

ETEC CÉU CIDADE DUTRA
RECUROS HUMANOS

Débora Cezarina Nascimento

Marcela Eduarda

Teluire Brito

Projeto de Consultoria para restaurantes

São Paulo – SP

2023

Débora Nascimento

Marcela Eduarda

Telaira Brito

Projeto de Consultoria para restaurantes

**Trabalho de conclusão de curso apresentado na Etec
Céu Cidade Dutra como requisito para conclusão do
Curso Técnico de Recursos Humanos.**

Orientador: Júlio Landucci de Deus

São Paulo – SP

2023

Projeto de Consultoria para restaurantes

Débora Nascimento

Marcela Eduarda

Telaira Brito

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Projeto de Consultoria para restaurantes em Recursos Humanos pela ETEC IRMA AGOSTINA.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Orientador

Júlio Landucci de Deus

Etec extensão Céu Cidade Dutra

Etec extensão Céu Cidade Dutra

Etec extensão Céu Cidade Dutra

Etec extensão Céu Cidade Dutra

Agradecimentos

Primeiramente agradeço a Deus pela minha vida, e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

As minhas irmãs e sobrinha que mesmo a distância não me deixaram desistir, ao meu marido Eder, que me incentivou nos momentos difíceis e compreendeu a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização desse trabalho, aos meus colegas de trabalho em especial ao Rafael que me ajudou com as pesquisas e elaboração do mesmo.

Agradeço aos meus colegas de classe, pela parceria nessa jornada, em especial a Marcela e Débora que foram as integrantes do meu grupo.

Aos professores, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional.

RESUMO

Este artigo apresenta uma revisão bibliográfica sobre a consultoria de Recursos Humanos (RH) aplicada no setor de restaurantes, focando na eficiência dos processos de recrutamento, seleção e treinamento para elevar a assertividade nas contratações. Com base em um amplo levantamento de literatura acadêmica e relatórios de mercado, identificou-se o panorama atual, os desafios e as melhores práticas relacionadas à gestão de pessoas no setor de alimentação. O referencial teórico-metodológico adotado abrange teorias de gestão de RH, técnicas de recrutamento e seleção e modelos de treinamento. Os principais resultados apontam que consultorias especializadas em RH podem, por meio de estratégias inovadoras e adaptadas ao contexto de restaurantes, contribuir significativamente para a redução de turnover, otimização dos custos e aumento da satisfação e produtividade dos colaboradores. A efetividade desses processos impacta diretamente na qualidade do atendimento ao cliente e, conseqüentemente, na fidelização e sucesso do estabelecimento. O estudo conclui destacando a importância de um RH estratégico e bem alinhado às necessidades específicas do setor de restaurantes para garantir contratações mais assertivas e equipes bem treinadas.

Palavras-chave: Consultoria; Recursos Humanos; Recrutamento; Seleção; Restaurantes.

ABSTRACT

This article presents a literature review on Human Resources (HR) consultancy applied in the restaurant sector, focusing on the efficiency of recruitment, selection and training processes to increase assertiveness in hiring. Based on a broad survey of academic literature and market reports, the current panorama, challenges and best practices related to people management in the food sector were identified. The theoretical-methodological framework adopted covers HR management theories, recruitment and selection techniques and training models. The main results indicate that specialized HR consultancies can, through innovative strategies adapted to the context of restaurants, significantly contribute to reducing turnover, optimizing costs and increasing employee satisfaction and productivity. The effectiveness of these processes directly impacts the quality of customer service and, consequently, the loyalty and success of the establishment. The study concludes by highlighting the importance of strategic HR that is well aligned with the specific needs of the restaurant sector to ensure more assertive hiring and well-trained teams.

Keywords: Consulting; Human Resources; Recruitment; Selection; Restaurants.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1 Problema	10
1.2 Hipóteses	10
1.3 Objetivo	10
1.3.1. Objetivo geral	10
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4 Justificativa	11
1.5 Metodologia	12
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	18
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
5. ANEXOS	Erro! Indicador não definido.
REFERÊNCIAS	23

1. INTRODUÇÃO

O setor de restaurantes, com suas dinâmicas e demandas específicas, apresenta desafios singulares quando se trata da gestão de recursos humanos. Em um mercado cada vez mais competitivo, a qualidade do atendimento e a satisfação dos colaboradores desempenham um papel crucial na retenção de clientes e na reputação do estabelecimento. Dentro deste contexto, a consultoria de Recursos Humanos surge como uma ferramenta valiosa para otimizar os processos de recrutamento, seleção e treinamento, garantindo que os restaurantes alcancem uma maior assertividade nas contratações.

