

Ari de Assis

Atendente de Lanchonete

Técnicas para o Atendimento de Lanchonete (Fast-Food) e Lancheiro



editora
VIENA

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2019

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	15
1. INTRODUÇÃO.....	17
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
2. ORGANIZAR AMBIENTES E PROCESSOS DE TRABALHO DO ATENDENTE	29
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
3. UNIDADES DE MEDIDAS UTILIZADAS NA PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS	45
3.1. Instrumentos de Medida.....	48
3.2. Pesagem de Ingredientes	48
3.3. Conversão de Medidas.....	49
3.4. Cálculo de Custos.....	51
3.5. Ferramentas de Controle de Estoque e Almoxarifado	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
4. SERVIÇOS DE COPA EM LANCHONETE.....	65
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
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
5. PREPARO DE LANCHES	91
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
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
6.	SERVIÇOS DE BALCÃO	105
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.	Cortêsias.....	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
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
7.	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	125
7.1.	Mapeamento de Riscos	127
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.	Equipamentos para Proteção Individual.....	132
7.5.1.	Luvras de Malha de Aço.....	132
7.5.2.	Luvras de Vinil.....	133
7.5.3.	Luva Térmica.....	133

7.5.4.	Luvas de Látex	134
7.5.5.	Calçados de EPI.....	134
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
8.	RELAÇÕES INTERPESSOAIS E ÉTICA.....	143
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
9.	EMPREENDEDORISMO	159
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
10.	É BOM SABER	179
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
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.	PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE LANCHONETES E RESTAURANTES	197
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
11.3.	Detalhando Melhor o POP.....	205
	EPÍLOGO	211
	REFERÊNCIAS	213
	GLOSSÁRIO.....	221

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>RDC</i>	<i>Resolução da Diretoria Colegiada.</i>
<i>ANVISA</i>	<i>Agência Nacional de Vigilância Sanitária.</i>
<i>SIF</i>	<i>Serviço de Inspeção Federal.</i>
<i>ABIC</i>	<i>Associação Brasileira da Indústria do Café.</i>
<i>PQC</i>	<i>Programa de Qualidade do Café.</i>
<i>BPF</i>	<i>Boas Práticas de Fabricação.</i>
<i>RU</i>	<i>Restaurante Universitário.</i>
<i>UENF</i>	<i>Universidade Estadual do Norte Fluminense.</i>
<i>NR</i>	<i>Norma Regulamentadora.</i>
<i>MTE</i>	<i>Ministério do Trabalho e Emprego.</i>
<i>INSS</i>	<i>Instituto Nacional do Seguro Social.</i>
<i>CID</i>	<i>Classificação Internacional de Doenças.</i>
<i>EPI</i>	<i>Equipamento de Proteção Individual.</i>
<i>NBR</i>	<i>Norma Brasileira.</i>
<i>ONG</i>	<i>Organização Não Governamental.</i>
<i>CNAE</i>	<i>Classificação Nacional de Atividades Econômicas.</i>
<i>NF-e</i>	<i>Nota Fiscal Eletrônica.</i>
<i>NFS-e</i>	<i>Nota Fiscal de Serviços Eletrônica.</i>
<i>SEBRAE</i>	<i>Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequena Empresa.</i>
<i>SENAC</i>	<i>Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.</i>
<i>CIPA</i>	<i>Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.</i>
<i>POP</i>	<i>Procedimento Operacional Padrão.</i>

CAPÍTULO

1

INTRODUÇÃO

REGULAMENTO TORNA OBRIGATÓRIA BOAS PRÁTICAS EM
LANCHONETES E RESTAURANTES

•

CURSO DE ATENDENTE DE LANCHONETE E FAST-FOOD
(LANCHEIRO)



