



Co-funded by
the European Union



SSPICE IT!

Sustainability Skills Program for International Catering
operators and Entrepreneurs through Integrated Training

SSPICE IT! – Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

SSPICE IT! é cofinanciado pela Comissão Europeia no âmbito do programa Erasmus+.

O conteúdo desta publicação reflete apenas a opinião do SSPICE IT Consortium e a Comissão não é responsável por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.



CIPFP CAMINO DE SANTIAGO
ESCUOLA DE HOSTELERÍA & TURISMO DE LA RIQUJA



Escola Profissional AMAR TERRA VERDE



Submódulo n.º 20: Utilização de tecnologias digitais

| | |
|---|---|
| ÁREA TEMÁTICA | Pesquisa de Práticas Inovadoras e Sustentáveis |
| SUB-ÁREA REFERÊNCIA DE | <i>Competências digitais e transversais</i> |
| HORÁRIO | 4 |
| OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e Compreender Práticas Sustentáveis e obter uma compreensão abrangente dos conceitos de sustentabilidade e a sua aplicação no setor alimentar e de restauração 2. Identificação de métodos de pesquisa, implementação e manutenção de práticas inovadoras e sustentáveis 3. Aplicação prática através da aplicação de conhecimentos científicos e capacidades de pensamento crítico para propor soluções inovadoras e sustentáveis 4. Os alunos ganharão uma apreciação da importância da colaboração e de como interagir com mentores e colegas de forma eficaz no setor da restauração e <i>catering</i>. 5. Os alunos compreenderão o papel e o potencial das tecnologias e ferramentas digitais no setor alimentar e da restauração. 6. Os alunos desenvolverão competências e conhecimentos e obterão ferramentas e técnicas práticas na definição de prioridades, no desenvolvimento de planos de ação e na gestão eficaz do seu trabalho. 7. Os alunos desenvolverão as competências e os conhecimentos necessários para definir objetivos significativos e acionáveis no setor alimentar e da restauração. | |
| ATIVIDADES DE APRENDIZAGEM | |

| Teórica | Prático |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Leitura ✓ Estudos de caso | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapeamento das principais práticas inovadoras e sustentáveis, explorando as metodologias e analisando a implementação contemporânea ✓ Aplicação prática de práticas inovadoras e sustentáveis ✓ Avaliação do impacto de práticas inovadoras e sustentáveis no setor alimentar e da restauração |

CONTEÚDO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 4 |
| 1. Interagir, comunicar e partilhar informações através de tecnologias digitais | 4 |
| 1.1. Visão geral das tecnologias digitais em colaboração | 4 |
| 1.2. Melhores Práticas para Comunicação Digital e Partilha de Informação | 5 |
| 2. Comunicar a sustentabilidade aos colaboradores através da gamificação | 5 |
| 2.1. Entendendo a gamificação | 8 |
| 2.2. A gamificação é digital? | 8 |
| 2.3. Gamificação como Protocolo | 8 |
| 3. Melhoria Contínua Orientada pela Tecnologia | 9 |
| 3.1. Digitalização e Tradição | 9 |
| 3.2. Onde está a melhoria? | 9 |
| Exercício: Atividades de Avaliação | 10 |
| EXTRAS | 12 |
| Bibliografia | 12 |

INTRODUÇÃO

1. Interagir, comunicar e partilhar informações através de tecnologias digitais

1.1. Visão geral das tecnologias digitais em colaboração

O panorama do setor da alimentação e restauração está a sofrer uma profunda mudança devido ao avanço contínuo da tecnologia, remodelando as nossas perceções sobre a alimentação e a restauração. As inovações tecnológicas, que vão desde sistemas de pedidos e entregas on-line até sofisticados equipamentos de cozinha e automação, estão fundamentalmente a revolucionar o cenário operacional de restaurantes e estabelecimentos de serviços de alimentação.

