

Maître (CBO 5101-35)

Eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Segmento: Hospitalidade.

Qualificação: Ensino Médio completo.

Subordinação: Gerente de restaurante.

Funções

10. Coletar amostras para análises laboratoriais.
12. Controlar o estoque de produtos para as produções.
15. Realizar requisição de produtos em estabelecimentos de A&B.
17. Preencher 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.
52. Realizar e administrar agendamentos de reservas em estabelecimentos de A&B.
53. Comandar pedidos.
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.

101. Harmonizar bebidas com alimentos **em estabelecimentos de A&B**.
105. Preparar e repor a *mise en place* em estabelecimentos de serviços de A&B.
108. Preparar alimentos na frente do cliente **em estabelecimentos de A&B**.
109. Atender clientes em estabelecimentos de A&B.
111. Coordenar a **operacionalização de** eventos em estabelecimentos de A&B.
112. Conferir a qualidade dos serviços **de sala** em estabelecimentos de A&B.
113. Supervisionar a equipe de serviços **de sala em estabelecimentos** de A&B.

Conhecimentos

- Comunicação escrita, verbal e não verbal.
- Direito do consumidor.
- Leis trabalhistas, organização sindical, associativismo, cooperativismo.
- Lixo: tipos, origem, tratamento, coleta seletiva e formas de descarte dos resíduos.
- Identificação de mercado.
- Língua estrangeira instrumental.
- Administração (planejamento, organização, controle).
- Gestão de equipes: coordenação da produção, treinamento, avaliação e garantia do cumprimento das normas de segurança dos alimentos.
- Processo seletivo: desenvolvimento de avaliações teóricas e práticas; acompanhamento de avaliações práticas (postura, ética, conhecimentos técnicos); entrevista.

- Etiqueta profissional.
- 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.
- Produtos de consumo e ingredientes: origem, classificação, especificações, sazonalidades e características sensoriais.
- Utensílios e equipamentos: conhecimento sobre utilização, conservação e necessidade de manutenção.
- Técnicas em atendimento ao cliente.
- Técnicas de vendas em alimentos e bebidas.
- Técnicas de serviços de alimentos e bebidas (*mise en place*, *leiaute*, serviços, desembaraço das mesas, etiqueta à mesa, divisão de praças).
- Noções de cerimonial e protocolo.
- Tipos de bebidas.
- Técnicas de preparo de bebidas.
- 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.
- Elaboração de cartas de bebidas.
- Coleta de amostras realizada de acordo com as normas sanitárias vigentes.
- 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.
- Relatórios operacionais de cozinha: identificar e preencher.
- Elaboração de carta de bebidas.
- 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*).
- Preparações de cocções clássicas à mesa: flambagem, cortes de carnes, filetagem.
- Eventos: tipos, organizações do ambiente, equipe.

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 estabelecimento de alimentação e bebidas com autosserviço.
- Novas relações de trabalho: terceirização.
- Uso de comandas eletrônicas e totens de autoatendimento.
- Cardápio digital.
- Funcionário polivalente.
- Acesso fácil à informação: deixando o cliente mais crítico.
- Perfis de clientes diferenciados.
- Valorização do artesanal, serviço personalizado.
- Preocupação com a sustentabilidade (redução de rouparia, descartáveis)
- Contratação de aposentados pelo mercado de trabalho.
- 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 (Espanhol e Inglês).
- Produção de cervejas artesanais.
- Conhecimentos em gestão de recursos humanos.
- *Sommelier*.
- *Maître* de eventos: organização do evento, plano de ação do evento, divisão de praças, quantitativo de alimentos e bebidas, fechamento de eventos, pré-evento (montagem de salas, capacidade física, conhecimento de automação em *hardware*).
- Informática básica.