

Hostess (sem CBO)

Eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Segmento: Hospitalidade.

Qualificação: Ensino Médio completo.

Subordinação: *Maître*, Gerente de restaurante.

Funções

- 7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho.
- 17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos.
- 40. Recepcionar clientes em estabelecimentos de A&B.
- 52. Realizar e administrar agendamentos de reservas em estabelecimentos de A&B.

109. **Recepcionar** e atender clientes em estabelecimentos de A&B.

Conhecimentos

- Elementos da comunicação: tipos e características da linguagem.
- Etiqueta profissional.
- 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.
- 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.
- Leiaute do ambiente, mobiliários, equipamentos, utensílios e roupa (restaurante, salas, eventos).
- *Mise en place*: salão, mesas, aparadores, carrinhos, mesas auxiliares, utensílios.
- Tipos de cardápios.
- Tipos de preparos clássicos, técnicas de cocção e nomenclaturas usadas em Gastronomia.
- Tipos de serviços.
- Técnicas de transporte de alimentos, bebidas e utensílios na bandeja.
- Técnicas de vendas de alimentos e bebidas.
- Técnica em atendimento (prioridade no atendimento).
- Gerenciamento de conflito.
- Relatórios operacionais de restaurante: identificar e preencher.
- Recepção e atendimento ao cliente: padrões de atendimento; tipos de clientes; etiqueta profissional; orientações sobre o cardápio.

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.• Uso de cardápio digital.• Acesso fácil à informação: cliente mais crítico.• Perfis de clientes diferenciados.• Valorização do serviço personalizado.• Contratação de aposentados pelo mercado de trabalho.
Temas para formação complementar
<ul style="list-style-type: none">• Comunicação em língua estrangeira (no mínimo, Espanhol e Inglês).• Informática básica.