOP/CPRTV, [200-?]. 1 DVD-Vídeo (9 min), NTSC/ALL, color.

SIAMAR. Bumerange. São Paulo: SIAMAR, [200-?]. 1 DVD-VIDEO (10 min), NTSC, color.

SIAMAR. Cliente muito zangado. São Paulo: SIAMAR, 2005. 1 DVD-VIDEO (16 min), NTSC, color.

SIAMAR. Conflitos! Conflitos! São Paulo: SIAMAR, [200-?]. 1 DVD-VIDEO (19 min), NTSC, color.

SIAMAR. Ergonomia: adaptação do trabalho ao homem. São Paulo: SIAMAR, [200-?]. 1 DVD-VIDEO (15 min), NTSC, color.

SIAMAR. O segredo: serviço de atendimento ao cliente. São Paulo: SIAMAR, 2006. 1 DVD-VIDEO (15 min), NTSC, color.

SIAMAR. Ouvindo o cliente. São Paulo: SIAMAR, 2005. 1 DVD-VIDEO (30 min), NTSC, color.

SIAMAR. Trabalho em equipe: uma sintonia para o sucesso. São Paulo: SIAMAR, [200-?]. 1 DVD-VIDEO (24 min), NTSC, color.

14. ESPAÇO PEDAGÓGICO

As aulas teóricas deverão ser realizadas em salas convencionais devidamente climatizadas. Em empreendimentos de alimentos e bebidas poderão ser realizadas visitas técnicas.

Para as aulas práticas é necessária a cozinha pedagógica, equipada com no mínimo os itens descritos a seguir:

- Forno elétrico, a gás e à lenha;
- Forno para pizza de cone;
- Fogão;
- Processador de alimentos;
- Balança eletrônica;
- Geladeira;
- Talheres de mesa (garfo, faca, colher de sopa, sobremesa, chá e de café);
- Rolos de massa de altileno;
- Panelas baixas e altas;
- Pincéis;
- Pás;
- Espátulas;
- Escovão;

- Disco de alumínio;
- Câmara de fermentação;
- Fatiadora de frios;
- Pratos de mesa;
- Recipientes herméticos;
- Utensílios para o desenvolvimento das receitas propostas

15. RECURSOS, INSTRUMENTOS E EQUIPAMENTOS

- TV / DVD;
- Retroprojektor;
- Datashow;
- Flipchart;
- Quadro Branco;
- Rádio com tocador de CD;
- Cozinha Pedagógica.

16. MATERIAL DE CONSUMO

16.1 Material de Consumo para o Curso

No “Bloco 1: Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade” serão necessários os seguintes materiais:

- 02 pacotes de balões;
- 10 folhas de papel craft;
- 10 folhas de cartolinas coloridas;
- 04 pacotes de canetinhas;
- 02 caixas de lápis de cor;
- 05 pincéis atômicos;
- 02 colas (aproximadamente 200ml);
- 04 tesouras;
- 04 régua;
- 01 rolo barbante;
- 01 rolo fita crepe;
- 20 revistas para recorte;
- 01 Pacote de pirulitos sortidos c/ diversas cores;
- 01 resma de papel para flipchart.

No “Bloco 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo” serão necessários os materiais listados conforme as fichas técnicas das receitas que serão desenvolvidas no curso.

16.2 Material de Consumo para o Aluno

Para cada aluno deverá ser entregue os materiais descritos abaixo. Esses materiais já devem estar contidos na planilha do curso, não havendo nenhuma despesa extra ao aluno.

- Camiseta Azul Senac
- Pasta Lona Senac
- Bloco e Caneta Senac
- Avental Senac
- Doma Senac
- Certificado
- Feedbacks

17. ORIENTAÇÃO PARA COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Para proporcionar a prática pedagógica ativa, recomenda-se que a coordenação pedagógica oriente o docente a:

- Selecionar e organizar conteúdos de ensino, articulando-os às questões vivenciadas pelos alunos em sua vida profissional e social;
- Provocar a reflexão dos alunos através da proposição de situações em que os interesses possam emergir e eles possam intervir;
- Oferecer objetos / elementos / situações, proporcionando condições em que o aluno tenha acesso a elementos novos, que possibilitem a elaboração de respostas aos problemas suscitados; e,
- Interagir com o aluno, acompanhando o processo de construção, intervindo, sempre que necessário, para manter sua motivação.

O Plano de Trabalho Docente será elaborado pelos docentes com a participação da coordenação pedagógica, orientando sobre as estratégias, processo de avaliação, registro no Diário de Classe, contribuindo para a eficácia das competências do perfil profissional de conclusão de curso.

O coordenador pedagógico fará a coordenação das reuniões pedagógicas realizadas durante o andamento e próximo ao término do curso ou quando for necessário. As reuniões pedagógicas contarão com a presença dos docentes dos blocos temáticos que estão sendo desenvolvidos.

Nas reuniões de Plano de Trabalho Integrado (PTI) é salutar que o coordenador pedagógico fale da proposta pedagógica do SENAC comprometida com o ensino por competência.

SUGESTÕES:

1) Sugere-se que no “Bloco 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo” o docente proponha um trabalho que desafie o aluno a resolver um problema do cotidiano apresentado sob uma situação hipotética. Para desenvolver outras habilidades, recomenda-se também que o processo de realização do trabalho envolva tanto a parte escrita (entrega de relatórios, por exemplo) quanto a parte oral (apresentação dos resultados).

2) Recomenda-se a realização de visitas de familiarização ao longo do curso. É importante que no “Bloco 1: Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade” seja realizada uma visita técnica (city-tour) no município para que os

alunos façam o reconhecimento da sua cidade, dos aspectos da infra-estrutura, superestrutura, atrativos turísticos e equipamentos turísticos. Já no “Bloco 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo” propõe-se que os alunos façam uma visita técnica a pizzarias para que possam observar a prática do pizzaiolo.

