

## PERFIL PROFISSIONAL



### TÉCNICO/A ESPECIALISTA EM GESTÃO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS

---

#### **Publicação e atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 21 de 08 de junho de 2011 com entrada em vigor a 08 de junho de 2011.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2017 com entrada em vigor a 22 de julho de 2017.

---

<b>QUALIFICAÇÃO:</b>	<b>TÉCNICO/A ESPECIALISTA EM GESTÃO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS</b>
<b>DESCRIÇÃO GERAL:</b>	Planear, dirigir e coordenar os trabalhos do serviço de restauração e bebidas (F&B), em estabelecimentos de restauração e bebidas integrados ou não em unidades hoteleiras, garantindo a qualidade do serviço e a otimização dos recursos e maximização da rentabilidade.

## ACTIVIDADES

### 1. Planear, coordenar e organizar a unidade/serviço de restauração e bebidas (FB)

- 1.1. Definir os objetivos estratégicos para o serviço de restauração e bebidas.
- 1.2. Definir o plano previsional de recursos humanos para o serviço de restauração e bebidas.
- 1.3. Propor estratégias de organização para o serviço de restauração e bebidas.
- 1.4. Definir e controlar a gestão do aprovisionamento dos bens e matérias-primas da unidade/serviço de restauração e bebidas.
- 1.5. Colaborar na elaboração do orçamento anual da unidade/serviço de restauração e bebidas.
- 1.6. Garantir a segurança dos serviços prestados ao cliente, identificando situações de risco e agindo em conformidade.

### 2. Gerir, controlar e analisar os resultados financeiros da unidade/serviço de restauração e bebidas (FB)

- 2.1. Definir e implementar as políticas de gestão da unidade/serviço de restauração e bebidas;
- 2.2. Implementar mecanismos de controlo de gestão, relativos à operação do serviço de restauração e bebidas;
- 2.3. Negociar com fornecedores/parceiros, tendo em vista a otimização de custos e o controlo de qualidade dos produtos e/ou serviços adquiridos na operação do serviço de restauração e bebidas;
- 2.4. Analisar e avaliar os resultados financeiros da unidade/serviço de restauração e bebidas;
- 2.5. Definir e implementar medidas corretivas de gestão de restauração e bebidas.

### 3. Planear e coordenar a elaboração de cartas e menus e proceder ao cálculo de custos associados

- 3.1. Definir e coordenar a elaboração das cartas e menus do serviço de restauração e bebidas, de acordo com as orientações estratégicas;
- 3.2. Estabelecer contratos com fornecedores/parceiros, de acordo com a política de compras e controlo de qualidade;
- 3.3. Calcular os rácios de produção, de acordo com a política de otimização de resultados;
- 3.4. Gerir o aprovisionamento, aplicando o standard operating procedure.

### 4. Definir e implementar a política comercial da unidade/serviço de restauração e bebidas (FB)

- 4.1. Definir os objetivos comerciais da unidade/serviço de restauração e bebidas;
- 4.2. Promover e vender produtos de restauração e bebidas;
- 4.3. Implementar estratégias comerciais utilizando os diferentes canais de divulgação;
- 4.4. Implementar ferramentas informáticas de gestão de comunicação com o cliente;
- 4.5. Analisar e avaliar os resultados comerciais de restauração e bebidas;
- 4.6. Monitorizar o índice de satisfação dos clientes de restauração e bebidas.

### 5. Gerir equipas de trabalho

- 5.1. Organizar e coordenar as equipas de trabalho;
- 5.2. Controlar a assiduidade e as normas laborais em vigor;
- 5.3. Avaliar o desempenho dos colaboradores e das equipas de trabalho.

## COMPETÊNCIAS

### SABERES

#### Noções de:

1. Hábitos e culturas alimentares.
2. Gestão de carreiras.
3. Métodos quantitativos.
4. Análise financeira aplicada à restauração e bebidas.
5. Identidade corporativa do estabelecimento.
6. Desenvolvimento de competências pessoais e sociais.

#### Conhecimentos de:

7. Caracterização, organização e funcionamento do setor da restauração/turismo.
8. Empreendedorismo e Inovação no setor da restauração/turismo.
9. Língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
10. Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à restauração e bebidas.
11. Software de gestão de restauração e bebidas (FB).
12. Segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional.
13. Qualidade dos produtos e serviços de restauração e bebidas.
14. Legislação do trabalho.
15. Mercado turístico nacional e internacional.
16. Tendências de restauração e bebidas.
17. Planeamento e organização do trabalho.
18. Gestão de empresas.
19. Teoria e serviço de restauração e bebidas.
20. Gestão de restauração e bebidas (FB) – controlo de custos e promoção de eventos.
21. Contabilidade e orçamentação.
22. Gestão de recursos humanos – liderança e gestão; organização e gestão de equipas; gestão de carreiras e relações interpessoais.
23. Técnicas de comunicação verbal e não verbal (comportamental e escrita).
24. Sustentabilidade no setor do turismo.
25. Técnicas de marketing turístico e marketing digital.
26. Turismo acessível.
27. Motivação, liderança e gestão de equipas.
28. Técnicas de comunicação de narrativas baseadas no “Storytelling”.
29. Língua portuguesa.
30. Informação turística.
31. Gestão e técnicas de dinamização de grupos.
32. Comunicação intercultural.
33. Estratégias de fidelização e motivação do cliente.
34. Técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
35. Comportamento do consumidor no setor do turismo.
36. Técnicas de venda e de negociação.
37. Estratégias de comunicação no marketing.

