

PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO
Escola de Cerveja	PG. 009	01

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para as atividades relacionadas à contratação de prestadores de serviços, elaboração e execução de cursos voltados ao aperfeiçoamento cervejeiro.

2. ABRANGÊNCIA

- Gerência
- Financeiro
- Coordenador de Cursos

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Não há

4. DEFINIÇÕES / SIGLAS UTILIZADAS

4.1 Definições

- Cursos básicos: são cursos voltados à introdução de iniciantes ao mundo cervejeiro, tratando de assuntos como produção e degustação orientada de cervejas especiais. Normalmente são de curta duração (um a dois dias)
- Cursos avançados: são apropriados para pessoas que procuram uma maior especialização de técnicas de produção, harmonização e degustação cervejas especiais. São cursos de longa duração, abrangendo um tempo médio de seis meses.
- Cursos específicos: são aqueles que não são sempre ofertados, porém são oportunidades pontualmente localizadas devido a demanda do público cervejeiro. Como por exemplo, água cervejeira, leveduras, maltes, lúpulos, etc.

4.2 Siglas

- Não há

5. DETALHAMENTO

A execução do processo deverá seguir as diretrizes estabelecidas abaixo:

Atividade	Descrição da atividade
CURSOS ESPECÍFICOS	
1. Identificar demanda nos grupos cervejeiros e de ex-alunos	As oportunidades de oferta de cursos específicos são detectadas a partir da opinião de pessoas que participaram ou participam de cursos básicos e/ou avançados e também análise daquilo que é muito comentado entre os grupos de cervejeiros. Portanto, com o intuito de garantir que esse público sempre receba cursos de aperfeiçoamento de acordo com a sua necessidade, o Coordenador de Cursos (e os envolvidos na administração da escola) deverá estar presente nos principais meios de comunicação do mesmo certificando-se de identificar suas demandas.
2. Procurar profissional capacitado a ministrar o curso sobre aquele assunto	Após a identificação da demanda, o Coordenador de Cursos deverá encontrar algum profissional capacitado e especializado naquele assunto específico para que o curso seja ofertado com qualidade sanando qualquer necessidade dos alunos.
3. Elaborar contrato de prestação de serviço	Uma vez que o profissional habilitado a ministrar o curso específico, o Coordenador de Cursos da Bräuhaus deverá elaborar um contrato de prestação de serviços, acordando nele valores, formas de pagamento, conteúdo didático, material, dentre outros recursos julgados necessários.
CURSOS ESPECÍFICOS E BÁSICOS	
4. Receber ligações ou pessoas (no pub) interessadas em realizar inscrição para os cursos	<p>Os cursos básicos já possuem suas datas previamente definidas, enquanto os cursos específicos são realizados conforme demanda do público.</p> <p>Para cursos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> A divulgação é realizada prioritariamente pela Agência de Marketing contratada para esse fim, a qual comunica a realização dos mesmos por mídias sociais (Facebook, Instagram e WhatsApp) e pelo website da empresa. Também é feita pelo Pub e o Coordenador de Cursos da Bräuhaus para os seus contatos e clientes. <p>Para cursos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando da concretização dos cursos específicos, os mesmos deverão ser divulgados especialmente nos grupos onde foram identificadas as demandas pontuais. Por isso, são agentes principais dessa divulgação o Coordenador de Cursos da Bräuhaus e o Pub, porém também é feita pela Agência de Marketing.
5. Preencher ficha do aluno inscrito	<p>O aluno inscrito deverá fornecer dados para o preenchimento da sua ficha inscrição para que seja possível ser feito o controle de frequência, pagamento e emissão de certificados.</p> <p>Caso o aluno realize inscrição por meio eletrônico (site e mídias sociais), a Agência de Marketing deverá informar à Escola Bräuhaus (Gerente) a inscrição de um novo aluno através do envio de sua ficha de inscrição e comprovante de pagamento.</p> <p>Caso o aluno realize inscrição pelo Pub, o Gerente deverá coletar as informações do mesmo e acordar a forma de pagamento.</p>

