

Garçom (CBO 5134-05)

Eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Segmento: Hospitalidade.

Qualificação: Ensino Médio incompleto.

Subordinação: *Maître*, Gerente de restaurante.

Funções

7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho.
10. Coletar amostras para análises laboratoriais.
11. Realizar descarte adequado de resíduos.
12. Controlar o estoque de produtos para as produções.
13. Organizar o estoque de produtos para as produções.
14. Armazenar os insumos, identificar e monitorar a temperatura adequada.
15. Realizar requisição de produtos em estabelecimentos de A&B.
17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos.
40. Recepcionar clientes em estabelecimentos de A&B.
53. Comandar pedidos.
54. Servir bebidas.
56. Servir alimentos.
57. Realizar o desembarço da mesa.
58. Controlar utensílios, roupa, manutenção de mobiliários e equipamentos em estabelecimentos de A&B.
60. Conferir a *mise en place* em estabelecimentos de serviço de A&B.

105. Preparar e repor a *mise en place* em estabelecimentos de serviços de A&B.
106. Preparar bebidas para serviços **em estabelecimentos de A&B.**
107. Verificar o consumo e receber o pagamento **de estabelecimentos de A&B.**
108. Preparar alimentos na frente do cliente **de estabelecimentos de A&B.**
109. Atender clientes em estabelecimentos de A&B.
112. Conferir a qualidade dos serviços em estabelecimentos de A&B.

Conhecimentos

- Elementos da comunicação: tipos e características da linguagem.
- Etiqueta profissional.
- Leis trabalhistas, organização sindical, associativismo, cooperativismo.
- Segurança aplicada no ambiente de trabalho: equipamentos de proteção individual (EPIs) e ações em caso de acidentes.
- Noções de liderança.
- Boas práticas: conceito, contaminação cruzada e procedimentos quanto ao controle de água para produção de alimentos; de higienização de instalações físicas, móveis e utensílios; de higiene e saúde dos colaboradores; para descarte de resíduos; de controle de pragas; de compra e transporte de alimentos; quanto ao armazenamento de matéria-prima; embalagens e produtos de limpeza; normas e legislação aplicadas; perigos, microrganismos que causam doenças transmitidas por alimentos (DTA); recolhimento e guarda de amostras de alimentos; definição de procedimentos operacionais padronizados (POPs); manual de boas práticas; legislações vigentes; tempo x temperatura das preparações culinárias, entre outros.

- Estoque: armazenamento; fluxo e organização de produtos e ingredientes; primeiro que vence, primeiro que sai (PVPS) e primeiro que entra, primeiro que sai (PEPS); estoque mínimo e máximo; preenchimento de requisições de materiais.
- Princípios da sustentabilidade na gestão de recursos, produtos e ingredientes.
- Procedimentos para descarte de resíduos.
- Conceito de 5Rs: repensar, reduzir, recusar, reutilizar e reciclar, aplicável ao trabalho em lanchonetes.
- Produtos de consumo e ingredientes: origem, classificação, especificações, sazonalidades e características sensoriais.
- Leilante do ambiente, mobiliários, equipamentos, utensílios e roupa (restaurante, salas, eventos).
- *Mise en place*: salão; mesas; aparadores; carrinhos; mesas auxiliares; utensílios.
- Ordem de serviço: conceito, procedimentos de execução.
- Noções de cerimonial e protocolo.
- Ordem de precedência em jantares/almoço: prioridades no atendimento.
- Tipos de cardápios.
- Utensílios e equipamentos: utilização e conservação.
- Cartas de bebidas: objetivos, tipos, público-alvo, tamanho, redação, cor, letras, papel, divisões e quantidade.
- Fichas técnicas para preparação alimentos e bebidas: tendências, elaboração e execução.
- Recepção e atendimento ao cliente: padrões de atendimento; tipos de clientes; etiqueta profissional; orientações sobre o cardápio.
- Comanda: tipos e características (eletrônica e manual); formas de preenchimento; abertura e fechamento de contas; formas de pagamento (dinheiro, cheque, cartão, *voucher*).
- Tipos de bebidas.
- Taças e copos: classificação e utilização.
- Noções básicas de Enologia, cervejas e coquetelaria.
- Extração de bebidas quentes (café, chá).
- Preparo de bebidas (café, suco, chá e bebidas geladas).
- Técnicas de serviços de bebidas.
- Tipos de preparos clássicos, técnicas de cocção e nomenclaturas usadas em Gastronomia.
- Preparações de cocções clássicas à mesa: flambagem, cortes de carnes, filetagem.
- Técnicas de serviços de alimentos.
- Padrão de apresentação dos pratos.
- Conhecimentos dos produtos e restrições alimentares.
- Harmonização de alimentos e bebidas.
- Desembaraço das mesas.
- Vendas de alimentos e bebidas: etapas; técnicas de vendas; ações de fidelização e atendimento às expectativas dos clientes.
- Coleta de amostras realizada de acordo com as normas sanitárias vigentes.
- Relatórios operacionais de restaurante: identificar e preencher.

Comportamentos destacados
<ul style="list-style-type: none"> • Comprometimento com o trabalho em equipe. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes. • Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. • Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Resiliência. • Assiduidade e pontualidade.
Tendências específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da preocupação com a manipulação segura dos alimentos e bebidas. • Aumento do número de estabelecimento de alimentação e bebidas com autosserviço. • Uso de comandas individuais (manuais ou eletrônicas). • Uso de cardápio digital. • Mudança dos hábitos alimentares, buscando forma mais saudável. • Horizontalização hierárquica. • Perfis de clientes diferenciados. • Preocupação com sustentabilidade (redução de rouparia, descartáveis). • Contratação de aposentados pelo mercado de trabalho. • Empreendedorismo informal. • Língua estrangeira instrumental. • Conhecimentos básicos em Informática. • Preocupação com a origem dos alimentos e bebidas consumidos (se a empresa aplica os princípios do <i>Fair trade</i> e do trabalho decente).
Temas para formação complementar
<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento de legislações sanitárias em vigor no País. • Comunicação em língua estrangeira (no mínimo, Espanhol e Inglês). • Harmonização de bebidas.