

PERFIL PROFISSIONAL



EMPREGADO/A DE RESTAURANTE/BAR

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 16 de 29 de abril de 2013 com entrada em vigor a 29 de abril de 2013.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

QUALIFICAÇÃO: EMPREGADO/A DE RESTAURANTE/BAR

DESCRIÇÃO GERAL:

Organizar, preparar e executar o serviço de restaurante/bar, respeitando as normas de higiene e segurança, em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras, em cooperação com os demais elementos da equipa, com vista a garantir um serviço de qualidade e satisfação do cliente.

ATIVIDADES

1. Efetuar o aprovisionamento das matérias-primas utilizadas no serviço de restaurante/bar, assegurando o estado de conservação das mesmas.
2. Verificar e preparar as condições de utilização e limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de restaurante/bar.
3. Recolher informações relativas à organização e execução do serviço de restaurante/bar
4. Participar no arranjo da sala de refeições, de acordo com as características do serviço a executar.
5. Atender os clientes e executar o serviço de restaurante/bar, assegurando a ligação com os restantes serviços.
6. Executar os diferentes serviços especiais em restaurante/bar.
7. Faturar os serviços prestados.
8. Atender e resolver reclamações de clientes.
9. Efetuar a limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios do serviço, verificando as existências e controlando o seu estado de conservação

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Controlo de qualidade.
2. Características dos alimentos e bebidas servidas em restaurante/bar, sua composição dietética e valor alimentar, origens e características das receitas e das bebidas.
3. Informática na ótica do utilizador.
4. Cozinha - Organização e confeção.
5. Enologia.
6. Técnicas básicas de emergência

Conhecimentos de:

7. Vocabulário técnico específico
8. Nutrição e Dietética.
9. Língua inglesa e outra língua estrangeira (comunicação ao nível do utilizador elementar e utilização de vocabulário técnico específico).
10. Matemática (operações básicas de cálculo, proporções e percentagens)

11. Sistema internacional de unidades de medida (pesos, distâncias, volumes e temperaturas)
12. Faturação.
13. Legislação alimentar e da atividade profissional.
14. Técnicas de acolhimento e atendimento de públicos com necessidades especiais.

Conhecimentos aprofundados de:

15. Saúde, higiene e segurança alimentar e profissional.
16. Técnicas de comunicação e de vendas.
17. Técnicas de acolhimento e atendimento.
18. Técnicas de atendimento e gestão de reclamações.
19. Técnicas de preparação de sandwiches e refeições simples.
20. Técnicas de serviço de alimentos.
21. Tipos e processos de fabrico de bebidas.
22. Técnicas de confeção de bebidas compostas.
23. Técnicas de serviço de bebidas simples e compostas.
24. Processos de acondicionamento e conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares.
25. Organização do serviço de restaurante/bar.
26. Funcionamento e conservação dos equipamentos e utensílios utilizados no restaurante/bar.

SABERES-FAZER

1. Verificar as existências e efetuar as requisições necessárias das matérias-primas e produtos alimentares do serviço restaurante/bar.
2. Controlar o estado de conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de restaurante/bar.
3. Proceder à reposição do stock das matérias-primas e dos produtos alimentares do serviço de restaurante/bar.
4. Preparar mobiliário, equipamentos, utensílios, roupas e outros meios e materiais necessários à execução do serviço de restaurante/bar.
5. Preparar entradas, acepipes e couverts de acordo com o tipo de serviço a executar.
6. Receber e acolher os clientes, apresentando a respetiva carta, fornecendo informações e sugestões e registando os pedidos, tendo em conta a satisfação do cliente.
7. Articular com os diferentes serviços, comunicando os pedidos, recebendo e transportando os alimentos e as bebidas a servir.
8. Cooperar com toda a equipa do estabelecimento, em conformidade com as necessidades do serviço.
9. Preparar, confeccionar e decorar aperitivos sólidos e pequenas refeições.
10. Preparar, confeccionar e decorar bebidas.
11. Preparar carnes, peixes, crustáceos, aves e outros alimentos, já confeccionados, realizando o respetivo empratamento em sala.
12. Preparar diversas frutas, em sala.
13. Confeccionar à vista do cliente diversas iguarias.
14. Efetuar o serviço de entradas, pratos principais, sobremesas e outros alimentos.
15. Efetuar o serviço de bebidas.
16. Preparar e servir alimentos e bebidas em serviços especiais.
17. Registrar os pedidos e apresentar o cálculo final dos serviços prestados.
18. Finalizar o atendimento, garantindo a satisfação e fidelização do cliente.
19. Aplicar técnicas de atendimento no âmbito de reclamações de clientes.
20. Resolver ou encaminhar as reclamações de clientes.

21. Proceder à limpeza, manutenção e arrumação, do mobiliário, equipamento, materiais e utensílios do restaurante/ bar.
22. Proceder à conservação e armazenagem das existências.

SABERES-SER

1. Facilitar o relacionamento interpessoal com os colegas e a chefia, com vista à criação de um bom ambiente de trabalho.
2. Organizar o seu posto de trabalho de forma a permitir responder às solicitações do serviço, interagindo com os outros elementos da equipa.
3. Demonstrar sentido de responsabilidade, capacidade de iniciativa, autodomínio, destreza, autonomia, empenho e disponibilidade.
4. Demonstrar responsabilidade na utilização de mobiliário, equipamento, roupa, baixela e utensílios.
5. Evidenciar cuidados de higiene pessoal.
6. Comunicar com o cliente, com vista à otimização do atendimento e à qualidade do serviço prestado.
7. Transmitir informação técnica aos diferentes serviços.
8. Propor as soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes.
9. Agir em conformidade com as normas de segurança e higiene alimentar.
10. Adaptar-se a novos equipamentos, tecnologias e utensílios.