Os restaurantes, sejam eles de pequeno, médio ou grande porte, frequentemente enfrentam altas taxas de turnover, dificuldades em atrair talentos e desafios na capacitação de suas equipes. Esses obstáculos, quando não gerenciados adequadamente, podem resultar em custos operacionais elevados, inconsistência no serviço prestado e insatisfação dos clientes. A consultoria especializada em RH, ao entender a especificidade do setor, pode implementar práticas personalizadas que se alinham às necessidades reais dos restaurantes, garantindo uma gestão de pessoal mais eficaz.

A eficiência no recrutamento, seleção e treinamento é vital para garantir que os candidatos escolhidos estejam não apenas aptos para as funções designadas, mas também alinhados à cultura e valores do estabelecimento. Através da consultoria de RH, é possível aplicar técnicas modernas de seleção, como entrevistas comportamentais e dinâmicas de grupo, e implementar programas de treinamento contínuo que elevem as habilidades e a motivação dos colaboradores. Esta abordagem estratégica não só aumenta a assertividade nas contratações, como também fortalece o comprometimento e a retenção de talentos no longo prazo.

A consultoria de Recursos Humanos, ao atuar de maneira personalizada no setor de restaurantes, demonstra um potencial significativo para transformar desafios em oportunidades. Ao garantir um processo de recrutamento e

seleção mais refinado e um treinamento adequado, os restaurantes podem esperar uma melhoria notável na performance e satisfação da equipe, refletindo positivamente na experiência do cliente e no sucesso do negócio. À

medida que o mercado evolui, torna-se imperativo que os estabelecimentos reconheçam e invistam na importância de uma gestão de RH estratégica e eficiente.

1.1 Problema

"Como a consultoria de Recursos Humanos em restaurantes pode otimizar os processos de recrutamento, seleção e treinamento para aumentar a assertividade nas contratações e, conseqüentemente, melhorar a performance e retenção de colaboradores no setor?"

1.2 Hipóteses

H1: Restaurantes que empregam serviços de consultoria especializada em RH apresentam taxas significativamente mais baixas de rotatividade de funcionários e maior assertividade nas contratações, comparados àqueles que adotam processos internos ou tradicionais de recrutamento e seleção.

H2: O investimento em treinamento e desenvolvimento contínuo de funcionários, mediado por consultorias de RH, resulta em uma melhoria mensurável na satisfação do cliente e na eficiência operacional dos restaurantes.

1.3 Objetivo

1.3.1. Objetivo geral

Investigar e analisar a influência e contribuição da consultoria de Recursos Humanos na eficiência dos processos de recrutamento, seleção e

treinamento em restaurantes, visando entender como tais estratégias podem ampliar a assertividade nas contratações e promover uma gestão de pessoal mais eficaz no setor de alimentação.

1.3.2. Objetivos específicos

- Mapear e sintetizar as principais literaturas e estudos que abordam as práticas e metodologias de recrutamento, seleção e treinamento específicas para o setor de restaurantes, identificando as tendências e desafios atuais.
- Avaliar, por meio de fontes acadêmicas, a eficácia das consultorias de RH no processo de aprimoramento dessas práticas e na consequente assertividade das contratações no contexto dos restaurantes.
- Identificar e discutir as melhores práticas e estratégias recomendadas na literatura para consultorias de RH que buscam otimizar a gestão de talentos em restaurantes, enfocando na retenção de colaboradores e na elevação da qualidade do serviço prestado ao cliente.