As aplicações potenciais são extensas, abrangendo desde embalagens ecológicas até novos mecanismos de pedidos e encontros imersivos de realidade aumentada, permitindo que os restaurantes aproveitem a tecnologia para elevar a experiência geral do cliente. Além disso, a tecnologia está a impactar esta indústria, incorporando equipamentos avançados de cozinha e automação. Os restaurantes agora podem integrar assistentes de cozinha robóticos, fornos inteligentes e ferramentas automatizadas para agilizar os processos de cozedura, permitindo que eles atendam mais clientes em menos tempo, minimizando as necessidades de mão de obra.

No contexto da transformação digital no setor da restauração e alimentação, emergem quatro domínios fundamentais:

- *Gestão da Cadeia de Abastecimento*
- *Segurança Alimentar e Controlo de Qualidade*
- *Adoção e Entrega de E-commerce*
- *Envolvimento e experiência do cliente*

No que diz respeito à melhoria da experiência do cliente, a tecnologia desempenha um papel fundamental na indústria de serviços de alimentação e catering. Aproveitar os avanços tecnológicos, as empresas podem aumentar a eficiência operacional e enriquecer a experiência gastronómica para a sua clientela. Existem várias vias para o conseguir:

- **Sistemas de Encomenda e Entrega Online:** Simplificar as encomendas e entregas através de plataformas online que satisfazem a conveniência e personalização do cliente, permitindo encomendas personalizadas e acompanhamento de entregas em tempo real.
- **Opções de Encomenda e Pagamento Móvel:** A integração de plataformas móveis permite que os clientes façam encomendas e liquidem pagamentos com uso dos seus smartphones, aumentando a eficiência nos processos de encomenda e pagamento.
- **Plataformas de feedback do cliente:** A utilização de plataformas de feedback permite que restaurantes e outras empresas semelhantes reúnam informações valiosas dos clientes, aprimorando os serviços com base no feedback construtivo e melhorando a experiência geral.
- **Menus digitais:** A adoção de menus digitais em tempo real permite que os clientes tomem decisões informadas, melhorando assim sua experiência gastronómica e exibindo as ofertas do menu de forma mais atraente.
- **Programas de Fidelidade e Recompensa:** A implementação de programas de fidelidade e recompensa orientados pela tecnologia envolve os clientes, promovendo a repetição de negócios por meio de incentivos como descontos ou recompensas.
- **Realidade Virtual e Aumentada:** Experimentar realidade virtual e aumentada eleva a imersão do cliente durante as refeições. Visitas virtuais, menus aumentados e experiências interativas adicionam uma dimensão única à experiência de restauração/catering.

1.2. Melhores Práticas para Comunicação Digital e Partilha de Informação

No cenário dinâmico da indústria alimentar e de restauração, uma comunicação eficaz é a pedra angular do sucesso. Seja dentro da cozinha movimentada ou em interações com clientes valiosos, a capacidade de transmitir informações de forma clara e proposital é fundamental.

A comunicação interna refere-se às interações entre membros da equipa ou equipas. Sempre que a sua equipa transmite o pedido de um cliente para a cozinha ou os gerentes lidam com a alocação de turnos, abordam as preocupações dos funcionários, delegam tarefas ou trocam ideias, isto exemplifica a comunicação interna em ação. Em

contrapartida, a comunicação externa engloba trocas entre a sua empresa e os seus clientes. Por exemplo, a divulgação de material promocional constitui uma forma de comunicação externa.

Tomando como certo que existem duas facetas distintas da comunicação com restaurantes, interna e externa, as melhores práticas para ambas as versões devem ser exploradas para estabelecer o terreno para uma comunicação frutífera e partilha de informações.

