

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 desembaraço da mesa.
- 105 Preparar e repor a *mise en place* em estabelecimentos de serviços de A&B.
- 106 Preparar bebidas para serviços.
- 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.
- Leitura do ambiente, mobiliários, equipamentos, utensílios e roupa.
- *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 <i>couvert</i> 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 <i>Fair trade</i> e do trabalho decente).
Temas para formação continuada
• Comunicação em língua estrangeira (no mínimo, Espanhol e Inglês). • Bebidas destiladas e fermentadas. • Técnicas de vendas.