

5-089 - Atendente de Lanchonete

Plano de Aula 16 Aulas (Aulas de 1 hora)



Aula 1

Capítulo 1 - Introdução

1.1. Regulamento Torna Obrigatória Boas Práticas em Lanchonetes e Restaurantes.....	19
1.2. Curso de Atendente de Lanchonete e Fast-Food (Lancheiro).....	21
1.2.1. Paradas de Ônibus.....	22

Aula 2

Capítulo 2 - Organizar Âmbientes e Processos de Trabalho do Atendente

2.1. Normas Referentes a Boas Práticas no Serviço de Alimentação.....	31
2.2. Conferência dos Insumos, Recebimento e Armazenamento das Mercadorias.....	36
2.3. Orientação para Armazenar Alguns Alimentos para Durarem um Pouco Mais.....	38
2.4. Higienização Correta das Mãos.....	39

Aula 3

Capítulo 3 - Unidades de Medidas Utilizadas na Preparação de Alimentos

3.1. Instrumentos de Medida.....	48
3.2. Pesagem de Ingredientes.....	48
3.3. Conversão de Medidas.....	49
3.4. Cálculo de Custos.....	51

Aula 4

Capítulo 3 - Unidades de Medidas Utilizadas na Preparação de Alimentos

3.5. Ferramentas de Controle de Estoque e Almojarifado.....	53
3.5.1. O Estoque.....	53
3.6. Como Calcular o Preço Médio das Mercadorias.....	55
3.7. Outros Exemplos de Organização do Estoque de uma Lanchonete.....	57
3.8. Logística Reversa.....	62

Aula 5

Capítulo 4 - Serviços de Copa em Lanchonete

4.1. Copeiro.....	68
4.2. Tipos de Copos.....	68
4.3. Preparo do Café.....	76
4.3.1. Como Escolher o Melhor Café.....	76
4.4. Como Preparar um Bom Chocolate Frio ou Quente.....	77

Aula 6

Capítulo 4 - Serviços de Copa em Lanchonete

4.5. Como Preparar Deliciosas Batidas, Sucos, Bebidas em Geral e Salada de Frutas.....	78
4.5.1. Batidas.....	78
4.5.2. Sucos.....	81
4.5.3. Bebidas em Geral.....	81
4.5.4. Salada de Frutas.....	83
4.5.4.1. Apresentação das Frutas.....	84
4.6. Regras para Servir Clientes.....	84
4.7. Uniformes em Serviços de Alimentação.....	85

Aula 7

Capítulo 5 - Preparo de Lanches

5.1. Fontes de Vitaminas.....	93
5.1.1. Vitamina A.....	94
5.1.2. Vitamina B1.....	94
5.1.3. Vitamina B2.....	94

5.1.4. Vitamina PP (Niacina).....	94
5.1.5. Vitamina C.....	94
5.1.6. Vitamina D.....	94
5.2. Técnica no Preparo de Sanduíches.....	95
5.2.1. Técnica de Preparo de Sanduíches com Hambúrguer Passo a Passo.....	97

Aula 8

Capítulo 5 - Preparo de Lanches

5.3. Exemplo de Cardápio com a Lista de Sanduíches Tradicionais Preparados na Chapa.....	98
5.3.1. Sanduíches com Hambúrguer e Linguiça.....	98
5.3.2. Lista de Sanduíches com Salsichas.....	99
5.3.3. Lista de Sanduíches com Bife.....	99
5.3.4. Sanduíches Especiais.....	100
5.3.5. Sanduíches Tradicionais.....	100
5.4. Algumas Dicas.....	101
5.5. O que Fazer com o Óleo Usado.....	101

Aula 9

Capítulo 6 - Serviços de Balcão

6.1. Atendimento no Balcão.....	107
6.2. Fechamento e Recebimento da Conta.....	109
6.2.1. Cheque.....	109
6.2.2. Cartão de Crédito.....	110
6.2.3. Vale-refeição e Alimentação.....	110
6.3. Cortesias.....	110
6.4. Atendimento no Salão.....	111
6.4.1. Salão de Restaurante.....	111
6.4.2. Salão de Eventos.....	113
6.4.3. Salão de Festas.....	113

Aula 10

Capítulo 6 - Serviços de Balcão

6.5. Garçom.....	113
6.5.1. Algumas Dicas de Etiqueta para o Garçom.....	114
6.5.2. Cumin.....	115
6.5.3. Algumas Formas de Servir.....	115
6.5.4. Utensílios Utilizados pelo Garçom.....	116
6.5.5. Qualidades que um Garçom Precisa Ter para um Excelente Atendimento.....	117
6.6. Funções em um Restaurante.....	119
6.7. Atendimento ao Cliente.....	119
6.7.1. Como Fidelizar os Clientes.....	120
6.7.2. Postura Diante de Reclamações.....	121
6.8. Regionalismos e Maneirismos.....	122