1. *Procure a consistência*: a consistência é fundamental, desde a marca do seu restaurante até a linguagem que você emprega. Na comunicação externa, alinhe as suas mensagens com a identidade da sua marca. Na comunicação interna, a clareza tem precedência, ao empregar frases inequívocas e familiares à sua equipa para uma compreensão eficiente.
2. *Abrace a comunicação digital*: a utilização de ferramentas contemporâneas baseadas na Internet simplifica o seguimento de conversas e esclarece quem disse o quê.
3. *Manter registos de comunicação*: Na comunicação interna, por telefone, internet ou pessoalmente, os registos escritos esclarecem quem comunicou o quê e garantem a divulgação precisa das notícias. Estes registos servem de referência para uma verificação rápida e verificação de factos. Para a comunicação externa, provas concretas de pedidos de clientes ou informações sobre alergias ajudam na resolução de litígios.
4. *Escolha o canal de comunicação certo*: nem todas as situações exigem a mesma abordagem de comunicação. Adapte o seu método ao contexto; por exemplo, lembretes breves adequam-se a SMS de negócios, enquanto as chamadas telefónicas podem ser demoradas e distrativas. Ofereça uma variedade de canais de comunicação, incluindo chamadas de voz e vídeo, SMS, e-mails e chats em grupo, permitindo que os funcionários escolham a opção mais adequada.
5. *Melhorar a acessibilidade das ferramentas*: Facilitar a comunicação eficaz entre a equipa e o cliente ao empregar ferramentas acessíveis, particularmente cruciais durante os períodos de maior movimento. Opte por ferramentas capazes de acomodar a alta demanda e garantir compatibilidade com dispositivos móveis para interações em movimento.
6. *Integre o suporte à IA*: utilize soluções orientadas por IA para agilizar as tarefas de comunicação, aliviando os funcionários humanos de tarefas administrativas. Esta mudança permite que os funcionários se concentrem em conversas e insights significativos, em vez de gerir contatos.

7. *Incutir uma Comunicação Eficaz na Cultura Corporativa*: Cultivar uma cultura robusta de restaurante, inculcando a expectativa de habilidades de comunicação refinadas entre os funcionários. Procure esta habilidade em novas contratações, forneça treino para melhoria e reconheça casos de comunicação exemplar.
8. *Promova canais de comunicação abertos*: Adote uma política de portas abertas para criar uma atmosfera acessível, permitindo que os funcionários compartilhem preocupações. Utilize aplicativos móveis de agendamento e comunicação para facilitar o contato, especialmente para assuntos sensíveis que os funcionários possam preferir discutir por escrito.
9. *Agilize a comunicação do Team Building*: empregue técnicas e ferramentas de comunicação que simplifiquem as interações entre as equipas do seu restaurante. Estruturas de comunicação eficientes permitem que os funcionários se concentrem nas suas tarefas.

Faça a gestão da mudança de forma eficaz: comunique alterações de menu ou alterações de horário de funcionamento por meio de reuniões de toda a equipa ou ferramentas dedicadas de mensagens da equipa. Certifique-se de que a mesma saiba onde aceder a estas atualizações para manter a uniformidade e o alinhamento em todo o restaurante.

2. Comunicar a sustentabilidade aos colaboradores através da gamificação

Neste capítulo, os alunos reconhecerão a importância de comunicar a sustentabilidade através do uso da gamificação. Ao analisar a relação entre as gamificações de processos e o envolvimento dos colaboradores, os alunos compreenderão elementos importantes de comunicação e eficiência.

2.1. Entender a gamificação

Já pensou que trabalhar é mais agradável quando se olha para tudo como um jogo? De facto, existe uma maneira de conseguir isso, através duma técnica chamada **gamificação** (Growth Engineering, 2023). O termo refere-se à incorporação de elementos do **jogo em processos de outra forma mundanos**, para dar ao aluno ou colaborador a satisfação do progresso ou realização. Por outras palavras, a gamificação é comumente associada ao **envolvimento dos funcionários**. Está interessado em saber mais sobre Gamificação nos ambientes de trabalho? Veja o Vídeo [aqui!](#)

2.2. A gamificação é digital?

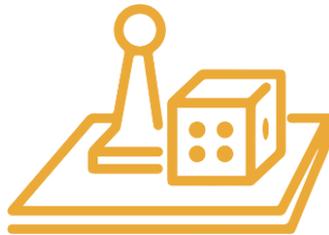
A gamificação pode ser **digital e analógica**, ou até mesmo uma mistura dos dois, o que significa que também pode ser aplicada a tarefas práticas. Quando o objetivo da gamificação é ensinar um colaborador de uma forma envolvente (como em Aprendizagem e Desenvolvimento), então um **videojogo literal ou um simulador** pode ser usado para demonstrações mais práticas em comparação com um manual comum. O uso de uma consola de videojogos portátil para fins didáticos foi implementado no setor de fast food (Walker, 2022).