1.4 Justificativa

O setor de restaurantes, em sua natureza volátil e orientada ao serviço, é profundamente impactado pela qualidade e eficácia de sua mão de obra. Em um cenário onde a experiência do cliente é muitas vezes definida pela interação com o pessoal do restaurante, a seleção, formação e retenção de colaboradores adequados tornam-se cruciais. Altas taxas de rotatividade, custos associados a recontrações frequentes e a demanda constante por treinamento reforçam a necessidade de uma gestão de RH eficiente. Nesse sentido, uma abordagem bem estruturada de recrutamento, seleção e treinamento pode não apenas reduzir custos, mas também potencializar a qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

Paralelamente, as consultorias de RH surgem como facilitadoras nesse processo, propondo soluções personalizadas e inovadoras para os desafios inerentes ao setor. A expertise e o know-how dessas consultorias podem significar a diferença entre um processo de contratação padrão e um altamente assertivo, que realmente atenda às necessidades e especificidades do setor de alimentação. Contudo, apesar de sua relevância crescente, há uma carência de literatura acadêmica que explore profundamente a eficácia e as contribuições destas consultorias especificamente para os restaurantes.

Dada a importância econômica e social do setor de restaurantes e o papel fundamental que os colaboradores desempenham na entrega de experiências excepcionais aos clientes, torna-se imperativo compreender melhor como a consultoria de RH pode otimizar e refinar os processos de contratação. Esta pesquisa, portanto, busca preencher essa lacuna, proporcionando insights valiosos para proprietários de restaurantes, gestores e profissionais de RH, e contribuindo para a literatura existente sobre gestão de pessoas no setor de alimentação.

1.5 Metodologia

Neste estudo, foi adotada uma pesquisa bibliográfica como principal abordagem metodológica, visando identificar, analisar e sintetizar as publicações existentes que tratam da consultoria de Recursos Humanos em restaurantes e sua eficiência nos processos de recrutamento, seleção e treinamento. A base para a coleta de dados foi composta por artigos científicos, dissertações, teses, livros e relatórios de consultorias publicados nos últimos dez anos, garantindo assim uma visão contemporânea sobre o tema.

A busca por estas publicações foi realizada em bases de dados acadêmicas reconhecidas, como Scielo e Google Scholar e bases nacionais específicas. Foram usados critérios de inclusão e exclusão baseados em palavras-chave, relevância do título e resumo, e a pertinência do material para o escopo desta pesquisa. Após a coleta, os materiais foram analisados

qualitativamente, procurando identificar padrões, tendências, desafios e soluções propostas na literatura.

A fase final da metodologia envolveu a síntese das informações coletadas, permitindo a elaboração de uma visão holística sobre o papel da consultoria de RH no setor de restaurantes. Esse processo proporcionou uma compreensão aprofundada dos métodos e estratégias utilizados pelas consultorias para aumentar a assertividade nas contratações e identificar lacunas na literatura atual que podem ser exploradas em pesquisas futuras.

Desta forma, temos o objetivo de identificar os benefícios da contratação de uma consultoria. Foi realizada uma pesquisa de campo qualitativa com 9 entrevistados que atuam na área de restaurante e contratam os serviços de consultoria na área de recrutamento e seleção.

Através da pesquisa de campo realizada, concluímos que é possível otimizar as contratações por meio da consultoria. Benefícios como: assertividade, rapidez e as qualificações foram citadas como vantagem nas questões propostas.

No entanto as desvantagens citadas, podem apontar erros de contratações e falta de comunicação entre a consultoria e o cliente.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nos últimos anos, o setor de restaurantes tem experimentado uma notável transformação nas abordagens de recrutamento, seleção e treinamento, refletindo as mudanças nas demandas do mercado e na própria natureza do trabalho no setor. Este desenvolvimento é fundamental, dado que a qualidade do pessoal é um dos principais determinantes do sucesso de um estabelecimento gastronômico, impactando diretamente a experiência do cliente (DO AMARAL, SANTOS, 2021).

Tradicionalmente, o recrutamento em restaurantes era frequentemente baseado em recomendações boca a boca e anúncios locais. Contudo, a era digital introduziu plataformas de recrutamento online especializadas, permitindo que os empregadores alcançassem um público mais amplo e diversificado.

Estas plataformas não só ampliam o alcance dos anúncios de vagas, mas também permitem uma pré-seleção mais eficiente através de algoritmos e filtros de competências específicas (WECKER et al., 2021).

