
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E QUALIDADE NO
ATENDIMENTO EM EMPREENDIMENTOS GASTRONÔMICOS DE
PRESIDENTE PRUDENTE.**

**PROFESSIONAL QUALIFICATION AND QUALITY OF SERVICE IN
GASTRONOMIC ENTERPRISES IN PRESIDENTE PRUDENTE.**

Tainá Marques Andrade*
Berta Lucia do Nascimento Camargo**

Resumo

O presente artigo propõe uma discussão sobre a importância da qualificação de profissionais do setor de alimentos e bebidas no município de Presidente Prudente-São Paulo. As metodologias utilizadas incluem leituras e pesquisas sobre temas relacionados à hospitalidade, treinamento e qualificação profissional, além da realização de questionários com perguntas semiestruturadas e abordagem qualitativa dos resultados direcionadas aos profissionais que atuam no atendimento de empreendimentos gastronômicos e gestores. Que apesar do convite, os gestores não aderiram ao questionário, focando os resultados nos profissionais de atendimento com o objetivo de futuramente elaborar uma proposta de treinamento de qualificação para profissionais do setor no município. De modo geral, um atendimento atencioso e qualificado tem o poder de transformar uma simples refeição em uma experiência diferenciada ao cliente, além de proporcionar um diferencial ao estabelecimento diante do mercado o tornando mais competitivo e com profissionais reconhecidos.

Palavras-chave: Alimentos, Bebidas, Hospitalidade, Qualificação.

Abstract

This article proposes a discussion on the importance of the qualification of professionals in the food and beverage sector in the municipality of Presidente Prudente, São Paulo. The methodologies used include readings and research on topics related to hospitality, training, and professional qualification, as well as the application of questionnaires with semi-structured questions and a qualitative approach to the results directed at professionals working in the service of gastronomic establishments and managers. Although invited, the managers did not participate in the questionnaire, focusing the results on service professionals with the aim of eventually developing a training proposal for the qualification of professionals in the sector in the municipality. In general, attentive and qualified service has the power to transform a simple

* Discente do curso de Tecnologia em Eventos, da Faculdade de Presidente Prudente. E-mail: taina.andrade2@fatec.sp.gov.br.

** Docente Mestre do curso de Tecnologia em Eventos, da Faculdade de Presidente Prudente. E-mail: berta.nascimento@fatec.sp.gov.br.

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

meal into a differentiated experience for the customer, as well as providing a competitive advantage for the establishment in the market by making it more competitive and with recognized professionals.

Keywords: Beverage, Food, Hospitality, Qualification.

1. INTRODUÇÃO

O setor de Alimentos e Bebidas (A&B) desempenha um papel crucial para o sucesso de um restaurante, impactando diretamente a satisfação dos clientes, a geração de receita e a imagem do estabelecimento. De acordo com o Sebrae (2024), a indústria de A&B é uma das mais importantes da economia mundial, abrangendo desde a produção agrícola até a fabricação e processamento de alimentos e bebidas, incluindo embalagens, distribuição e varejo.

Entre os diversos profissionais que atuam nesse setor, o garçom (ou garçonete) desempenha um papel central diretamente ligado aos clientes de modo geral. Esses profissionais são responsáveis por servir alimentos e bebidas, auxiliar os clientes na escolha do cardápio, anotar pedidos e manter a ordem e a limpeza das mesas. Para apoiar o garçom, o ajudante de garçom, também conhecido como cumim de mesa, auxilia na organização do salão e na reposição de utensílios, contribuindo para a eficiência do serviço. (Ministério do Trabalho e Emprego, 2024).

No entanto, o baixo reconhecimento do trabalho dos profissionais que atuam no atendimento ao cliente no setor de alimentos e bebidas é um fenômeno que pode ser observado em muitos estabelecimentos. Muitas vezes, esses profissionais enfrentam longas horas de trabalho, baixa remuneração e falta de reconhecimento, apesar de desempenharem um papel crucial na experiência dos clientes em restaurantes e bares. É fundamental que a sociedade e os empregadores reconheçam o valor desses profissionais e ofereçam uma remuneração adequada.