3) No “Bloco 2: Processos de Trabalho do Pizzaiolo” quando for ser ministrado o conteúdo Higiene e Manipulação de Alimentos, com 10 horas, o coordenador deverá informar aos alunos que para obtenção do certificado em Higiene e Manipulação de Alimentos, é necessário a frequência de 100 % nessa carga horária.

4) Para a finalização do curso, sugere-se a realização de uma atividade prática, por exemplo, “Noite da Pizza”, no qual os alunos poderão demonstrar as competências desenvolvidas.

5) Sugere-se, que alguns dos temas transversais, tais como Segurança no Trabalho, Primeiros Socorros, Meio Ambiente e outros possam ser enfatizados por meio de uma palestra com profissionais da área. O CEP Campo Grande dispõe de uma parceria com INSS, através do Programa de Educação Previdenciária/MS que realiza palestra gratuita (duração de 02 horas) sobre Deveres e Direitos da Previdência Social – INSS. Para agendamento prévio da ação, a coordenação pedagógica poderá contatar a Sra. Marise Lima de Sousa pelo e-mail: marise.malichieski@previdencia.gov.br ou telefones: 4009 7710 / 9290 6370 e agendar as datas para a ação na unidade.

18. ORIENTAÇÃO PARA EQUIPE DE VENDAS

18.1 Descrição da Explicação do Técnico sobre o Serviço Educacional

O Curso de Pizzaiolo é voltado para todas as pessoas interessadas em atuar como pizzaiolo.

O Pizzaiolo é o profissional responsável pelos processos de elaboração, preparação, montagem e apresentação de pizzas, seus molhos e coberturas, coordenando e controlando o recebimento, armazenamento e acondicionamento dos insumos.

Atua em pizzarias, hotéis, restaurantes, bares, lanchonetes, eventos e festas e estabelecimentos afins, como contratado ou autônomo.

A faixa salarial média do pizzaiolo é de R\$ 800,00 (oitocentos reais).

O curso de Pizzaiolo tem carga horária de 160 horas, sendo 40 horas voltadas para ensino da Organização do Trabalho no Segmento de Turismo e Hospitalidade; 120 horas para ensino do processo de trabalho do pizzaiolo.

O Curso de Pizzaiolo é uma capacitação profissional e segue as orientações do Catálogo Nacional de Cursos do SENAC Nacional.

Os requisitos de acesso são: Mínimo 18 anos e Ensino Fundamental (6º ano).

18.2 Descrição do Diferencial do Serviço Educacional

O Curso de Pizzaiolo é ministrado pela metodologia de competência. Assim o aluno além dos conhecimentos técnicos, desenvolverá seu lado pessoal e as relações interpessoais que são fundamentais para se destacar no mercado de trabalho. Hoje os empregadores têm valorizado muito mais aspectos pessoais e de postura do indivíduo do que os aspectos técnicos propriamente dito.

Durante todo o curso, teoria e prática são aplicadas simultaneamente. Assim o aluno terá possibilidade de praticar as técnicas e os conceitos que são ministradas, preparando-se melhor para o mercado de trabalho.

O SENAC conta com ambientes pedagógicos preparados para realização das atividades práticas, simulações e atividades em grupo.

Para acompanhamento das aulas os alunos receberão apostilas e doma, camiseta, avental e pasta do SENAC.

Todos os materiais da aula prática já estão inclusos no valor do curso. Durante o curso serão lecionadas aproximadamente 45 receitas.

Os professores são preparados e capacitados para ministrarem os conteúdos programáticos previstos. A metodologia de trabalho inclui aulas expositivas, vídeos, dinâmicas, trabalhos em grupos, simulação da prática diária, visitas técnicas, etc.

19. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS PARA ELABORAÇÃO DO PLANO

SENAC – Departamento Nacional. **Catálogo Nacional de Cursos SENAC-2009.**

SENAC – Departamento Nacional. **Referenciais para a Educação Profissional do SENAC.** Rio de Janeiro, 2002.

SENAC – Departamento Nacional. **Glossário Educação Profissional SENAC.** Rio de Janeiro, 2009.

BOTINI, Joana; SOARES, Leonor Macedo. **Bem-vindo, volte sempre.** Editora SENAC Nacional, 2001. 120 p. Il. ISBN 85-7458-071-6.

FERREIRA, Wilson; LOPES, José Dermeval Saraiva. **Treinamento de Pizzaiolo.** Viçosa-MG, CPT, 2007.

BRASIL PROFISSÕES. **Pizzaiolo.** Disponível em:
<<http://www.brasilprofissoes.com.br/verprof.php?codigo=325>>. Acesso em: 02 out. 2009.

FÓRUM DE DISCUSSÃO SOBRE A ARTE DE PREPARAR PIZZAS. Disponível em: <<http://pizzaria.3forum.biz/geral-f6/pizza-em-formato-de-cone-t1217.htm#14484>>. Acesso em: 04 out. 2009.

GRANCERES. Disponível em: <<http://www.granceres.com.br/>>. Acesso em: 02 out. 2009.

PIZZA KONE. **Equipamentos e massas.** Disponível em: <www.pizzakone.com.br>. Acesso em: 02 out. 2009.

PIZZARIA UNIDAS. Disponível em: <<http://www.pizzariasunidas.org.br/>>. Acesso em: 02 out. 2009.

FISPIZZA. Disponível em: <http://www.fispizza.com.br/fispizza_09_mercado.htm>. Acesso em: 04 out. 2009.