Para De França et al., (2023) em relação à seleção, a ênfase tem se deslocado cada vez mais da experiência pura para uma combinação de habilidades técnicas e soft skills. Entrevistas comportamentais, por exemplo, tornaram-se mais prevalentes, buscando avaliar a capacidade do candidato de lidar com situações desafiadoras, trabalhar em equipe e se adaptar a um ambiente dinâmico. Além disso, testes práticos, como preparo de pratos ou simulações de atendimento, são incorporados para avaliar a destreza técnica e a adequação à cultura do estabelecimento. A tecnologia também tem desempenhado um papel significativo no processo de seleção. Aplicações de videoconferência são utilizadas para entrevistas remotas, enquanto softwares especializados ajudam a analisar o fit cultural e as competências dos candidatos, garantindo uma correspondência mais precisa com as necessidades do restaurante.

No que tange ao treinamento, uma compreensão mais profunda da aprendizagem adulta tem levado a métodos mais interativos e centrados no colaborador. Em vez de meramente instrucionais, os treinamentos agora são projetados para serem participativos, utilizando simulações, role-playing e feedback constante. Este enfoque não só acelera a curva de aprendizado, mas também garante que os colaboradores se sintam mais engajados e valorizados (CAPELLARI et al., 2020).

Os programas de integração, ou onboarding, também ganharam destaque. Estes programas são projetados para familiarizar os novos contratados com a cultura, valores e práticas do restaurante, assegurando uma transição suave e reduzindo o tempo necessário para que se tornem plenamente produtivos. A capacitação contínua é outra tendência que se destaca. Reconhecendo que o setor gastronômico está em constante evolução, muitos restaurantes agora investem em programas de desenvolvimento contínuo, garantindo que sua equipe esteja sempre atualizada em relação às tendências, técnicas e regulamentações mais recentes (ROMERO, ORZUZA, 2023).

De acordo com Costa, Pires, (2022) uma inovação recente é a gamificação no treinamento. Utilizando elementos de jogos, como pontos, badges e competições, os restaurantes estão tornando o aprendizado mais envolvente e motivador, incentivando os colaboradores a atingir seu potencial máximo. O setor de restaurantes tem se adaptado e inovado constantemente em suas práticas de recrutamento, seleção e treinamento. Esta evolução é uma resposta às mudanças nas expectativas dos clientes, nos avanços tecnológicos e na natureza dinâmica do setor gastronômico. Com uma abordagem mais holística e centrada no colaborador, os restaurantes estão melhor posicionados para atrair, desenvolver e reter talentos, garantindo uma experiência excepcional para seus clientes.

O setor de restaurantes, com sua natureza dinâmica e competitiva, enfrenta desafios singulares no âmbito do recrutamento e retenção de talentos. Estes desafios, muitas vezes, são amplificados pelas características específicas da indústria, como longas horas de trabalho, demanda física e a necessidade de interação direta com os clientes. Um dos desafios mais proeminentes é a elevada taxa de rotatividade. Muitos profissionais da área veem o trabalho em restaurantes como temporário ou transitório, levando a um ciclo contínuo de contratação e treinamento. Esta rotatividade não apenas aumenta os custos de recrutamento e formação, mas também pode afetar a consistência do serviço e a experiência geral do cliente (PARENTE, CARVALHO, (2019).

De acordo com Do Nascimento et al., (2020) outra dificuldade significativa é a escassez de candidatos qualificados. Embora haja muitos aspirantes a cargos em restaurantes, nem todos possuem as habilidades ou a experiência necessária para atender aos padrões estabelecidos. Esta lacuna de competências pode ser agravada pela rápida evolução das tendências gastronômicas, que demandam conhecimentos e habilidades específicas. Além disso, a concorrência acirrada no setor complica ainda mais o processo de atração de talentos. Com tantos estabelecimentos buscando os melhores profissionais, criar uma proposta de valor atraente torna-se essencial. Os candidatos não buscam apenas remuneração competitiva, mas também oportunidades de crescimento, benefícios e um ambiente de trabalho positivo.

Como bem define De Oliveira et al., (2020) a digitalização do processo de recrutamento, embora ofereça vantagens em termos de alcance e eficiência, também traz consigo o desafio da impessoalidade. A falta de interação face a face no início do processo pode levar a equívocos na avaliação de candidatos ou na comunicação das expectativas do trabalho. A diversidade e inclusão, embora sejam tendências positivas, também apresentam desafios. Os restaurantes estão sob pressão para garantir uma força de trabalho diversificada, o que requer uma abordagem mais matizada e cuidadosa do recrutamento para evitar vieses e garantir a equidade.

