

## Gerente de restaurante / A&B (CBO 1415-10)

**Eixo tecnológico:** Turismo, Hospitalidade e Lazer

**Segmento:** Hospitalidade

**Qualificação:** Ensino Superior em Gastronomia, Hotelaria ou Nutrição

**Subordinação:** Gerente geral ou proprietário

### Funções

2. Elaborar fichas técnicas de produtos.
  3. Calcular os custos dos alimentos e bebidas preparados.
  4. Precificar produtos e serviços de A&B.
  6. Criar procedimentos para coleta e enviar amostras para laboratórios microbiológicos.
  12. Controlar o estoque de produtos para as produções.
  18. Analisar relatórios operacionais sobre os processos.
  19. Monitorar o desempenho das equipes de trabalho.
  20. Avaliar equipes de trabalho.
  21. Coordenar equipes de trabalho.
  22. Treinar equipes de trabalho.
  35. Elaborar carta de bebidas.
  38. Selecionar equipes de trabalho.
  40. Recepcionar clientes em estabelecimentos de A&B.
  51. Gerenciar recursos e insumos utilizados em estabelecimentos de A&B.
  52. Realizar e administrar agendamentos de reservas em estabelecimentos de A&B.
  58. Controlar utensílios, roupa, manutenção de mobiliários e equipamentos em estabelecimentos de A&B.
  59. Controlar custos de produtos e serviços de A&B.
  60. Conferir a *mise en place* em estabelecimentos de serviço de A&B.
66. Acompanhar o processo de fiscalização da vigilância sanitária **em restaurantes**.
  102. Acompanhar ações de marketing para alcance de metas em serviços de **restaurantes**.
  103. Planejar estratégias pontuais de venda de **A&B** e serviços de A&B.
  104. Gerenciar recursos financeiros em estabelecimentos de A&B.
  110. Organizar eventos em estabelecimentos de A&B.
  111. Coordenar eventos em estabelecimentos de A&B.
  112. Conferir a qualidade dos serviços em estabelecimentos de A&B.
  114. Participar dos processos de seleção, promoção e desligamento de equipes **operacionais de restaurantes**.

### Conhecimentos

- Língua estrangeira instrumental.
- Informática.
- Segurança aplicada no ambiente de trabalho: equipamentos de proteção individual (EPIs) e ações em caso de acidentes.
- Gestão financeira (custos, planejamento, análise crítica, noções de orçamento, CMV, contas a pagar, a receber, precificação).
- Comunicação escrita, verbal e não verbal.

- Gestão de pessoas (motivação, escalas de trabalho, legislação aplicada, avaliação, *feedback*, admissão e demissão, treinamentos, planejamento de quadro de funcionários, folha de pagamento, conflitos, liderança).
- Direito do consumidor.
- Noções de marketing (prospecção e promoção de vendas, 5 P's).
- Inteligência de mercado (tendências e tecnologia).
- Prospecção de novos clientes.
- Comportamento do consumidor de alimentos e bebidas: fatores internos (motivação, percepção, atitudes, personalidade) e fatores externos (família, classe social, grupos de referência, cultura).
- Vendas em redes de relacionamento: redes sociais (Facebook, Twitter, Pinterest, Youtube, entre outros),
- *E-commerce*.
- Pós-venda e fidelização dos clientes: conceito, importância e estratégias.
- Gestão de sugestões e reclamações.
- Boas práticas na manipulação de alimentos (manual de boas práticas; legislações vigentes; manipulação de alimentos de forma segura; noções dos microrganismos que causam doenças veiculadas por alimentos (DTA); tempo x temperatura das preparações).
- Conhecer os tipos de serviço de alimentação.
- Técnicas em atendimento ao cliente.
- Técnicas de serviços de alimentos e bebidas (*mise en place*, *leiaute*, serviços, desembaraço das mesas, etiqueta a mesa, divisão de praças).
- Planejamento, organização e execução de eventos (planejamento, venda e pós-venda).
- Conhecimento em Enologia, cervejas, cachaças, coquetelaria e bebidas diversas.
- Conhecimentos dos produtos do cardápio.
- Conhecimento dos tipos de restrições alimentares.
- Tipos de preparos clássicos, técnicas de cocção e nomenclaturas usadas em gastronomia.
- Harmonização de bebidas com alimentos.
- Procedimentos para manutenção.
- Sustentabilidade aplicada em estabelecimentos de A&B.
- Elaboração de cartas de bebidas.
- 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.
- Relatórios operacionais: preencher e analisar.
- Recepção e atendimento ao cliente: padrões de atendimento; tipos de clientes; etiqueta profissional; orientações sobre o cardápio.
- Eventos: tipos, organizações do ambiente, equipe.
- Produtos de consumo e ingredientes: origem, classificação, especificações, sazonalidades e características sensoriais.
- Procedimentos para realização de coleta de amostras.
- Ficha técnica: índice de aproveitamento do ingrediente; perda com descongelamento; rendimento da receita; pesos e equivalências de medidas.

Comportamentos destacados
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprometimento com o trabalho em equipe.</li> <li>• Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho.</li> <li>• Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes.</li> <li>• Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades.</li> <li>• Respeito e discrição no atendimento aos clientes.</li> <li>• Resiliência.</li> <li>• Assiduidade e pontualidade.</li> </ul>
Tendências específicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novas relações de trabalho: terceirização.</li> <li>• Aumento da preocupação com a manipulação segura dos alimentos e bebidas.</li> <li>• Mudança dos hábitos alimentares, buscando forma mais saudável.</li> <li>• Facilidade de acesso a aplicativos e softwares gerenciais.</li> <li>• Aumento do número de estabelecimentos com autosserviço</li> <li>• Uso de comandas eletrônicas e totens de autoatendimento.</li> <li>• Cardápio digital.</li> <li>• Funcionário polivalente.</li> <li>• Acesso fácil à informação: cliente mais crítico.</li> <li>• Perfis de clientes diferenciados.</li> <li>• Valorização do artesanal, serviço personalizado.</li> <li>• Preocupação com a sustentabilidade (redução de rouparia, descartáveis).</li> <li>• Contratação de aposentados pelo mercado de trabalho.</li> <li>• Empreendedorismo informal.</li> <li>• Mudança nas leis trabalhistas.</li> <li>• Preocupação com a origem dos alimentos e bebidas consumidos (se a empresa aplica os princípios do <i>Fair trade</i> e do trabalho decente).</li> </ul>
Temas para formação continuada
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visão estratégica empresarial.</li> <li>• Administração de conflitos.</li> <li>• Conhecimentos em Gestão de Recursos Humanos.</li> <li>• Código de Defesa do Consumidor e código de ética de bares e restaurantes.</li> <li>• Legislação trabalhista.</li> <li>• Gerente de eventos: acompanha processos de decoração, cerimonial, logística, negociação, emite ordens de serviço.</li> </ul>