Diante desse cenário, a presente pesquisa apresenta um estudo sobre o reconhecimento do trabalho desses profissionais em Presidente Prudente. O estudo inclui os resultados e análise de pesquisas e entrevistas com profissionais e empregadores do ramo da gastronomia com o objetivo de identificar necessidades e desafios específicos enfrentados no setor em

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Presidente Prudente.

Como metodologias utilizadas temos a pesquisa quantitativa por meio da aplicação de questionários que foram direcionados aos atendentes e gestores do setor de alimentação de Presidente Prudente. De acordo com Lakatos e Marconi (2010), a pesquisa quantitativa visa “quantificar os dados e aplicar algum tipo de tratamento estatístico para verificar a correlação ou causalidade entre variáveis”.

A pesquisa bibliográfica foi uma das etapas essenciais para fundamentar teoricamente este artigo. Gil (2008) define a pesquisa bibliográfica como um “estudo sistematizado com base em material já publicado, como livros, artigos científicos e outros documentos, cujo objetivo é revisar o conhecimento já estabelecido sobre determinado tema”. Esse tipo de pesquisa possibilita a construção de um referencial teórico que sustente a análise e interpretação dos dados.

O objetivo deste artigo é propor uma discussão sobre a importância da qualificação de profissionais do setor de alimentos e bebidas em Presidente Prudente. Como objetivos específicos a proposta foi identificar as particularidades e demandas do setor local; enfatizar como a qualidade do atendimento impacta a experiência do cliente e a reputação dos estabelecimentos; mostrar como a qualificação pode melhorar o desempenho e a satisfação dos clientes e verificar se são oferecidos treinamentos periódicos aos funcionários por parte dos gestores.

2. A IMPORTÂNCIA DA HOSPITALIDADE NO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS

De acordo com Sebrae (2024), a indústria de alimentos e bebidas é um dos setores mais importantes da economia mundial. Sua abrangência engloba a produção agrícola até a fabricação de alimentos e bebidas processados, embalagens, distribuição e varejo.

A indústria brasileira de alimentos e bebidas é considerada a maior do país, representando 10,7% do PIB (Produto Interno Bruto) e gerando 2,0 milhões de empregos formais e diretos. (ABIA, 2023). O Brasil é o maior exportador de alimentos industrializados do mundo, levando seus alimentos para 190 países. Um setor que produz com qualidade, segurança, sustentabilidade, e que investe constantemente em inovação e tecnologia para atender ao crescimento da população mundial e aos diversos estilos de vida.

Um atendimento atencioso tem o poder de transformar uma simples refeição em uma

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

experiência especial e memorável. Além disso, é de tamanha importância para diferenciar o estabelecimento no mercado, tornando assim mais competitivo. A hospitalidade tem o potencial de catalisar mudanças no cliente, impactando positivamente a experiência do cliente e a reputação do estabelecimento.

Para Walker (2002, p.251), no que se refere à hospitalidade, “esta precisa ter início no momento do recebimento dos insumos, pois, a recepção das mercadorias é um importante ponto de controle para o restaurante”. Sendo assim, resolver uma pequena diferença de pesagem das caixas de insumos diante do fornecedor de forma educada e justa pode ser capaz de minimizar futuros erros na entrega, estabelecendo assim um vínculo de confiança, fidelização e causar melhoras na qualidade dos insumos recebidos. Esta pequena ação de melhoria, atenção e cuidado são de extrema importância. Uma pequena modificação no treinamento do funcionário responsável por esse processo pode impactar em toda a operação do restaurante. (ABRASEL, 2023).