O aumento da ênfase na cultura organizacional é outra tendência emergente. Os restaurantes estão reconhecendo a importância de uma cultura organizacional forte como meio de atrair e reter talentos. No entanto, definir e manter essa cultura requer esforço e comprometimento contínuos. A sustentabilidade e as práticas éticas também estão influenciando o recrutamento. Os candidatos, especialmente as gerações mais jovens, estão cada vez mais interessados em trabalhar para empregadores que compartilham seus valores e se comprometem com práticas sustentáveis e éticas (DE OLIVEIRA et al., 2023).

Por fim, a pandemia da COVID-19 trouxe desafios inéditos, desde a necessidade de adaptar os processos de recrutamento para um ambiente virtual até a reavaliação dos tipos de habilidades e adaptabilidades necessárias em um ambiente de negócios em constante mudança. O cenário de recrutamento em restaurantes é multifacetado e desafiador. Os estabelecimentos que conseguem identificar e responder adequadamente a esses desafios não apenas garantem uma equipe de alta qualidade, mas também se posicionam como líderes em um mercado cada vez mais competitivo e volátil (ENRÍQUEZ et al., 2020).

Como bem define CARDONA et al., (2023) o setor gastronômico, com suas peculiaridades e dinâmicas específicas, exige uma abordagem especializada quando se trata de recrutamento, seleção e treinamento. Nesse contexto, as consultorias de RH surgem como parceiros valiosos, trazendo uma expertise externa e um olhar objetivo para otimizar os processos de contratação nos restaurantes. Primeiramente, ao analisar os processos existentes, essas

consultorias têm a capacidade de identificar falhas, redundâncias ou ineficiências que podem estar presentes. Com uma perspectiva externa, elas podem perceber padrões ou problemas que talvez passem despercebidos pelos gestores internos, simplesmente pelo fato de estarem imersos na rotina diária do negócio.

Outra contribuição significativa das consultorias de RH está na implementação de técnicas avançadas e metodologias comprovadas. Utilizando dados, métricas e ferramentas analíticas, elas podem determinar quais estratégias são mais eficazes para o setor e adaptá-las ao contexto específico do restaurante em questão. Esta abordagem baseada em dados garante que as decisões tomadas sejam informadas e orientadas para resultados. Além disso, ao introduzir práticas de seleção inovadoras, as consultorias podem ajudar os restaurantes a atrair um pool mais amplo e diversificado de candidatos. Em um mercado competitivo, ter acesso a uma variedade maior de talentos pode ser o diferencial para garantir a contratação de profissionais altamente qualificados e alinhados com a cultura e visão do estabelecimento (CASAS et al., 2023).

De acordo com Álvarez et al., (2022) a capacitação e o treinamento são outras áreas em que a expertise das consultorias pode fazer uma diferença substancial. Ao desenvolver programas de treinamento personalizados, esses consultores garantem que os novos contratados não apenas compreendam suas funções, mas também se integrem com êxito à equipe existente e à cultura do restaurante. A importância do alinhamento cultural, aliás, não pode ser subestimada. As consultorias de RH, com sua experiência em diferentes organizações, são proficientes em identificar e promover a congruência cultural, assegurando que os novos contratados compartilhem dos mesmos valores e objetivos da empresa.

A presença de uma consultoria também pode ser um indicativo para potenciais candidatos sobre o comprometimento do restaurante com a excelência e o desenvolvimento profissional. Este reconhecimento pode aumentar a atratividade do restaurante no mercado de trabalho, tornando-o um empregador preferencial. No aspecto da retenção, as consultorias de RH oferecem estratégias eficazes para reduzir a rotatividade, um desafio

persistente no setor gastronômico. Ao entender as razões subjacentes à saída de funcionários e propor soluções, é possível criar um ambiente de trabalho mais estável e produtivo (DE OLIVEIRA et al., 2020).