2.3. Gamificação como Protocolo



Fonte: <https://www.pexels.com/photo/pizza-and-monopoly-board-game-on-wooden-surface-4004418/>

Para entender corretamente a **implementação analógica da gamificação**, é preciso **encará-la como um jogo de tabuleiro**. Um jogo de tabuleiro pode parecer complexo no início, mas à medida que se mergulha no jogo, pode achar **divertido entender como as diferentes regras e procedimentos se aplicam**. Visualizando-o de uma forma não convencional, pode ver-se que **o jogo de tabuleiro é um conjunto de procedimentos e protocolos operacionais padrão!** Por outras palavras, ao **tornar divertido** para os colaboradores aprenderem sobre processos e protocolos sustentáveis, está essencialmente a **comunicar as melhores práticas** de uma forma que será melhor absorvida pelos alunos!



3. Melhoria Contínua Orientada pela Tecnologia

Neste capítulo, o/a aluno/a reconhece a importância da tecnologia de ponta nos setores da restauração e restauração. Em particular, serão capazes de descrever de que forma os avanços tecnológicos complementam o fator humano e como podem contribuir para a melhoria das operações sustentáveis.

3.1. Digitalização e Tradição

Alguns **restaurantes tradicionais** não mudam a forma como operam há décadas, ou mesmo séculos. Consequentemente, é fácil imaginar a restauração e o *catering* como **setores que não exigem mudanças tecnológicas**. Quanto muito, a atmosfera tradicional oferece o ponto de venda de um negócio. No entanto, a utilização de tendências tecnológicas nos dias de hoje, que podem **beneficiar a sustentabilidade**, está a promover a transição digital, mesmo nestes setores, quer as mudanças sejam visíveis ou não.

3.2. Onde está a melhoria?

Pequenas mudanças podem ser **rotuladas como melhoria** e, claro, todos os defensores da sustentabilidade **acolhem com agrado o pensamento inovador**. No

entanto, os principais domínios da transição digital podem ser definidos do seguinte modo:

Aparelhos inteligentes: Os dispositivos fixos podem tornar-se inteligentes, com **elementos de IA e da Internet das Coisas (IoT)**, como sensores inteligentes. Essencialmente, tais recursos poderiam ajudar o sistema a **analisar, prever e aplicar processos**, melhorando-os **marginalmente** e **acumulando** impacto positivo por um longo período (Alt, 2021).

Análise de dados: A recolha multidimensional de dados pode ajudar a identificar padrões, que vão desde o comportamento insustentável do cliente até melhorias na escolha de fornecedores quando se trata de pegada de carbono (Hassoun et al., 2023)

Lembre-se de que a mudança tecnológica também pode causar desentendimentos e a transformação pode encontrar resistência por parte da equipa. Por isso, é completamente errado descartar o elemento humano quando se discute a transformação digital.

Além disso, já referimos a gamificação como não sendo estritamente digital em restaurantes e *catering*. No entanto, quando se trata de processos digitalizados, a gamificação pode de fato ser enquadrada numa **interface de utilizador projetada e amigável para os colaboradores**.

| Exercício: Atividades de Avaliação | |
|--|---|
| Pré-requisitos | Ter lido o Módulo 6. |
| Hora | 4 horas |
| Ferramentas | PC, Smartphone, ligação à internet, papel e caneta. |
| Objetivos | 1. Avaliação da compreensão dos capítulos anteriores. |
| Instruções | |
| Este exercício deve ser realizado, sempre que possível, em grupo. Imagine um negócio sustentável fictício e, em seguida, realize as seguintes atividades: | |
| 1. Definição de prioridades e planos de ação | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Defina três metas de sustentabilidade para o seu modelo de negócio. • Desenvolva planos acionáveis para cada objetivo, delineando etapas e cronogramas específicos. | |

2. Tomada de decisões em situações incertas

Descreva um cenário em que teve de tomar uma decisão de negócios crítica numa situação incerta e ambígua. Explique o processo de tomada de decisão, incluindo como considerou potenciais resultados não intencionais.

