



*PROPOSTA SENAC*  
**EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA**

Bom Jardim da Serra, Abril de 2023.

**Secretaria Municipal de Turismo de Bom Jardim da Serra**

Aos cuidados de do Sr. **Benito Sbruzzi**

Prezado Senhor,

Agradecemos a oportunidade de apresentar esta proposta diferenciada de Educação Corporativa. A busca pela excelência na prestação de serviços só é alcançada por meio da formação dos profissionais envolvidos, de modo que contribua para visão global do processo no qual estão inseridos, capacidade de análise crítica das situações e competências desenvolvidas para o eficaz desempenho de suas funções e cumprimento de suas responsabilidades.

O SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial é uma das mais completas instituições educacionais de caráter privado do país. Tem seus objetivos e atribuições definidas pelos Decretos-Lei nº 8.621 e nº 8.622. O Senac/SC conta com 29 unidades educacionais espalhadas pelo estado, incluindo o restaurante Blumengarten (empresa pedagógica) e o Departamento Regional. Além disso, a instituição possui duas unidades móveis, as carretas-escolas (açougue e panificação), que proporcionam ações de Educação Profissional às pessoas das comunidades onde não há unidades fixas instaladas. É importante destacar, ainda, os Observatórios, que ajudam a fomentar os setores, como os de Gastronomia e Turismo em Santa Catarina e também a nossa Rede Nacional de Educação a Distância que tem um portfólio amplo para diferentes atendimentos. A organização possui uma estrutura física de aproximadamente 45.000 m<sup>2</sup> de área construída e um corpo funcional com mais de 2.375 colaboradores.

Esta proposta pretende atender as necessidades de aprimoramento e desenvolvimento profissional da organização, no intuito de proporcionar condições mais efetivas para obtenção de melhores resultados, na satisfação das necessidades dos clientes e ainda contribuindo para uma gestão de seus recursos, quer sejam eles materiais, financeiros ou humanos.

**Cliente:** Secretaria Municipal de Turismo de Bom Jardim da Serra

**Título do projeto/proposta:** Serviços em A&B

**Objetivo geral do projeto/proposta:** Esta proposta pretende atender as necessidades de aprimoramento e desenvolvimento profissional dos alunos, proporcionando as condições efetivas para obtenção de melhores resultados, na satisfação das necessidades dos clientes e ainda contribuindo para uma gestão de seus recursos, quer sejam eles materiais, financeiros ou humanos.

**Detalhamento do projeto/proposta:**

**Carga horária:** 40 h/a

**Participantes:** 12 alunos

**Objetivo Geral:** O curso de aperfeiçoamento Serviços em A&B tem como objetivo desenvolver a seguinte competência: Realizar serviços de A&B.

É destinado aos profissionais do setor de alimentação e serviços em bares, hotéis e restaurantes.

**Público-alvo:**

É destinado aos profissionais do setor de alimentação e serviços em bares, hotéis e restaurantes, a saber:

- Idade mínima: 16 anos
- Escolaridade: Anos iniciais do Ensino Fundamental (1º ao 5º ano) completo.
- Escolaridade EJA: Aprovado em Língua Portuguesa.
- Requisito/Conhecimento específico: não há

**Conhecimentos:**

- Legislação e Procedimentos: Boas práticas para serviço de alimentação quanto a higiene pessoal, ambiental, equipamentos, móveis, utensílios de trabalho e insumos (recebimento, armazenamento, pré-preparo, preparo, resfriamento, envase e distribuição).
- Riscos de contaminação cruzada, multiplicação de micro-organismos e descarte de resíduos.
- Princípios da sustentabilidade na gestão de recursos, produtos: produtos orgânicos, gerenciamento de água, luz e energia e descarte correto do lixo.
- Técnicas do uso da bandeja: bandeja redonda, bandeja retangular, transporte dos pratos, copos, garrafas e alimentos.

- Tipos de serviços de A&B: serviço de buffet, empratado, inglesa direta e indireta, serviço de bebidas (serviço de vinhos) e sequência de serviço.
- Qualidade no atendimento ao cliente: atendimento, sugestão, vendas proativas, vendas por atributo, efetivação da venda, fidelização do cliente.
- Técnicas de preparo de alimentos a frente do cliente: saladas, pratos principais e sobremesas.
- Vendas de alimentos e bebidas: etapas e técnicas de vendas.

#### **Atribuições/responsabilidades do Senac:**

- Contratação de professores para o projeto
- Deslocamento e alimentação para os professores
- Elaborar as estratégias pedagógicas/metodológicas do curso.
- Disponibilizar os materiais didáticos para o curso.
- Elaborar, registrar e encaminhar os certificados.

#### **Atribuições/responsabilidades da empresa:**

- Proceder à divulgação do projeto aos interessados e a mobilização dos participantes.
- **Infraestrutura:** sala de aula convencional com carteiras e recursos tecnológicos (computador e data show), acesso a internet.
- Contratante firmar parcerias com empresas para disponibilizar espaço para práticas de serviços de Garçom ( Restaurantes, Serviços A&B).

#### **Período de realização previsto**

- **Data:** a definir com o cliente
- **Local:** a definir com o cliente
- **Horário:** a definir com o cliente
- \*\* hora aula de 50 minutos

**Investimento:** R\$ 5.580,00 (Cinco mil quinhentos e oitenta reais) para realização do curso com turma de 12 participantes.

**Forma de Pagamento:** à vista ou parcelado através de depósito bancário.

Aguardamos sua avaliação e ficamos à disposição para outras informações.

Atenciosamente,

Adenilson Varela  
Diretor

Maickon Albuquerque  
Coordenador Educacional