Para Romero, Orzuza, (2023) em termos financeiros, a otimização dos processos de contratação por meio de consultorias pode levar a economias significativas. Reduzir o tempo de contratação, diminuir a rotatividade e aumentar a produtividade dos funcionários são apenas algumas das maneiras pelas quais um restaurante pode beneficiar-se economicamente de uma consultoria eficaz. As consultorias de RH desempenham um papel crucial na melhoria e eficácia dos processos de contratação em restaurantes. Seu conhecimento especializado, abordagem objetiva e metodologias comprovadas fornecem um valor inestimável, permitindo que os restaurantes naveguem com sucesso no desafiador panorama do recrutamento gastronômico.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Antes de iniciar qualquer intervenção, uma avaliação completa dos processos atuais de recrutamento, seleção e treinamento do restaurante será realizada. Esta avaliação incluirá entrevistas com os principais stakeholders, análise de registros anteriores e uma observação direta das operações em curso. A partir dessa análise, trabalharemos em estreita colaboração com a gestão do restaurante para definir claramente o perfil dos candidatos ideais para as diversas funções. Com um perfil bem definido, será possível direcionar os esforços de recrutamento e garantir uma seleção de candidatos que se alinhe com a cultura e as necessidades específicas do restaurante.

Depois de estabelecer o perfil ideal, o próximo passo será otimizar os canais de recrutamento. Utilizando o perfil como guia, selecionaremos os canais mais eficientes, variando desde plataformas online até parcerias estratégicas com escolas renomadas de hospitalidade e gastronomia. A seleção não se limitará apenas a verificar os requisitos básicos; é essencial modernizar o processo seletivo. Para isso, serão implementadas ferramentas

contemporâneas, como entrevistas focadas no comportamento do candidato e testes práticos de habilidades.

A integração de novos colaboradores é fundamental. Portanto, cada novo membro da equipe passará por um programa detalhado que não apenas os familiarizará com suas funções específicas, mas também com a missão, visão e valores que o restaurante sustenta. No entanto, o aprendizado e desenvolvimento não terminam após a integração. Estabeleceremos um robusto programa de desenvolvimento contínuo que abrangerá cursos, workshops e treinamentos regulares, visando sempre o aperfeiçoamento e atualização das habilidades dos colaboradores.

Uma parte crucial de qualquer plano de gestão de recursos humanos é a avaliação de desempenho. Implementaremos um sistema abrangente que não apenas identifique áreas de melhoria, mas também reconheça e recompense talentos excepcionais. Este sistema de avaliação também será uma ponte para a comunicação entre a gestão e a equipe, promovendo uma cultura de feedback constante. A partir das informações coletadas nas avaliações, será desenvolvido um plano específico de retenção de talentos, oferecendo aos colaboradores oportunidades claras de progressão na carreira, além de benefícios tangíveis e reconhecimento por seus esforços.

Finalmente, após a implementação de todas essas estratégias, a eficácia será continuamente monitorada por meio de KPIs predefinidos. Isso permitirá uma avaliação transparente do que está funcionando e onde podem ser necessários ajustes. Ao final de um período acordado, todos os dados e insights coletados serão consolidados e apresentados ao restaurante em forma de um relatório detalhado, ressaltando os principais sucessos, desafios enfrentados e, mais importante, recomendações para iniciativas futuras.

Para Do Amaral, Santos, (2021) a retenção de talentos em restaurantes é um desafio contínuo que requer abordagens sofisticadas e uma compreensão profunda do ambiente único deste setor. A literatura acadêmica, ao longo dos anos, tem destacado uma série de melhores práticas e estratégias que podem ser adotadas por consultorias e gestores de restaurantes, visando não apenas atrair, mas sobretudo reter os melhores talentos. Iniciar com um processo de seleção rigoroso é fundamental. Contratar o perfil correto desde o início reduz a

rotatividade e garante que os funcionários estejam alinhados com a visão e missão do restaurante. Utilizar ferramentas como entrevistas comportamentais e testes de habilidade específicos para o setor gastronômico pode auxiliar nessa seleção criteriosa.

Uma vez que o talento é identificado e contratado, é essencial fornecer um programa de integração robusto. Familiarizar o novo colaborador com a cultura do restaurante, suas políticas e procedimentos, bem como suas expectativas, é um passo vital para assegurar sua satisfação e comprometimento desde os primeiros dias. O desenvolvimento contínuo é outra área em que os gestores de restaurantes devem investir. Proporcionar oportunidades de aprendizado e crescimento, como cursos de capacitação, treinamentos internos e externos, e a possibilidade de avanço na carreira, pode aumentar significativamente a lealdade do empregado (COSTA, PIRES, 2022).