3. Lidar com situações e conflitos em rápida evolução

Forneça um exemplo duma situação ou conflito em rápida evolução que enfrentou na configuração do seu modelo de negócios. Explique como demonstrou agilidade e flexibilidade para lidar com isso de forma eficaz.

4. Cooperar com outros para a ação

Descreva um projeto colaborativo no qual trabalhou com colegas ou membros da equipa para desenvolver ideias inovadoras de sustentabilidade. Explique como essas ideias foram transformadas em planos acionáveis alinhados com os princípios de sustentabilidade.

5. Aprender com o Sucesso e Fracasso

Partilhe uma instância específica de sucesso ou fracasso nos seus esforços de sustentabilidade. Reflita sobre o que aprendeu com esta experiência e como influenciou as suas práticas empresariais sustentáveis.

6. Práticas Sustentáveis de Gestão de Resíduos

Identifique e explique brevemente duas práticas sustentáveis de gestão de resíduos que implementou ou planeia implementar no seu modelo de negócio.

7. Menu e Ofertas Sustentáveis

Descreva como você criou um menu com foco em ingredientes sazonais, fornecimento local, produtos de origem animal reduzidos e opções expandidas à base de plantas no seu modelo de negócios.

8. Seleção de Sistemas de Produção Sustentáveis

Explique o seu processo de escolha de sistemas de produção sustentáveis para alimentos e consumíveis no seu modelo de negócio, considerando a redução da pegada ecológica.

9. Comunicar ambições sustentáveis

Descreva a sua estratégia para comunicar eficazmente as suas ambições e iniciativas sustentáveis aos seus colaboradores e consumidores, promovendo o envolvimento e a consciencialização.

10. Medir e relatar o impacto na sustentabilidade

Explique os indicadores-chave de desempenho (KPIs) ou métricas que usa para medir o impacto de sustentabilidade do seu modelo de negócios. Descreva como recolhe e relata dados sobre esses KPIs para acompanhar e comunicar suas conquistas de sustentabilidade.

EXTRAS

Bibliografia

1. Kissflow, (2022, 11 de agosto). *A Importância da Colaboração no Local de Trabalho*. <https://kissflow.com/digital-workplace/collaboration/importance-of-collaboration-in-the-workplace/>
2. Gherca I., (2023, 24 de março). *Colaboração no local de trabalho: benefícios e formas de melhorá-la*. <https://www.touchpoint.com/blog/collaboration-in-the-workplace/>
3. Indeed Editorial team, (2023, 28 de fevereiro). 10 razões pelas quais a colaboração é importante no local de trabalho. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/why-is-collaboration-important>
4. Carey J., *A Importância da Formação num Restaurante*. <https://smallbusiness.chron.com/importance-training-restaurant-75676.html>
5. Goodman Fielder Food Service, (2023, 25 de março). *A Importância das Mentorias na Hotelaria*. <https://www.gffoodservice.com.au/idea/the-importance-of-mentorships-in-hospitality/>
6. Fox D., (2021, 4 de junho). *O Valor da Mentoria no Negócio da Restauração*. <https://www.qsrmagazine.com/outside-insights/value-mentorship-restaurant-business>
7. Krook D., *A crise de mentoria da indústria de restaurantes e como resolvê-la*. <https://www.touchbistro.com/blog/the-restaurant-industry-s-mentorship-crisis/>
8. Brizo FoodMetrics, *Como a tecnologia está mudando a indústria de foodservice*. <https://brizodata.com/en/how-technology-is-changing-the-foodservice-industry/#:~:text=Restaurants%20are%20now%20able%20to,for%20a%20large%20kitchen%20staff>
9. Van Soest T., *Transformação digital na indústria alimentar: tendências, exemplos e benefícios*. <https://www.the-future-of-commerce.com/2021/04/23/digital-transformation-in-food-industry/#:~:text=There%20are%20several%20benefits%20of,efficient%20and%20sustainable%20supply%20chain>

