

Maître/Chefe de Sala – Organização e Funcionamento

Food & Beverage: Qualidade, Cozinha e Serviço

www.dual.pt



Desenvolva técnicas avançadas de organização dos espaços de refeição, garantindo uma liderança eficaz das equipas e proporcionando um atendimento de excelência.

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Conhecer a estrutura e o funcionamento de Restaurante/Bar;
- Desenvolver métodos de trabalho adequados à execução de todo o serviço inerente ao serviço do departamento;
- Realizar o atendimento e a assistência adequados aos clientes;
- Desenvolver os métodos de trabalho necessários à execução de tarefas de gestão e organização de Restaurante/Bar;
- Deter os conhecimentos necessários para a realização de compras, gestão de stocks e inventariação;
- Introduzir melhorias contínuas tendo em conta os standards operacionais definidos para o departamento.

Destinatários

- Profissionais que pretendam atualizar, aprofundar conhecimentos e/ou reforçar as suas competências técnicas;
- Pessoas que pretendam iniciar a sua atividade profissional numa área de grande procura.

Recursos/Requisitos

- Quando a formação decorrer online através da Plataforma da DUAL, que utiliza a tecnologia ZOOM, com sessões síncronas em videoconferência/webconferência, os formandos necessitam de ter os seguintes equipamentos:
 - Portátil/ computador, acesso à internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome, Edge ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições e sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos;
- Resolução de exercícios e casos práticos
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming.

Avaliação

• Avaliação contínua da participação em sessão, com realização de um teste no final de cada módulo.

• Para a conclusão com sucesso é necessário um resultado positivo na média de todos os critérios de avaliação de cada módulo e uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

Valor

• 1 050,00 € por cada participante
(os sócios da CCILA têm 10% de desconto).

Local e Datas de Realização

 Duração: 100 horas

 **Presencial**, nas instalações da DUAL e/ou **Online**, com sessões de formação síncronas, através da plataforma da DUAL que utiliza tecnologia Zoom.

Food & Beverage: Qualidade, Cozinha e Serviço

Maître/Chefe de Sala – Organização e Funcionamento

Conteúdos

Atendimento e Assistência a Clientes

- Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento
- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Atendimento de reclamações e gestão de conflitos

Gestão de Equipas

- Organização do trabalho de equipa
- Comunicar eficazmente com a equipa
- Gestão orientada para os resultados e para as pessoas
- Técnicas de motivação e dinamização da equipa
- Gestão de conflitos
- Liderança

Práticas de segurança, higiene e saúde no serviço de Restaurante/Bar

- Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à higiene e segurança no serviço de restaurante/bar
- Meios e regras de segurança
- Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais
- Plano de segurança da unidade hoteleira

Organização e funcionamento no serviço de Restaurante/Bar

- Espaços de restauração e bar
- Mise-en-place e decoração nos vários tipos de espaços.
- Métodos de trabalho/organização do serviço
- Gestão de equipas e organização do trabalho

Duração: 100h