Além disso, a literatura sugere que reconhecimento e recompensa são cruciais. Sistemas de bonificação, gratificações por desempenho e reconhecimento público por conquistas e contribuições notáveis incentivam os colaboradores a manterem um alto padrão de desempenho e comprometimento com o estabelecimento. A flexibilidade, especialmente em um setor conhecido por suas longas jornadas e horários irregulares, é outra estratégia valiosa. Proporcionar aos funcionários opções flexíveis de turno ou considerar suas preferências de horário pode melhorar a satisfação no trabalho e, por consequência, a retenção (PARENTE, CARVALHO, 2019)

A comunicação aberta e o feedback regular também são essenciais. Criar um ambiente onde os funcionários sintam-se à vontade para expressar suas preocupações, dar sugestões e receber feedback construtivo pode solidificar a confiança e a relação entre gestão e equipe. Por outro lado, entender e atender às necessidades e aspirações dos funcionários é crucial. Seja por meio de pesquisas de satisfação, entrevistas individuais ou grupos focais, coletar insights diretos dos colaboradores pode revelar áreas de melhoria e oportunidades de aprimoramento no ambiente de trabalho (ENRÍQUEZ et al., 2020).

De acordo com Wecker et al., (2021) promover um ambiente de trabalho positivo e saudável é, sem dúvida, uma das práticas mais eficazes de retenção.

Ambientes tóxicos ou excessivamente estressantes podem levar à rápida rotatividade, ao passo que locais de trabalho onde o respeito, a colaboração e o bem-estar são priorizados tendem a reter talentos com mais eficácia. Reter talentos no ambiente de restaurantes é uma tarefa complexa que exige uma combinação de práticas eficazes, comunicação aberta e uma cultura organizacional sólida. Ao adotar as estratégias recomendadas pela literatura, os restaurantes podem garantir não apenas a continuidade do serviço de qualidade, mas também a satisfação e lealdade de seus valiosos colaboradores

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar a análise da atuação das consultorias de RH no contexto dos restaurantes, torna-se evidente a vitalidade deste serviço especializado na otimização dos processos de recrutamento, seleção e treinamento. A complexidade e dinâmica do setor gastronômico demandam abordagens adaptadas e precisas, visando garantir que os talentos certos sejam identificados, integrados e, sobretudo, retidos.

Ao longo da pesquisa, observamos que práticas tradicionais de recrutamento e seleção têm sido constantemente aprimoradas com novas metodologias, refletindo uma evolução coerente com as mudanças e desafios contemporâneos. As consultorias de RH emergem, nesse cenário, como parceiros estratégicos, trazendo expertise e soluções inovadoras que refletem em contratações mais assertivas e alinhadas com as necessidades e cultura dos restaurantes.

Adicionalmente, o papel dessas consultorias no treinamento e desenvolvimento contínuo de colaboradores destaca-se como um fator crucial para a melhoria da qualidade do serviço prestado e, conseqüentemente, para a satisfação e fidelização do cliente. Ao enfatizar a formação e capacitação, as consultorias contribuem não apenas para a excelência operacional, mas também para a construção de carreiras sólidas e gratificantes no setor.

O debate sobre a retenção de talentos é, sem dúvida, uma das questões centrais que permeia este estudo. As estratégias e práticas recomendadas e comprovadas pela literatura reforçam a necessidade de uma gestão de pessoas orientada para o bem-estar, reconhecimento e crescimento

profissional, aspectos que, quando negligenciados, podem resultar em altas taxas de rotatividade e prejuízos significativos.

Em suma, a colaboração entre restaurantes e consultorias de RH demonstrou ser uma aliança valiosa e eficaz. Através deste estudo, é possível concluir que, ao integrar práticas robustas de RH, aliadas à expertise e inovação trazidas por consultores especializados, os restaurantes estão mais aptos a enfrentar os desafios do mercado, garantindo uma equipe qualificada, motivada e, acima de tudo, comprometida com a excelência no serviço e a satisfação do cliente.

REFERÊNCIAS

ÁLVAREZ, Juan Fernando; BOUCHARD, Marie J.; MARCUELLO, Carmen. Economía Social y covid-19: Una mirada internacional. CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa, n. 104, p. 203-231, 2022.