10. Voicu L., (2023, 23 de junho). *8 Melhores Práticas para uma Comunicação Eficaz com o Restaurante*. <https://www.gloriafood.com/effective-restaurant-communication>
11. Raeburn A., (2023, 8 de janeiro). *Crie um plano de ação que gere resultados*. <https://asana.com/resources/action-plan>
12. Herrity J., (2023, 31 de julho). *Como escrever um plano de ação (com modelo e exemplo)*. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-write-an-action-plan>
13. Greene J., (2019, 30 de julho). *Como priorizar quando tudo parece importante*. <https://zapier.com/blog/how-to-prioritize/>
14. Hashem N., (2023, 19 de janeiro). *DEFINIR METAS DE S.M.A.R.T PARA O SEU NEGÓCIO DE RESTAURANTE*. <https://bimpos.com/blog/how-to-set-smart-restaurant-goals-for-the-new-year>
15. Flexcatering, (2023, 6 de junho). *Definir e alcançar os seus objetivos de restauração: um guia passo-a-passo para o sucesso*. <https://www.flexcateringhq.com/setting-and-achieving-your-catering-goals-a-step-by-step-guide-to-success/>
16. The Restaurant Times desenvolvido pela POSIST Technologies. *Deveres e Responsabilidades Essenciais de um Gerente de Food Service*. <https://www.posist.com/restaurant-times/usa/food-service-manager-duties-and-responsibilities.html>
17. Rowland O., (2023, 21 de junho). *Gerente de restaurante: descrição do cargo*. <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/job-descriptions/restaurant-manager-job-description>
18. De fato, (2023, 15 de abril). *Descrição do Cargo de Catering: Principais Funções e Qualificações*. <https://www.indeed.com/hire/job-description/caterer>
19. Nelson K., (2023, 24 de janeiro). *15 Funções do Pessoal do Restaurante & Responsabilidades: Construa a sua Equipa de Sonho*. <https://www.lightspeedhq.com.au/blog/restaurant-staff-roles-responsibilities/>
20. Rossingol N., (2023, 26 de junho). *O que é a Comunicação Aberta e por que ela é importante no local de trabalho*. <https://www.runn.io/blog/open-communication>
21. RESTOBIZ, (2023, 27 de junho). *Estratégias de comunicação eficazes para os donos de restaurantes*. <https://www.restobiz.ca/effective-communication-strategies-for-restaurant-owners/>
22. Holtzapple A., (2018, fevereiro 06). *SEIS DICAS PARA GERENCIAR CONFLITOS COM FUNCIONÁRIOS DE RESTAURANTES*.

<https://www.vulcanequipment.com/blog/six-tips-managing-conflict-restaurant-employees>

23. Quast L., (2011, 31 de outubro). *Como se tornar um mentor pode impulsionar sua carreira*. <https://www.forbes.com/sites/lisaquast/2011/10/31/how-becoming-a-mentor-can-boost-your-career/?sh=28b1d17c5f57> Forbes
24. actiTIME, (2021, abril). *10 maneiras de priorizar tarefas quando tudo é prioridade máxima (+ planilhas)*. <https://www.actitime.com/time-management/how-to-prioritize-top-priority-tasks>
25. SCRUMstudy, (2022, 09 de novembro). *Vários métodos para priorização de histórias de usuário*. <https://www.scrumstudy.com/article/various-methods-for-user-story-prioritization>
26. Güzelsevdi, C., (2021, 29 de setembro). *Aprendizagem e Desenvolvimento/Formação de Equipas Empresariais*. Projectcubicle. <https://www.projectcubicle.com/what-is-moscow-analysis-and-moscow-method/>