

## Descrição por ocupação

| Atendente de lanchonete / A&B (CBO 5134-35)  |
|--|
| <b>Eixo tecnológico:</b> Turismo, Hospitalidade e Lazer  |
| <b>Segmento:</b> Hospitalidade   |
| <b>Qualificação:</b> Ensino Fundamental incompleto   |
| <b>Subordinação:</b> Gerente de alimentos e bebidas, <i>Maître</i>   |
| Funções  |
| 7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho.<br>10. Coletar amostras para análises laboratoriais.<br>11. Realizar descarte adequado de resíduos.<br>12. Controlar o estoque de produtos para as produções.<br>13. Organizar o estoque de produtos para as produções.<br>14. Armazenar os insumos, identificar e monitorar a temperatura adequada.<br>15. Realizar requisição de produtos em estabelecimentos de A&B.<br>17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos.<br>24. Higienizar os alimentos <i>in natura</i> .<br>39. Aplicar as boas práticas no preparo e na fabricação de bebidas.<br>40. Recepcionar clientes em estabelecimentos de A&B.<br>53. Comandar pedidos.<br>54. Servir bebidas.<br>55. Preparar e finalizar lanches.<br>56. Servir alimentos.<br>57. Realizar o desembaraço da mesa. |
| 105. Preparar e repor a <i>mise en place</i> em estabelecimentos de serviços de <b>lanchonete</b> .<br>106. Preparar bebidas para serviços <b>de lanchonete</b> .<br>107. Verificar o consumo e receber o pagamento <b>em lanchonete</b> .   |
| Conhecimentos  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Matemática Básica: quatro operações.</li><li>• Leis trabalhistas, organização sindical, associativismo, cooperativismo.</li><li>• Comunicação verbal e corporal.</li><li>• Segurança aplicada à operação de lanchonete: equipamentos de proteção individual (EPIs) e ações em caso de acidentes.</li><li>• Organização e leiaute da lanchonete.</li><li>• Conceito de 5Rs: repensar, reduzir, recusar, reutilizar e reciclar, aplicável ao trabalho em lanchonete.</li><li>• Planejamento para a execução do serviço: checklist, documentos de controle de materiais de requisição.</li></ul>  |

- 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.
- Identificação e prazo de validade dos alimentos.
- 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.
- Técnicas de corte.
- Fichas técnicas: conceito, objetivos e interpretação.
- Óleos e gorduras: conceito, características e utilização em lanchonetes.
- Técnicas de vendas.
- Técnicas de atendimento ao cliente.
- Técnicas de serviços de alimentos e bebidas (*mise en place*, leiaute, desembarço das mesas, etiqueta a mesa).
- Tipos de cardápios.
- Utensílios e equipamentos: funções, características, utilização e conservação.
- Preparo de bebidas (café, suco, chá e bebidas geladas).
- Preparo de lanches e suas finalizações.
- Manipulação de máquinas de café.
- Extração de bebidas quente (café e chá).
- Pedidos: comanda, abertura e fechamento de contas e formas de pagamento.
- Produtos de consumo e ingredientes: origem, classificação, especificações, sazonalidades e características sensoriais.
- Coleta de amostras realizada de acordo com as normas sanitárias vigentes.
- Princípios da sustentabilidade na gestão de recursos, produtos e ingredientes.
- Procedimentos para descarte de resíduos.
- Relatórios operacionais de cozinha: identificar e preencher.
- *Mise en place*: definição, organização e reposição.

#### Comportamentos destacados

- 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

- Aumento da preocupação com a manipulação segura dos alimentos e bebidas.
- Aumento do número de estabelecimentos com autosserviço e *delivery*.
- Uso de comandas eletrônicas e totens de autoatendimento.
- Funcionário polivalente.
- Uso de cardápio digital.
- Perfis de clientes diferenciados.
- Valorização de produtos mais artesanais por meio de serviços personalizados.
- Preocupação com sustentabilidade (redução de rouparia, descartáveis).
- Contratação de aposentados pelo mercado de trabalho.
- Empreendedorismo informal.
- Preocupação com a origem dos alimentos e bebidas consumidos (se a empresa aplica os princípios do *Fair trade* e do trabalho decente).

#### Temas para formação continuada

- Sistemas informatizados específicos de empreendimentos gastronômicos.
- Conhecimento em informática e mídias sociais.
- Noções de *visual merchandising*.