Outro importante fator sobre a hospitalidade no setor de alimentos e bebidas, pois não se trata apenas de prestar serviços, mas sim de criar uma experiência acolhedora para os clientes. Desde o momento em que entram no estabelecimento, a hospitalidade se torna presente em cada interação, fazendo com que os clientes se sintam valorizados, motivados e bem-vindos ao local. Walker (2002, p.240), afirma que é “importante transformar os profissionais de atendimento em vendedores eficientes, pois desta forma, os clientes se mostrarão receptivos às sugestões feitas por profissionais que realmente entendem do assunto”. Outro importante fator apresentado pelo autor é a importância de os profissionais de atendimento conhecerem os itens disponíveis no cardápio antes de iniciar as atividades diárias, sendo esse um direcionamento dos gestores no momento da preparação destes profissionais para atuarem (Walker 2002, p. 239). Tais cuidados podem fortalecer o vínculo entre o cliente e o restaurante, contribuindo para a fidelização do espaço.

A liderança do estabelecimento afeta diretamente o desempenho dos funcionários. Ela deve ser flexível, adaptando-se às mudanças, e dinâmica, agindo de forma proativa. Além disso, é crucial que seja empática, compreendendo as necessidades dos colaboradores, e motivadora, inspirando a equipe a atingir seus objetivos.

A aparência visual do profissional atendente é de grande influência para um atendimento de qualidade, tendo uma boa postura, cabelos alinhados e de acordo com as normas de vigilância sanitária. Cada estabelecimento adota um padrão de vestimenta e o profissional

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

deve segui-las para que assim tenha um desempenho de sucesso na hospitalidade do cliente. Além disso, o estabelecimento precisa estar em boas condições que incluem organização e limpeza do salão, pois a limpeza conquista a confiança do cliente, e se ele estiver viajando, gostará muito mais da viagem e até aproveitará melhor os atrativos que o fizeram vir de longe. (Niemeyer, 2005).

Diante disso, é indispensável o treinamento especializado para os profissionais atendentes do setor de alimentos e bebidas. Para garantir esse desenvolvimento, o estabelecimento pode buscar um profissional qualificado em treinamento e hospitalidade em restaurantes, ou realizar o treinamento em conjunto com toda a equipe.

O treinamento deve incluir, além das técnicas de serviços, orientações sobre como os atendentes podem lidar com uma diversidade de perfis de clientes, atendendo as suas necessidades e expectativas. Também é essencial que os funcionários aprendam a resolver rapidamente qualquer problema que surja, garantindo que a experiência do cliente não seja prejudicada. Outro aspecto importante é a capacidade de manter a calma e o controle em momento de alta demanda, como quando o restaurante está lotado. Para isso, a empatia, ou seja, a habilidade de se colocar no lugar do cliente, e a comunicação clara entre equipe e cliente são indispensáveis.

2.1 Qualificação de profissionais do setor e a qualidade dos serviços.

Na qualificação profissional o trabalhador pode adquirir conhecimento e prática para desenvolver uma função. Isso inclui cursos, treinamentos e experiências, que preparam a pessoa para o ambiente do mercado de trabalho, garantindo um bom desempenho e atendendo às expectativas do contratante.

Esse processo de qualificação e formação profissional pode ser gerenciado tanto pela empresa que contrata o profissional quanto por sindicatos específicos, instituições do terceiro setor, instituições públicas de ensino nos níveis técnicos ou tecnológicos e poder público por meio de políticas públicas de incentivo ao trabalhador.

De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego (2024), uma política pública de qualificação visa a promover gradativamente a universalização do direito dos trabalhadores à qualificação. O objetivo é contribuir para o aumento da probabilidade de obtenção de emprego e trabalho decente e da participação em processos de geração de oportunidade de trabalho e renda, inclusão social, redução da pobreza, combate à discriminação e diminuição da

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

vulnerabilidade das populações.

A qualificação profissional ou formação inicial e continuada, aliada à qualificação social do trabalhador brasileiro, pode se tornar um fator indispensável para o acesso e permanência no mundo do trabalho. Adquirir conhecimentos e competências é imprescindível para a superação dos desafios a serem enfrentados no mundo do trabalho.

