

## Gestão Operacional em Restauração: Conceitos e Boas Práticas

### Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e competências das boas práticas na área e restauração.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Demonstrar competências na gestão de restaurantes, supervisionando a eficiência e qualidade de serviço, em todos os domínios da operação – Alojamento, Comidas e Bebidas, Vendas, Manutenção, Segurança, Qualidade, RH e Gestão.
- Demonstrar competências de gestão e supervisão diária da operação e gestão estratégica da(s) unidade(s) refletindo as melhores práticas nacionais e internacionais estabelecidas

### Destinatários

Este curso destina-se essencialmente a todos os profissionais da atividade turística envolvidos e com responsabilidades ao nível do acolhimento e atendimento a clientes.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

30 horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

## 1. GESTÃO OPERACIONAL

### a. Os serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho

- ✓ A empresa - estrutura e serviços;
- ✓ Organigrama:
  - Estrutura hierárquica que define os níveis da organização;
  - Os órgãos que compõem a estrutura;
  - O modo como os órgãos estão ligados e comunicam entre si;
  - Relações de autoridade e dependência funcional;
- ✓ A comunicação na empresa:
  - Tipos de comunicação;
  - Etapas do processo de comunicação;
  - Redes;
  - Canais e meios de comunicação;
  - Regulamentação do trabalho;
- ✓ Legislação reguladora da atividade de restauração

### b. Bar e Restauração - Atendimento

- ✓ Comunicação eficaz
  - Comunicação Interpessoal
  - Assertividade
  - Barreiras da Comunicação
  - Atitudes na Comunicação
  - Linguagem e Atitude Positiva
- ✓ A qualidade no atendimento a clientes
  - Princípios do Atendimento a Clientes
  - Qualidade do Serviço ao Cliente
  - Gestão de Expectativas
  - Técnicas de Identificação e de Satisfação de Clientes
  - Fidelização e Perda de Clientes
  - Marketing Pessoal e Empresarial

### c. Gestão de Bebidas e Alimentar

- ✓ Gestão de f&b
  - Gestão e Operação de F&B
  - Receitas e Custos de F&B. Rácios de Exploração
  - Aprovisionamentos e Gestão de Stocks em F&B
  - Gestão da Produção e das Vendas de F&B
  - Orçamentação

- Planeamento e Controlo de Gestão em F&B
- ✓ Monitorização dos serviços de f&b
  - Monitorização: Conceito, Objetivos, Âmbito e Formas;
  - Serviços, Parâmetros e Requisitos de Serviço em F&B;
  - Auditorias da Qualidade e Auditorias Mistério;
  - Registos e Documentos
  - Impacto da Monitorização na Gestão
- ✓ Operação de f&b
  - Instalações, Equipamentos e Utensílios
  - Organização dos Serviços de Cozinha e de F&B
  - Regras de Higiene e Segurança
  - Recursos Humanos: Análise e Descrição de Funções

#### **d. Gestão da Manutenção**

- ✓ Monitorização dos serviços e equipamentos
  - Monitorização: Conceito, Objetivos, Âmbito e Formas;
  - Auditorias da Qualidade e Auditorias Mistério;
  - Registos e Documentos
  - Impacto da Monitorização na Gestão

#### **e. Gestão de Eventos**

- ✓ Introdução à problemática dos eventos
  - Conceitos
  - Tipos de Eventos e respetivos Objetivos
  - O Perfil do Organizador de Eventos
- ✓ Empreendedorismo em eventos
  - Etapas na criação de uma Empresa de Eventos
  - Tipos de Empresas e respetivas Obrigações Legais
  - Posicionamento da Empresa na Cadeia de Valor
  - Estratégias de Financiamento
- ✓ Planeamento de eventos
  - A importância do Planeamento
  - Etapas do Planeamento de Eventos – Elaboração da Check-list
  - Técnicas de Seleção de Local, Data e Público-Alvo
  - Gestão de Recursos

- Parceiros na Organização de um Evento
- ✓ Orçamentação de eventos
  - Estrutura e Análise de Custos e Proveitos
  - Processo de Contratação de Fornecedores
  - Cálculo de Margens e do Break-Even-Point
  - Dicotomia Orçamento Previsional vs. Orçamento Efetivo
  - Técnicas de Negociação do Orçamento
- ✓ Apoios e patrocínios
  - Tipos de Apoios e Patrocínios
  - Técnicas de Negociação win-win
  - Ferramentas e Metodologias de Angariação
- ✓ Protocolo e imagem
  - Diferença entre Protocolo e Cortesia
  - Tipos de Protocolo
  - Importância do Protocolo para a Imagem Empresarial
  - Apresentações, Cumprimentos e Precedências
- ✓ Avaliação de eventos
  - Segurança e Gestão de Riscos
  - Instrumentos de Controlo e Avaliação de Eventos
  - Políticas de Controlo de Qualidade
  - Tipos de Avaliação e Instrumentos de Suporte

### **f. Gestão de inventário**

- ✓ Tipos de inventário
- ✓ Políticas de gestão
- ✓ Gestão da Procura
- ✓ Quando encomendar e Quanto encomendar
- ✓ Sistemas de Encomendas
- ✓ Indicadores e melhorias
- ✓ Relacionamentos e ligações

### **g. Gestão das compras**

- ✓ Contribuição para o Lucro
- ✓ Qualificação e classificação de fornecedores
- ✓ Procedimento de compras
- ✓ Desenvolvimento e melhorias
- ✓ Relacionamentos das compras

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.