INTRODUÇÃO

1

CAPÍTULO

O mundo está em constante mudança. Atualmente, vivemos a quarta revolução industrial; a primeira revolução industrial foi a invenção da máquina a vapor, e de lá para cá o conhecimento não para de se expandir em todas as áreas. Assim, precisamos todos dar um salto de qualidade nos mais diversos segmentos e, como não poderia deixar de ser, o setor de alimentação tem se mantido na linha de frente na geração de empregos, pois trata-se do atendimento de uma das necessidades básicas do ser humano. É comum ouvirmos pessoas aconselharem os novos empreendedores a começarem a empreender com um serviço de alimentação, porque é algo que sempre dá retorno, mas também é comum pessoas começarem um negócio próprio sem um mínimo de conhecimento. Portanto, este primeiro capítulo trará uma visão geral para uma melhor compreensão do que representa um serviço de alimentação.

1.1. REGULAMENTO TORNA OBRIGATÓRIA BOAS PRÁTICAS EM LANCHONETES E RESTAURANTES

A Resolução-RDC ANVISA n. 216/04 torna obrigatórias as boas práticas em lanchonetes e restaurantes. De acordo com o Sindicato da Indústria de Panificação de Confeitaria de Bauru (SindPan), essa medida atinge também cantinas, cozinhas industriais e padarias, que serão obrigadas a capacitar funcionários, com multas para infratores que podem chegar a R\$ 1,5 milhão.



Segundo a Gazeta Digital (2004):

A iniciativa é inédita no País e promete mais segurança e saúde para os consumidores de alimentos preparados em restaurantes, lanchonetes, padarias, cantinas, bufês e cozinhas industriais e institucionais. O primeiro regulamento nacional sobre boas práticas para serviços de alimentação vai contribuir para melhorar as condições higiênicas e sanitárias desses locais. A medida foi editada pela Anvisa. Os estabelecimentos comerciais têm 180 dias – contados desde 16 de setembro de 2004 – para se adequarem ao regulamento, que inclui exigências como a capacitação de funcionários e a presença de manuais de boas práticas nos locais. As multas para os infratores são bem salgadas, variando de R\$ 2 mil a R\$ 1,5 milhão.

O regulamento é resultado de um ano de discussões, coordenadas pela Anvisa, entre os diversos setores envolvidos, como associações de empresas, entidades de defesa dos direitos do consumidor, instituições das áreas de educação e saúde, e órgãos municipais e estaduais de vigilância sanitária. Mais de 50 instituições apresentaram propostas ao texto. “É a primeira vez que se cria uma normatização federal desse tipo”, diz o gerente-geral de Alimentos da Anvisa, Cleber Ferreira. “Já existiam códigos municipais e estaduais para fiscalização dos alimentos vendidos em restaurantes e afins, mas agora definimos padrões nacionais que irão uniformizar tanto os procedimentos da produção quanto da fiscalização”, afirma Ferreira.

Segundo o texto, as boas práticas em locais onde se vendem refeições devem abranger quesitos como a manutenção e a higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios; o controle da água de abastecimento e da presença de vetores transmissores de doenças e de pragas urbanas; a capacitação dos profissionais; a supervisão da higiene dos manipuladores; o manejo correto do lixo e a garantia sobre a qualidade do alimento preparado.

Foi-se o tempo em que para trabalhar com alimentos bastava vestir um jaleco branco, ter boa vontade e disposição.

Pelo texto inicial, podemos ver que, além de o mercado exigir cada vez mais pessoas qualificadas, existe uma legislação específica que busca regulamentar e padronizar os serviços de atendimento em lanchonetes, restaurantes e afins.

De um lado, existem as legislações municipais que pressionam, e do outro a clientela que, devido ao seu maior grau de instrução, está cada vez mais seletiva, elegendo os locais com boas práticas do serviço de alimentação para assim satisfazer suas necessidades.

A vigilância sanitária detém um papel importante na fiscalização e orientação desse setor, mas outros órgãos também estão envolvidos para que o serviço de alimentação seja oferecido à sociedade com segurança, desde a escolha

de um local apropriado, com a liberação do alvará, até na boca do caixa, onde o órgão que defende os consumidores (Procon) também tem o seu papel. Por isso, torna-se necessário o aprimoramento daqueles que buscam trabalhar nessa área, principalmente para os iniciantes.