Algumas oportunidades de qualificação podem ser encontradas de forma gratuita nas modalidades on-line e presencial, durante o período em que a pesquisa estava sendo realizada duas possibilidades estavam disponíveis em Presidente Prudente. A primeira delas oferecida pelo Sincomércio (Sindicato Patronal do Comércio Varejista) e o Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) sendo esta, um curso para vendedores na modalidade presencial com o objetivo de qualificar profissionais interessados em ingressar no comércio ou aprimorar suas habilidades em vendas. Recebendo ao fim do curso um certificado emitido pelo SENAC Presidente Prudente.

A outra oportunidade de qualificação foi oferecida presencialmente entre meses setembro e outubro de 2024 na Fatec de Presidente Prudente. Trata-se de uma parceria entre o curso superior de tecnologia em Eventos da Fatec, COMTUR (Conselho Municipal de Turismo de Presidente Prudente) e o Destino Oeste Paulista voltado para todos os profissionais que atuam no setor turístico do município. Os temas abordados durante as capacitações incluem atendimento ao cliente.

Este são apenas dois exemplos de oportunidades de capacitação gratuita voltada aos profissionais de atendimento, no entanto, não podemos desconsiderar a importância do compromisso do estabelecimento em oferecer treinamentos, capacitações, encontros e reuniões com o objetivo de levantar as demandas de seus profissionais e melhorar questões relacionadas ao atendimento.

2.2 Análise da pesquisa

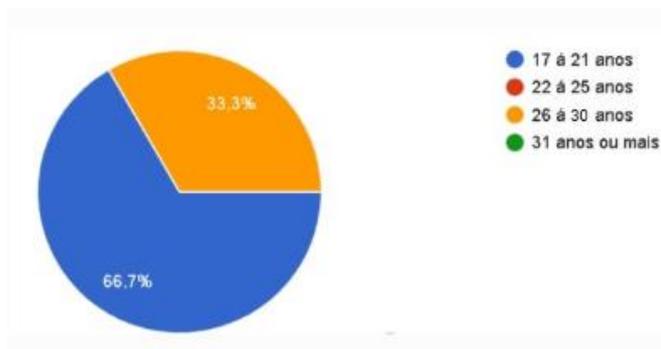
Os questionários foram aplicados de forma online através da plataforma Microsoft Forms respeitando rigorosamente o anonimato dos participantes e dividido em duas partes, sendo um direcionado aos profissionais atendentes, contendo oito perguntas, nas quais são cinco de múltipla escolha e três dissertativas. O outro questionário foi direcionado aos gestores responsáveis pela gestão do estabelecimento contendo cinco perguntas, sendo uma de múltipla escolha e quatro dissertativas, que embora tenham sido convidados, os gestores

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

não aderiram ao questionário, concentrando a análise nos profissionais atendentes. Os questionários ficaram disponíveis para acesso entre os dias 04 de julho de 2024 a 03 de outubro de 2024. Feito a solicitação para os gestores via WhatsApp encaminhando os questionários e feito o convite para gestores em estabelecimentos de forma presencial. Os gestores contatados não demonstraram interesse em participar da pesquisa e desta forma não foi possível obter o ponto de vista em relação aos treinamentos para seus funcionários.

A primeira pergunta direcionada aos atendentes buscou saber a idade dos participantes e os resultados apresentam que a maioria dos atendentes participantes foi composta por jovens de até 21 anos de idade, mostrando assim que o setor pode ser uma opção de iniciar uma carreira profissional. Nessa pesquisa mostra o menor número de profissionais mais experientes (acima de 26 anos) no setor.