CAPELLARI, Clayton Pedro; DORO, João Ricardo Lopes; DE OLIVEIRA, Ricardo Duarte. AS CONSULTORIAS GASTRONÔMICAS E SUA IMPORTÂNCIA NO CENÁRIO GASTRONÔMICO NACIONAL. Revista Fatec Sebrae em debate-gestão, tecnologias e negócios, v. 7, n. 13, p. 156-156, 2020.

CARDONA, Luis Hernando Serna et al. Consecuencias del Covid-19, en la rentabilidad de los restaurantes: una mirada desde Colombia. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, v. 7, n. 3, p. 6298-6326, 2023.

CASAS, Victoria Eugenia García; DUQUE-ALDAZ, Francisco Javier; CALLE, Maritza Cárdenas. Diseño de un plan de buenas prácticas de manufactura para las cabañas restaurantes en el cantón General Villamil Playas. Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación, v. 8, n. 4, p. 58-76, 2023.

COSTA, Leila Aparecida da; PIRES, Paulo dos Santos. A RELAÇÃO DOS RESTAURANTES DE UM DESTINO TURÍSTICO COM A PRODUÇÃO ORGÂNICA LOCAL. Turismo: Visão e Ação, v. 24, p. 245-269, 2022.

DE FRANÇA PAUL, Norberto Luiz; SAMPAIO, Lissa da Silva Rodrigues; PAUL, Rita de Cassia Zaher Rosa. O PAPEL DOS RECURSOS HUMANOS NA REDUÇÃO DO TURNOVER NO COMÉRCIO VAREJISTA DE MODA EM UM SHOPPING CENTER DA CIDADE DE SANTOS (SP). Aten@-Revista Digital de Gestão & Negócios-, v. 1, n. 5, 2023.

DE OLIVEIRA ALVES, Luana; SALAZAR, Viviane Santos; BEZERRA-DESOUSA, Indira Gandhi. Criou Fama, Agora Deita na Cama! Construção de uma Escala de Reputação de Restaurantes. Revista Ciências Administrativas, v. 26, n. 1, p. e8875, 2020.

DE OLIVEIRA, Paulo Sergio Gonçalves et al. Proposta de um modelo de avaliação para projetos de consultoria baseado em modelo de excelência em gestão: aplicação em micro e pequenas empresas do segmento de alimentação

fora do lar na cidade de São Paulo. Revista de Gestão e Projetos, v. 14, n. 1, p. 166-189, 2023.

DO AMARAL MARQUES, Marcelo; SANTOS, Thamyres Dickman Costa. Consultoria em gestão de Recursos Humanos: estudo de caso em um restaurante de grande porte. RH Visão Sustentável, v. 1, n. 1, p. 61-75, 2021.

DO NASCIMENTO, Alexandro Ferreira et al. PLANO DE NEGÓCIOS: UM ESTUDO APLICADO EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO “RESTAURANTE TEMÁTICO INTERATIVO” NA CIDADE DE CHAPECÓ SC. Anais Centro de Ciências Sociais Aplicadas/ISSN 2526-8570, v. 7, n. 1, p. 266-299, 2020.

ENRÍQUEZ, Osmany Hernández; MOSQUEDA, Luisa Matos; CORTÉS, Isnel Benítez. PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: Artículo de investigación. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada “YACHASUN”, v. 4, n. 7, p. 2697-3456, 2020.

PARENTE, Ana Márcia; CARVALHO, Pedro Miguel. A importância do marketing relacional na gestão do restaurante Sete Portes. Dos Algarves: Tourism, Hospitality & Management Journal, n. 34, p. 44-59, 2019.

ROMERO, Jackelyn Micaela Insaurralde; ORZUZA, Mariel Teresita Toledo. ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND PROCEDURES OF RESTAURANTS IN MINGA GUAZÚ. Revista Género e Interdisciplinaridade, v. 4, n. 01, p. 858-910, 2023.

WECKER, Ana Cláudia; FROEHLICH, Cristiane; GONÇALVES, Manuela Albornoz. Capacidades dinâmicas e estratégias para enfrentamento da crise diante da pandemia da covid-19. Revista Gestão Organizacional, v. 14, n. 1, p. 10-32, 2021.