

Gerir as operações do serviço de bar

Formação Modular Certificada
Área AEF - 811 | UC00583

www.dual.pt

Realizações

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Definir a estrutura funcional do serviço de bebidas;
- Definir normas e procedimentos de funcionamento para o serviço de bebidas;
- Definir normas e procedimentos para serviços especiais;
- Montar e controlar o sistema de consumos e dos produtos (bebidas e materiais) e serviços fornecidos;
- Coordenar a elaboração de preços e cartas de bebidas;
- Estabelecer procedimentos de comunicação interna entre o serviço de bar e os restantes serviços do estabelecimento;
- Estabelecer procedimentos para o atendimento ao cliente e para a gestão de reclamações;
- Definir e implementar mecanismos de avaliação do desempenho do serviço de bebidas.

Destinatários

- Esta formação destina-se a **pessoas ativas residentes no Algarve** (empregados e desempregados), com idade igual ou superior a 18 anos e **com pelo menos o 12º ano de escolaridade**.

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Brainstorming e exercícios de role-play.

Avaliação

- Avaliação contínua de participação em sessão e realização de um teste de avaliação escrito e/ou trabalho prático.
- Para a conclusão com sucesso, é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 90% da duração total do curso.

Valor

- **Participação gratuita** (Formação financiada pelo Programa Regional ALGARVE 2030).

Apoios

- Pagamento de subsídio de alimentação, no valor diário de 6,00€, caso o formando esteja presente em pelo menos 3 horas de formação diária;
- Bolsa de formação, no caso de desempregados de longa duração (+ de 1 ano), que não estejam a receber subsídio de desemprego ou subsídio social de desemprego ou rendimento social de inserção;
- Seguro de acidentes pessoais.

Local e Datas de Realização

- 🕒 Duração: 25 horas

Regime de formação: Presencial

- 📍 Centro DUAL Portimão

Formação Modular Certificada - UC00583

Gerir as operações do serviço de bar

Conteúdos

Conhecimentos

- Teoria do serviço de restauração e bebidas.
- Estabelecimentos de restauração e bebidas - brigadas de bar e operações de serviço.
- Normas de funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Classificação dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Atribuições, funções e organização geral do serviço de bebidas.
- Funções e responsabilidades dos diferentes intervenientes no serviço de bebidas (acolhimento do cliente, atendimento e recolha do pedido, esclarecimento e informação, gestão de expectativas).
- Legislação laboral – conceitos fundamentais e contratação.
- Normas internas de gestão de recursos humanos.
- Organização de brigadas no serviço de bebidas.
- Normas da qualidade do serviço alimentação e bebidas.
- Normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Sistema informático e programa do serviço de restauração e bebidas.
- Operações do serviço de bebidas.
- Normas e regulamentos de funcionamento e organização dos estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Tipologia de bebidas.
- Normas da qualidade do serviço.
- Técnicas de manuseamento de limpos e sujos.
- Serviços de bebidas - serviço de mesa, serviço de bar, grills, snacks, bares de piscinas, self-service.
- Serviços especiais em restauração e bebidas – tipologia e características dos tipos de serviços (banquetes, cocktail party, coffee break, brunch, copo de água, piquenique, open bar, welcome drink, outros).
- Métodos de cálculo de preços em restauração.
- Ementas, cartas de restaurante, pequenos almoços e vinhos – técnicas de elaboração.
- Técnicas de cálculo de preços (preço unitário de custo e de venda, margem unitária de contribuição, outros).
- Organização funcional e operacional do serviço de restauração e bebidas.
- Comunicação organizacional em contexto de restauração – conceitos e princípios; comunicação interna entre o serviço de bar e os restantes serviços do estabelecimento (restaurante, cozinha, aprovisionamento, serviços de apoio).
- Planeamento, organização e coordenação do trabalho – técnicas e instrumentos.
- Atendimento ao cliente no serviço de restauração e bebidas – etapas, normas protocolares.
- Tipologia de clientes e suas características.
- Atendimento de pessoas com necessidades especiais.
- Gestão de reclamações – princípios, importância na fidelização de clientes, estratégias de tratamento e encaminhamento de reclamações.
- Gestão da qualidade em restauração – princípios, determinantes da satisfação e atributos da qualidade em restauração, requisitos da qualidade do serviço de restauração e bebidas.
- Avaliação de desempenho – princípios, técnicas e instrumentos de avaliação de desempenho (objetivos do serviço, critérios e indicadores de desempenho).
- Controlo da qualidade – técnicas e requisitos (objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Analisar planos estratégicos e documentos orientadores do estabelecimento.
- Desenhar o organograma do serviço de bebidas.
- Analisar e adaptar as funções e responsabilidades dos elementos da equipa de trabalho.
- Analisar normativos relacionados com a contratação e constituição de brigadas de trabalho em restauração.
- Aplicar normas de organização e gestão do serviço de restauração e bebidas.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades do programa.
- Analisar e selecionar normas gerais da qualidade.
- Aplicar técnicas de elaboração de normas e procedimentos.
- Analisar e adaptar técnicas de manuseamento de limpos e sujos.
- Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento do trabalho.
- Analisar as diferentes características dos serviços especiais a realizar.
- Analisar documentos relativos à organização funcional e operacional do restaurante e bar.
- Analisar e adaptar normas de gestão de stocks.
- Conceber e aplicar instrumentos de registo de consumo de produtos e prestação de serviços.
- Analisar e adaptar normas de construção de ementas, cartas de restaurante e outras tabelas de produtos e serviços.
- Utilizar técnicas de cálculo de preços.
- Analisar e selecionar normas de organização e gestão do serviço de restaurante e bar.
- Interpretar e utilizar boas práticas de gestão dos serviços de restauração e bebidas.
- Analisar documentos relativos à política de qualidade do estabelecimento.
- Analisar estudos e documentos relativos a determinantes da satisfação e atributos da qualidade em restauração.
- Analisar e adaptar normas relativas ao atendimento de pessoas com necessidades especiais.
- Analisar o plano de atividades para o serviço de restauração e bebidas.
- Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação de desempenho.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Liderança.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Duração: 25 horas