Gráfico 1. Qual a sua idade

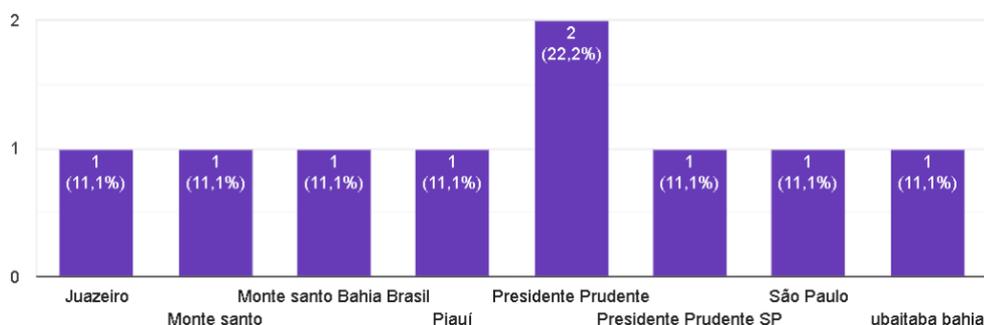


Fonte: Microsoft Forms (2024)

A segunda questão aborda a naturalidade dos atendentes, com o objetivo de entender como o setor de A&B (Alimentos e Bebidas) é uma opção de mercado de trabalho para pessoas que migram de seus estados para outra cidade em busca de oportunidade de emprego. No gráfico, é notório que 22,2% dos participantes são naturais de Presidente Prudente (SP), enquanto uma pequena porcentagem de 11,1%, nasceu em outras regiões como São Paulo, Piauí, Bahia (Juazeiro, Ubatã e Monte Santo). Esse dado indica que uma parte dos participantes vem de estados diferentes, especialmente da Bahia, devido às oportunidades de emprego no setor de A&B que a cidade oferece.

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

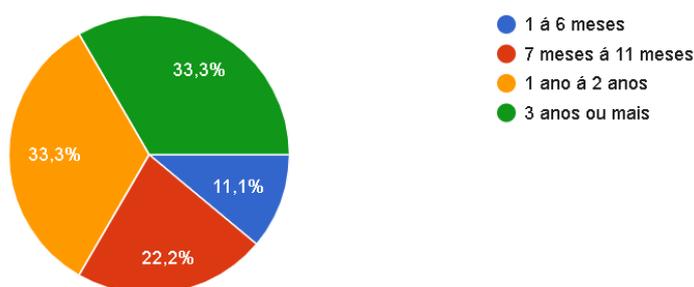
Gráfico 2. Origem dos participantes da pesquisa



Fonte: Microsoft Forms (2024)

Na terceira questão “há quanto tempo você atua no mercado” nota-se o tempo de atuação dos atendentes participantes no mercado de trabalho de A&B. A maioria, 33,3% atuam no setor entre 1 e 3 anos ou mais de experiência. Já 22,2% dos participantes estão no mercado entre 7 e 11 meses, e 11,1% são atuantes entre 1 e 6 meses, o gráfico mostra que há uma mistura de profissionais iniciantes e mais experientes no setor. Comparando esses dados com o gráfico 1, onde mostra que a maioria dos participantes está na faixa etária de 17 a 21 anos de idade, é notório que eles estão no início da carreira profissional.

Gráfico 3. Há quanto você atua no setor de alimentação?



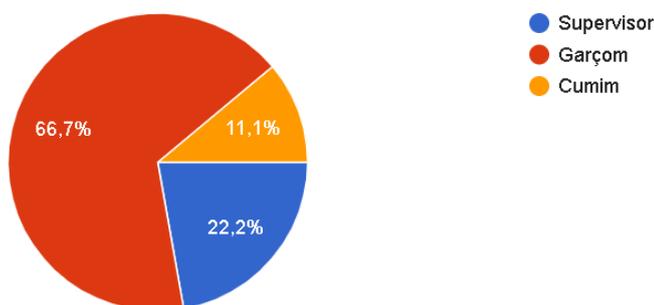
Fonte: Microsoft Forms (2024)