1.2. CURSO DE ATENDENTE DE LANCHONETE E FAST-FOOD (LANCHEIRO)

Servir é uma arte; gostar de servir é uma prioridade para aqueles que trabalham ou pretendem trabalhar na área da hospitalidade.



Nos dias atuais, em que são necessários muitos pontos de atendimento para atender à demanda das refeições rápidas e lanches, especialmente para aqueles que não têm tempo para uma refeição em família devido ao deslocamento, ou mesmo à falta de tempo, torna-se necessário que os pontos de atendimento estejam preparados para oferecer produtos de alta qualidade, amenizando assim as dificuldades do serviço de alimentação.

Vamos apresentar aqui as técnicas do preparo dos lanches rápidos, seus equipamentos necessários e também introduzir o leitor a um serviço mais elaborado, caso se torne necessário, como um jantar formal, um serviço à inglesa, um serviço à francesa ou self-service etc.

O atendente de lanchonete deve aprimorar o asseio, aprendendo a maneira correta de fazer a assepsia das mãos e utilizar uniformes sempre limpos e bem passados. O ambiente também deve estar sempre limpo, pois os clientes se sentirão muito melhores em ambientes saudáveis e de aspecto agradável.

Começarei a descrever as atividades desenvolvidas em lanchonetes de ponto de apoio, as paradas de ônibus de linhas interestaduais e de turismo, pois nessas lanchonetes exige-se muita rapidez no preparo, considerando que todos os ônibus têm de vinte a quarenta minutos para lanche ou refeição, seja no horário de

almoço ou jantar; além disso, somando-se os vários ônibus que chegam ao mesmo horário, temos um número bem grande de pessoas.

Os mesmos conhecimentos servirão como base para atendimento em lanchonetes centrais, de shopping centers, de hotéis, coffee shop, copas de empresas, lanchonetes de clubes, cantinas, quiosques etc. A apresentação do cardápio deve sempre estar acompanhada de cortesia e educação, utilizando-se de técnica e etiqueta. Os fast-food distinguem-se dos demais por serem locais apropriados a uma refeição rápida, diferente dos restaurantes tradicionais, onde os frequentadores normalmente dispõem de bastante tempo.

1.2.1. PARADAS DE ÔNIBUS

Todo cliente gosta de ser bem atendido, e o profissional que trabalha na área da hospitalidade tem o dever de saber tratar os clientes, evitando reclamações, e estar ciente de que o seu cliente, no caso específico de parada de ônibus, tem muita pressa.



As empresas de ônibus utilizam os pontos de parada como suporte para oferecer conforto aos passageiros. Nesse sentido, faz-se necessário que os profissionais que trabalham nesses restaurantes estejam preparados com conhecimentos técnicos e de hospitalidade.

A hospitalidade refere-se ao bom atendimento e cortesia, à recepção, às informações, aos serviços adicionais que fazem parte da estrutura do estabelecimento tais como fraldários, banheiros, chuveiros etc.

Os passageiros, depois de passar várias horas dentro de um ônibus ou automóvel, estão desejosos de um lugar onde possam relaxar e descansar por alguns minutos, fazer uma refeição, fumar ou até mesmo tomar um ar.

Em alguns pontos de parada, é possível que o motorista seja substituído para que outro descansado tome a direção do veículo, dando segurança aos passageiros e atendendo à legislação trabalhista para que o motorista não trabalhe um excesso de horas.

Existem paradas que proporcionam ao motorista das empresas de linha convencional alojamento para descanso e permanência no local até o horário do embarque.

Os passageiros de um ônibus de turismo, por exemplo, não querem ter somente um final de viagem feliz, mas também que toda a viagem seja confortável, por isso o bom atendimento e a hospitalidade deverão estar presentes também nos pontos de parada, e não somente nos pontos turísticos no final da viagem.