Aula 11

Capítulo 7 - Saúde e Segurança no Trabalho

7.2. Segurança no Trabalho com Máquinas e Equipamentos de Restaurante....	129
7.2.1. Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos – Regulamentação NR 12.....	130
7.3. Perigo em Cozinhas.....	130
7.4. Acidentes de Trabalho.....	131
7.4.1. O que são Acidentes de Trabalho?.....	131
7.5.2. Luvas de Vinil.....	133
7.5.3. Luva Térmica.....	133
7.5.4. Luvas de Látex.....	134
7.5.5. Calçados de EPI.....	134

Aula 12

Capítulo 7 - Saúde e Segurança no Trabalho

7.5.6. Aventais.....	135
7.5.7. Mangote de Segurança.....	135
7.5.8. Outros Produtos.....	135
7.6. Procedimentos para Detectar e Evitar Vazamentos de Gás.....	135
7.7. Descarte de Caco de Vidros.....	136

7.8. Proteção Contra Incêndios.....	137
7.8.1. Três Formas de Condução do Calor: Condução, Convecção e Irradiação.....	138
7.8.2. Extintores de Incêndio.....	138
7.9. Ergonomia.....	140

Aula 13

Capítulo 8 - Relações Interpessoais e Ética

8.1. Fundamentos de Ética Geral.....	145
8.1.1. Ética e Moral.....	146
8.1.2. Ética nas Empresas.....	147
8.2. Personalidade: Sistemas e Mecanismos de Defesa.....	148
8.3. Comunicação Interpessoal.....	150
8.4. Motivação no Trabalho.....	151
8.5. Qualidade de Vida e Meio Ambiente.....	151
8.5.1. Reciclagem de Outros Materiais.....	152
8.6. Valorização da Atitude Cidadã.....	153
8.6.1. Atitude Cidadã.....	153
8.7. A Interação Entre as Pessoas e o Trabalho.....	153
8.7.1. Dicas para Manter um Bom Relacionamento no Ambiente de Trabalho.....	154
8.8. Liderança.....	155

Aula 14

Capítulo 9 - Empreendedorismo

9.1. O que é Empreendedorismo?.....	161
9.1.1. Intraempreendedorismo.....	162
9.1.2. Empreendedorismo Social.....	162
9.1.3. O Perfil do Empreendedor.....	164
9.2. O Empreendimento: Serviços x Produtos.....	165
9.3. Saiba o que é um Fundo de Comércio.....	166
9.4. Utensílios de Cozinha, Pratos e Talheres.....	167
9.4.1. Móveis e Equipamentos para Lanchonete.....	168
9.4.2. Liberação do Espaço pelo Corpo de Bombeiros.....	169
9.5. Sustentabilidade.....	169
9.6. Metas e Objetivos na Ação Empreendedora e Planejamento.....	170
9.6.1. Por que Ter um Plano de Negócios?.....	171
9.6.2. Quadro do Modelo de Negócios (Business Model Canvas).....	172
9.7. Qualidade como Ferramenta de Trabalho.....	174

Aula 15

Capítulo 10 - É Bom Saber

10.1. Controles no Restaurante e Lanchonete.....	182
10.2. A Importância do Marketing Pessoal para o Sucesso Profissional.....	183
10.3. Legislação Trabalhista em Restaurante e Lanchonete.....	183
10.4. Conceito de Hospitalidade.....	184
10.5. Mise en Place.....	184
10.6. Etiqueta.....	185
10.7. Venda Sugestiva.....	185
10.8. Métodos de Cocção.....	186
10.9. Métodos de Conservação.....	187

Aula 16

Capítulo 10 - É Bom Saber

Capítulo 11 - Padronização de Procedimentos de Lanchonetes e Restaurantes

10.10. Serviços Intermediários.....	188
10.10.1. O que são Bens Intermediários?.....	189
10.11. Equipamentos Utilizados.....	189
10.11.1. Alguns Tipos de Chapas para Sanduíches.....	189
10.11.2. Alguns Modelos de Cafeteira e Esterilizadores.....	190
10.11.3. Alguns Modelos de Extrator de Suco de Laranja.....	191
10.12. Limpeza da Lanchonete e Equipamentos.....	191
11.1. Procedimento Operacional Padrão (POP).....	199
11.1.1. Todos Devem Participar.....	201
11.1.2. Iniciando o Trabalho de Padronização.....	202
11.2. Padronização de Outros Setores.....	204
11.2.1. Revisão dos Trabalhos de Padronização.....	205