A quarta questão da pesquisa relata os cargos ocupados pelos participantes, o gráfico mostra a distribuição desses cargos. A maior parte dos participantes ocupa o cargo de garçom sendo composta por 66,7%, tendo em vista 22,2% dos participantes supervisores da função e enquanto uma pequena porcentagem de 11,1% é do cargo de cumim. Esse dado conclui que os

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

participantes atuantes no cargo de garçom desempenham um papel central no mercado tendo o maior peso para o desenvolvimento do estabelecimento e na qualidade dos serviços prestados. Nota-se que a supervisão é uma grande influência para esses colaboradores desenvolverem os seus respectivos serviços de forma empática e proativa durante todo o tempo de serviço.

Gráfico 4. Qual a sua função no ramo da alimentação?

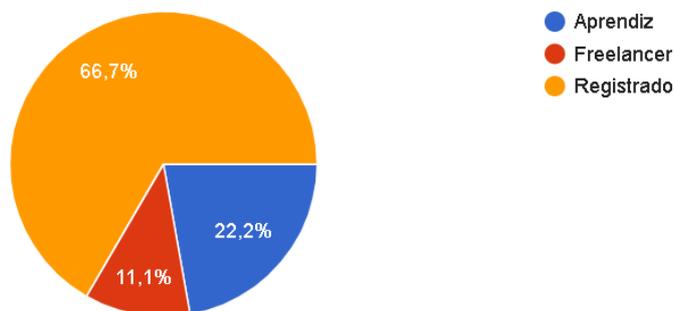


Fonte: Microsoft Forms (2024)

A quinta questão identifica a relação dos cargos dos participantes, sendo a maior parte de 66,7% funcionários com registro na carteira, com 22,2% dos participantes atuantes como aprendizes e uma pequena porcentagem de 11,1% participantes que trabalham como freelancer. O gráfico mostra que a maior parte dos participantes optam pelo emprego registrado por ser uma forma segura de se manter estabilizado, nota-se também que os aprendizes estão inseridos no mercado de trabalho isso conclui os dados do gráfico 1 onde os participantes estão na faixa etária entre 17 e 21 anos e por outro lado nota-se que alguns dos participantes escolhem ser freelancer por ser uma forma de ter uma renda extra ou até mesmo se inserir no mercado de trabalho iniciando a carreira profissional como freelancer.

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

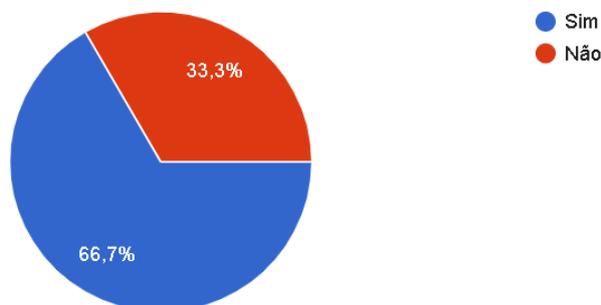
Gráfico 5. Tipo de contrato entre o atendente e o estabelecimento comercial



Fonte: Microsoft Forms (2024)

Dando prosseguimento na análise, a questão seis identifica se os atendentes participantes receberam algum tipo de treinamento antes de iniciar no trabalho, de acordo com o gráfico mostra que 66,7% dos participantes receberam treinamento de seus colaboradores e outros 33,3% não receberam treinamento. Conclui-se que uma pequena parte de 33,3% dos colaboradores não se atenta a esse detalhe do treinamento para os funcionários que é essencial e fundamental para que o funcionário entre para o mercado de trabalho mais confiante e preparado para o ambiente de trabalho. Walker (1944, p.240), afirma que é “importante transformar os profissionais de atendimento em vendedores eficientes” com isso o treinamento para os profissionais atendentes é indispensável.

Gráfico 6. Recebeu algum treinamento ao ser contratado?