Aqueles que viajam a trabalho preferem chegar ao seu destino descansados, sentindo que fizeram uma viagem agradável para continuar utilizando o mesmo meio de transporte, não sentindo vontade e nem necessidade de mudar para outros modais de transporte.



Os serviços de alimentação desses locais são o carro-chefe do estabelecimento, por isso precisamos de uma atenção especial, quanto à higiene, à qualidade dos alimentos, às técnicas de preparo e de conservação, lembrando que uma intoxicação alimentar em tais condições pode ser de muito prejuízo, uma vez que os passageiros poderão estar longe ou fora de horário de atendimento de um posto de saúde ou serviço hospitalar.

Aos motoristas e guias turísticos, os restaurantes das paradas de ônibus costumam fornecer gratuitamente as refeições, como forma de atraí-los e oferecer descontos no valor das refeições para grupos fechados, além de fornecer café e chá gratuitamente para abastecer as garrafas térmicas. No entanto, o que mais atrai os turistas são realmente o atendimento, a qualidade e a hospitalidade.

As lojinhas de artesanato, *souvenirs*, *bombonière*, lembrancinhas e algumas conveniências servem para complementar a renda do estabelecimento.

Normalmente essas paradas de ônibus permanecem abertas durante vinte e quatro horas com o movimento maior durante a noite, uma vez que a maioria das pessoas prefere viajar nesses horários. É preciso prestar atenção na adaptação dos funcionários, uma vez que nem todas as pessoas se acostumam a trabalhar à noite.

É comum também passageiros de ônibus procurarem por periódicos como jornais e revistas para distraírem-se durante a viagem, mas enfrentam dificuldade

na aquisição diária desses produtos por um estabelecimento que não esteja focado nesse segmento, como no caso das bancas de revistas, uma vez que a distribuição dos jornais e revistas pelas distribuidoras é feita diariamente e as sobras só podem ser devolvidas ou trocadas no dia certo. O reparte é feito mediante uma estatística de vendas e, acompanhado diariamente, assim se houver muita devolução, o reparte será diminuído, e, se não devolver as sobras, o estabelecimento ficará no prejuízo.

A aparência dos estabelecimentos que trabalham com o atendimento de passageiros de ônibus, incluindo serviços de alimentação, além do aspecto estrutural do estabelecimento deve também passar pela aparência pessoal e profissional dos atendentes, o que incluirá uniformes limpos e bem passados, mãos limpas e unhas bem aparadas, uso de toucas descartáveis, quepes, jalecos, bonés e aventais, evitando o uso de barbas e bigodes.

Os equipamentos de uma lanchonete devem estar dispostos de maneira a facilitar o atendimento e os serviços, facilitando a comunicação entre os atendentes de balcão e os preparadores dos alimentos, pois em um ambiente onde há uma aglomeração de pessoas (clientes) conversando e barulho de ônibus chegando e saindo o ruído se torna intenso, podendo prejudicar o trabalho se a bancada de trabalho não estiver colocada em local que facilite a comunicação.



O uniforme dos garçons incluirá calça preta com vinco bem passada, camisa com Piquet e paletó branco, gravata borboleta, sapatos pretos e bem lustrados, podendo incluir uma faixa preta para a cintura; tanto os atendentes quanto os garçons devem evitar o uso de joias e adereços, a não ser que sejam bem discretos.

A hospitalidade é sentida pelos clientes por meio dos cinco sentidos: visão, audição, paladar, tato e olfato.

O cliente analisa o espaço, a recepção, o atendimento, os produtos e o preço. Todas essas variáveis são sentidas de maneiras diferentes, mas todos estão buscando a satisfação de todos os sentidos, e o ponto de atendimento que conseguir suprir essas necessidades terá com certeza um diferencial que será percebido pelos clientes.