Conhecimentos aprofundados de:

38. Higiene e segurança alimentar.
39. Planeamento e gestão do serviço de restauração e bebidas.
40. Promoção e comercialização de produtos e serviços de restauração e bebidas.
41. Técnicas de gestão de restauração e bebidas.
42. Cultura organizacional de diferentes tipos de unidades/serviços de restauração e bebidas.

**SABERES-FAZER**

1. Identificar as tendências de novos produtos e serviços de restauração e bebidas.
2. Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento das normas de qualidade, higiene e segurança alimentar nas operações de restauração e bebidas.
3. Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento dos procedimentos de higienização das instalações e equipamentos.
4. Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento de armazenamento e manutenção dos equipamentos e utensílios.
5. Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento das normas de inventariação dos produtos alimentares.
6. Desenhar o organograma do serviço de operações de restauração e bebidas.
7. Identificar a estrutura organizativa, funções, responsabilidades e dependência funcional da equipa operacional de operações de restauração e bebidas.
8. Aplicar os métodos e as técnicas de organização administrativa do serviço de operações de restauração e bebidas.
9. Aplicar técnicas de construção e definição de elementos chave na elaboração de cartas e menus do serviço de operações de restauração e bebidas.
10. Aplicar estratégias de comercialização e venda diferenciadas em função da segmentação dos clientes.
11. Analisar planos de marketing e aplicar técnicas de definição de estratégias e política de marketing do serviço operações de restauração e bebidas.
12. Utilizar os métodos e as técnicas de controlo e avaliação do plano de marketing do serviço de restauração e bebidas.
13. Utilizar os métodos e as técnicas de elaboração e implementação do plano de vendas do serviço de restauração e bebidas.
14. Preparar e realizar apresentações comerciais em público.
15. Aplicar os métodos e as técnicas de gestão da produção e orçamentação dos produtos e serviços de restauração e bebidas.
16. Utilizar o sistema informático e programa de gestão de FB.
17. Aplicar técnicas de controlo de gestão e de análise do desempenho e situação financeira do serviço de FB, através de rácios financeiros.
18. Analisar o desempenho financeiro e contabilístico do estabelecimento de restauração e bebidas, com vista à maximização de lucros.
19. Elaborar relatórios financeiros, utilizando o sistema de contabilidade com vista à melhoria de resultados.
20. Aplicar as regras gramaticais e o vocabulário técnico na utilização das línguas inglesa e outra língua estrangeira em contexto de comunicação oral e escrita, com interlocutores estrangeiros.
21. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
22. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à atividade profissional.
23. Aplicar a legislação do trabalho e a legislação respeitante ao setor HORECA (Hotelaria, Restauração e Similares).
24. Aplicar a legislação do trabalho e a legislação respeitante à atividade restauração e bebidas.
25. Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.
26. Coordenar e organizar eventos, aplicando as normas protocolares do serviço de restauração e bebidas.
27. Aplicar técnicas de construção de narrativas "Storytelling".
28. Utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho.

29. Analisar e adaptar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
30. Aplicar técnicas de gestão de tempo, do stress e de situações imprevistas.
31. Aplicar técnicas de motivação do cliente e diferentes estratégias de fidelização e diferenciação do cliente.
32. Aplicar técnicas cénicas, de postura e autocontrolo.
33. Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
34. Selecionar e utilizar estratégias de desenvolvimento de campanhas promocionais.

#### **SABERES-SER**

1. Transmitir a cultura organizacional do estabelecimento de restauração e bebidas, agindo em função dos diferentes contextos de trabalho.
2. Comunicar, de forma clara e assertiva, a nível interno e externo ao estabelecimento de restauração e bebidas, com interlocutores diferenciados.
3. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo ao estabelecimento de restauração e bebidas, com diferentes interlocutores.
4. Demonstrar capacidade de liderança e motivação dos interlocutores na gestão de equipas de trabalho.
5. Demonstrar capacidade de argumentação e negociação na gestão de conflitos, problemas e situações imprevistas.
6. Demonstrar adaptabilidade e flexibilidade a novas situações (diferentes clientes, produtos, contextos de trabalho e tendências de mercado).
7. Cumprir e fazer cumprir as normas de segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional.
8. Cumprir e fazer cumprir as normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.
9. Demonstrar capacidade de comunicação e negociação, revelando assertividade e orientação para os resultados.
10. Demonstrar responsabilidade, iniciativa, autonomia.
11. Demonstrar capacidade de orientação para objetivos e sob pressão de prazos.
12. Agir em função de princípios éticos e deontológicos.
13. Cuidar da imagem pessoal e postura profissional.
14. Demonstrar proatividade, espírito de iniciativa, criatividade e inovação.
15. Demonstrar capacidade de diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente.
16. Demonstrar capacidade de atualização face às novas tendências de mercado.
17. Demonstrar facilidade no acolhimento, empenho, disponibilidade e hospitalidade.
18. Demonstrar capacidade de resiliência, autodomínio e superação de pressões.
19. Demonstrar Inteligência emocional na gestão de stress e das emoções.