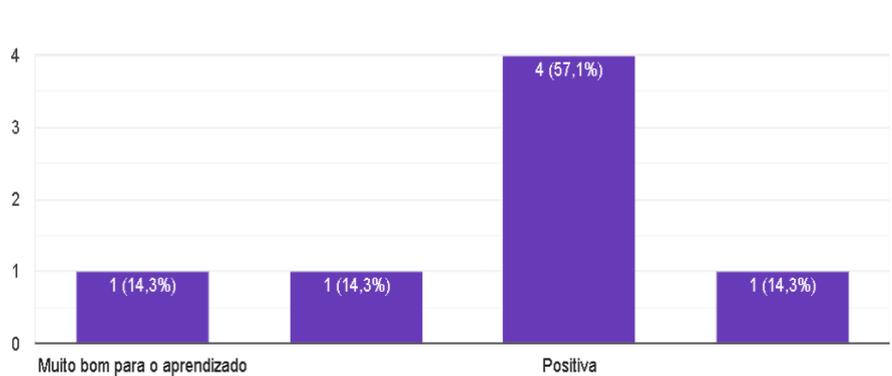


Fonte: Microsoft Forms (2024)

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Após o questionamento sobre os participantes receberem algum tipo de treinamento para entrar no mercado de trabalho, foi perguntado se a experiência desse treinamento foi positiva ou negativa. O gráfico nos mostra que a experiência de 57,1% os participantes foram positivos e os outros 14,3% responderam que o treinamento foi muito bom para o aprendizado e ajudou a entender o método de trabalho que a empresa exige. Com isso nota-se que as experiências com treinamentos tiveram bons resultados sendo de tamanha importância para que os profissionais se desenvolvam no mercado de trabalho.

Gráfico 7. Experiência relacionada ao treinamento



Fonte: Microsoft Forms (2024)

A última pergunta presente na pesquisa teve o intuito de entender o que mais os motivam no trabalho e com a análise das respostas percebe-se que, o que deixam motivados é poderem ter o diálogo, interação e conhecer novas pessoas. Isso mostra o quão os profissionais participantes prezam e valorizam a interação com o público, sendo também uma forma de se conectar com pessoas de diferentes locais. Nota-se que o treinamento oferecido pela empresa faz a diferença para esses profissionais que durante o atendimento colecionam ótimos resultados. Por fim o gráfico mostra que a motivação para entrar no mercado de trabalho também é uma forma de poder ganhar dinheiro, podendo ter sua independência financeira e liberdade em conquistas pessoais.

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Quadro 1. O que te deixa mais motivado durante o trabalho?

O diálogo. Conhecer novas pessoas.

Atender e interagir com os clientes

A experiência adquirida através do atendimento ao público me permitiu perder certos medos como a timidez, e me permitiu ter uma experiência a mais, isso já me motivou bastante

Sinceramente, o que me deixa mais motivado é ganhar dinheiro

É saber que nos treinamentos, aos vendedores que atuam no ramo no final fazem a diferença, e é gratificante os resultados e isso deixa mais motivado

Novo conhecimento em conhecer pessoas nova

Conhecimento em conhecer pessoas novas

Fonte: Microsoft Forms (2024)

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa desenvolvida sobre a qualificação profissional e qualidade no atendimento em empreendimentos gastronômicos de Presidente Prudente identificou aspectos fundamentais que influenciam a experiência do cliente quanto dos funcionários do estabelecimento. A análise dos dados ressalta a importância de um atendimento qualificado, que vai além do simples fato de servir, tendo em vista a hospitalidade bem aplicada para que tenha a fidelização dos clientes e a construção de uma imagem positiva para o estabelecimento.

De acordo com Sebrae (2024) a indústria de alimentos e bebidas é um dos setores mais importantes da economia mundial, e apesar disso, é notório uma pequena falta de políticas estruturadas voltada para a qualificação dos profissionais atendentes em estabelecimentos de empreendimentos gastronômicos de Presidente Prudente. A maioria dos participantes da pesquisa são jovens que estão iniciando sua carreira profissional, o que mostra a importância de investir em treinamentos adequados de acordo com o perfil e padrão do estabelecimento para que os capacite a lidar com os desafios do mercado de trabalho. A falta de interesse por parte dos gestores em participar da pesquisa também pontua a desconexão entre a direção do estabelecimento e as necessidades de seus colaboradores.