O profissional que trabalha na área da hospitalidade terá que obrigatoriamente conhecer esses detalhes, pois ele é o responsável em proporcionar aos seus clientes uma boa impressão que se inicia com a apresentação pessoal, limpeza do local de trabalho, limpeza do saguão e dos espaços ao redor.

Na busca pela qualidade no atendimento, ou seja, o desejo de satisfazer aquilo que os clientes esperam de nós como atendentes, torna-se necessário que conheçamos suas expectativas e o que esperam de nós; para isso, poderemos iniciar construindo uma base de dados com os próprios clientes, não me refiro apenas ao cliente que está à nossa frente, porque esse cliente de alguma forma já nos pertence, nem que seja neste momento, basta trabalharmos no sentido de fidelizá-lo.

Refiro-me também aos responsáveis pela formação dos grupos, pelas empresas que optaram por parar com seus ônibus cheio de passageiros (citando o exemplo de paradas de ônibus), guias turísticos, motoristas, agências de viagens, colégios, faculdades, igrejas, sindicatos, associações etc.

É possível elaborar uma lista enorme de atitudes que poderemos tomar, conhecendo a amplitude e a abrangência da nossa esfera de atuação; como exemplo, cito alguns itens: verificar os horários da chegada dos ônibus das linhas convencionais, quantos passageiros e quantos ônibus chegam e quais os horários, quantos ônibus extras a empresa colocou em cada linha e em cada horário, ônibus que chegarão atrasados.

No caso de ônibus de turismo, poderemos contatar as empresas ou agências de turismo para saber e oferecer os serviços aos turistas, que tipo de alimento gostaria que fosse servido, fazer pesquisa de preços junto aos concorrentes e informar os clientes etc.

Quando falamos em buscar a qualidade no atendimento ou na oferta dos produtos que oferecemos, após a coleta dos dados que possuímos, devemos trabalhar no sentido de padronizar os procedimentos, a fim de evitar aqueles toques pessoais que cada manipulador deseja colocar nos produtos; por isso a padronização deve seguir normas, ser discutida com toda equipe envolvida e avaliada por especialistas.

Exercícios

1. A resolução RDC Anvisa n. 216/04 leva os proprietários de lanchonetes e restaurantes a criarem um manual chamado:
 - a) Manual de boas práticas para serviços de alimentação.
 - b) Curiosidades sobre o serviço de alimentação.
 - c) Prioridades sobre os serviços de alimentação.
 - d) Nenhuma das alternativas.

2. O órgão que defende o consumidor chama-se:
 - a) Procon.
 - b) Anvisa.
 - c) CBF.
 - d) Nenhuma das alternativas.

3. Os serviços de lanches rápidos são denominados:
 - a) Lancheria.
 - b) Quiosque.
 - c) Fast-food.
 - d) Nenhuma das alternativas.

4. O serviço de restaurante onde o próprio cliente se serve em um buffet é designado por uma palavra inglesa que se chama:
 - a) Autosserviço.
 - b) Self-service.
 - c) À francesa.
 - d) Nenhuma das alternativas.

5. A área relativa ao atendimento em lanchonete está relacionada a:
 - a) Hospitais.
 - b) Hospitalidade.
 - c) Cortesia.
 - d) Nenhuma das alternativas.



Anotações

A series of horizontal lines for taking notes, filling most of the page below the header.

CAPÍTULO

2

ORGANIZAR AMBIENTES E PROCESSOS DE TRABALHO DO ATENDENTE

NORMAS REFERENTES A BOAS PRÁTICAS NO SERVIÇO DE
ALIMENTAÇÃO

•
CONFERÊNCIA DOS INSUMOS, RECEBIMENTO E ARMAZENAMENTO
DAS MERCADORIAS

•
ORIENTAÇÃO PARA ARMAZENAR ALGUNS ALIMENTOS PARA
DURAREM UM POUCO MAIS

•
HIGIENIZAÇÃO CORRETA DAS MÃOS



