

Auxiliar de garçom – Cumim (CBO 5134-15)

Eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

Segmento: Hospitalidade

Qualificação: Ensino Fundamental incompleto

Subordinação: Garçom

Funções

7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho.
10. Coletar amostras para análises laboratoriais.
11. Realizar descarte adequado de resíduos.
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.
24. Higienizar os alimentos *in natura*.
54. Servir bebidas.
56. Servir alimentos.
57. Realizar o desembarço da mesa.

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**.
109. Atender clientes em estabelecimentos de A&B.

Conhecimentos

- Comunicação verbal, postura corporal.
- Etiqueta profissional e pessoal.
- Leis trabalhistas, organização sindical, associativismo, cooperativismo.
- Segurança aplicada no ambiente de trabalho: equipamentos de proteção individual (EPIs) e ações em caso de acidentes.
- 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.
- Tipos de cardápios.
- Tipos de serviço de alimentação.

- Técnicas em atendimento ao cliente.
- Técnicas de transporte de alimentos, bebidas e utensílios na bandeja.
- Leiaute do ambiente, mobiliários, equipamentos, utensílios e rouparia.
- *Mise en place*: salão; mesas; aparadores; carrinhos; mesas auxiliares; utensílios. Conceito e finalidade.
- Ordem de serviço: conceito, procedimentos de execução.
- Tipos de bebidas.
- Taças e copos: classificação e utilização.
- Técnicas de desembaraço de mesas.
- Técnicas de serviços de *couvert* e bebidas.
- Técnicas e normas para coleta de amostras.

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 do número de estabelecimento de alimentação e bebidas com autosserviço.
- Uso de comandas individuais (manuais ou eletrônicas).
- Novas relações de trabalho: terceirização da mão de obra.
- Tradutores instantâneos.
- Aumento da preocupação com a manipulação segura dos alimentos e bebidas.
- Uso de comandas eletrônicas e totens de autoatendimento.
- Acesso fácil à informação: deixando o cliente mais crítico.
- Uso de cardápio digital.
- Perfis de clientes diferenciados.
- 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

- Comunicação em língua estrangeira (no mínimo, Espanhol e Inglês).
- Bebidas destiladas e fermentadas.
- Técnicas de vendas.