Por meio da aplicação dos questionários, foi verificado que o treinamento é um fator essencial para a excelência do serviço prestado. Os resultados mostram que, mesmo quando é

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

oferecido, ainda há profissionais que não recebe o suporte necessário para que possa iniciar suas atividades de trabalho de forma mais segura e confiantes, o que pode comprometer a qualidade do atendimento. Além disso, a hospitalidade, entendida como a capacidade de acolher e entender os clientes de maneira empática, se destaca como um diferencial, sendo capaz de transformar uma simples refeição em uma experiência memorável.

A qualificação profissional, juntamente ao desenvolvimento das habilidades de hospitalidade, pode ser vista como uma estratégia para fortalecer o setor de Alimentos e Bebidas na região de Presidente Prudente, fazendo com que aumente a satisfação dos clientes e a produtividade dos profissionais. Para que isso aconteça, é indispensável o comprometimento dos gestores com a capacitação de seus colaboradores, sendo eles por meio de treinamentos internos ou externos, tendo a valorização dos atendentes como a peça-chave para o sucesso do empreendimento.

Por fim, conclui que os gestores de empreendimentos gastronômicos precisam investir mais na capacitação de seus colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho que valorize a hospitalidade e a empatia com seus clientes, e assim capacitando os profissionais atendentes para o mercado de trabalho e fazendo com que esse estabelecimento seja destaque na região por adotar as medidas de hospitalidade dentro desse estabelecimento. Tendo as iniciativas de qualificação, tanto por meio dos treinamentos internos quanto por programas oferecidos por instituições de ensino e entidades de classe, o que são essenciais para garantir a satisfação dos clientes e o sucesso do empreendimento gastronômico.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS – ABIA. **Números do setor**, 2023. Disponível em: <https://abia.org.br/numeros-setor>. Acesso em: 08 de setembro de 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES. **Hospitalidade na mesa**, 2023. Disponível em: <https://pe.abrasel.com.br/noticias/noticias/hospitalidade-na-mesa/>. Acesso em: 09 de julho de 2024.

CBO 5134-35. Atendente de lanchonete, **CBO MTE**, 2024. Disponível em:

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

<https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/513435-atendente-de-lanchonete>. Acesso em: 08 de março de 2024.

FECOMERCIO SP REGIONAL PRESIDENTE PRUDENTE. **Sincomércio e Senac Presidente Prudente abrem inscrições para curso gratuito de vendedor**. Sincomercio Prudente, 2024. Disponível em:

<https://sincomercioprudente.com.br/noticias/local/sincomercio-e-senac-presidente-prudente-abrem-inscricoes-para-curso-gratuito-de-vendedor/>. Acesso em: 25 de setembro de 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Qualificação Profissional**, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/servicos/trabalhador/qualificacao-profissional>. Acesso em: 08 de setembro de 2024.

NIEMEYER, Felipe. Governo e entidades lançam Qualidade na Mesa. **Panrotas**, 2005. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/noticia-turismo/plantaodenoticias/2005/12/governo-e-entidades-lancam-qualidade-na-mesa_19576.html. Acesso em 05 de setembro de 2024.

SEBRAE DIGITAL. **Alimentos & bebidas: um dos setores que mais movimenta a economia**, 2023. Disponível em: <https://digital.sebraers.com.br/blog/podcasts/alimentos-e-bebidas-um-dos-setores-que-mais-movimenta-a-economia-mkt/>. Acesso em: 08 de setembro de 2024.

WALKER, John. R. Introdução à hospitalidade. 2.ed. Barueri, SP. Manole, 2002.