6. Organizar lista de alunos inscritos para repassar ao Coordenador de Cursos	O Gerente , com posse das fichas de todos os inscritos (inscrições feitas pela Agência e pelo Pub), deverá elaborar uma lista de alunos, informando a situação de pagamento e os dados pessoais de cada um.
7. Conferir lista e alunos que ainda não pagaram	No dia da realização do curso específico ou básico, o Coordenador de Cursos da Bräuhaus deverá conferir a lista de alunos, checando a situação de pagamento dos mesmos.
8. Comunicar ao aluno que o mesmo deverá negociar pagamento com o Gerente	Caso exista algum aluno que ainda não realizou o pagamento, conforme acordado no ato da inscrição, o Coordenador de Cursos deverá comunica-lo sobre como efetuar o pagamento com o Gerente . <i>Observação:</i> Não é obrigatório o pagamento do curso antes de assistir aula. A forma de pagamento pode ser negociada, podendo ser antes, durante ou após o curso
9. Passar lista de chamada para os alunos na sala	O Coordenador de Cursos , na iniciação do curso, deverá entregar a lista de chamada aos participantes para que os mesmos confirmem o seu próprio nome e telefone, além de marcar a sua presença no curso. Caso o aluno veja algum dado inconsistente, o próprio aluno deverá fazer a correção na lista de chamada, visto que essa lista será usada para confecção de certificados.
10. Distribuir material didático aos participantes	De forma a auxiliar a execução do curso, o Coordenador de Cursos deverá distribuir o material didático elaborado para a ocasião. Caso seja um curso específico, o profissional contratado deverá fornecer o material.
11. Ministrando curso	O curso deverá ser executado conforme planejado. Quando se tratar de cursos básicos, o Coordenador de Cursos da Bräuhaus o realizará, sendo sempre feita a parte teórica antes da prática. Quando se tratar de cursos específicos, o ministrante é o profissional contratado e, sendo que o Coordenador de Cursos servirá de apoio.
12. Realizar pagamento ao professor contratado para curso específico	Uma vez finalizado o curso, se for curso específico, o Coordenador de Cursos deverá realizar o pagamento ao profissional contratado conforme foi previamente especificado em contrato.
13. Comunicar quando os certificados poderão ser retirados	O Coordenador de Cursos deverá informar aos alunos que finalizaram o curso (somente básico, pois os certificados de cursos específicos são elaborados logo após o fim do curso) quando os alunos poderão recolher os seus respectivos certificados de conclusão. A data é definida pelo tempo necessário para assinatura dos mesmos pelo Coordenador de Cursos e confecção por gráfica especializada.
14. Assinar todos os certificados e entregar ao Gerente	Uma vez confeccionados, os certificados deverão ser todos assinados pelo Coordenador de Cursos e, então disponibiliza-los para retirada no Pub sob a guarda do Gerente

15. Entregar certificados aos alunos	O Gerente deverá entregar os certificados para os alunos conforme os mesmos forem solicitados no balcão do Pub.
CURSOS AVANÇADOS	
16. Contratar escola terceirizada capacitada a dar cursos avançados	Os cursos avançados são sempre ministrados por escolas terceirizadas, por isso todas as vezes a quais forem necessárias a oferta dos mesmos, o Coordenador de Cursos deverá contratar a escola capacitada para isso. O surgimento da necessidade de oferta de cursos avançados pode também ser originada das escolas terceirizadas já conveniadas (conhecidas), uma vez que a Bräuhaus custeia somente com as despesas físicas e de traslado do profissional contratado. Sendo definido que o curso avançado será ofertado, a divulgação e inscrição será feita tanto pela Bräuhaus, através da Agência de Marketing , como pela escola terceirizada.
17. Tomar ciência do número de inscritos nos cursos avançados	As inscrições realizadas pela Agência de Marketing são passadas para a escola terceirizada, a qual confirma a participação do aluno e recebe o seu pagamento. A cada inscrição efetuada e ao final do período de matrícula (tanto as feitas pela Agência como pela escola terceirizada), um comunicado é enviado para o Coordenador de Cursos da Bräuhaus, para que o mesmo tome ciência do número de inscritos.
18. Receber porcentagem do valor dos inscritos conforme contrato	Após a execução do curso pela escola terceirizada usando a infraestrutura da Bräuhaus, os valores das inscrições deverão ser divididos conforme porcentagens acordadas em contrato. O Coordenador de Cursos deverá receber esse montante.

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Instalações físicas
- Site – para inscrições
- Internet
- Sistema – Sabbe Tecnologia

6. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Não há.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Os registros gerados pelas atividades deste processo devem ser controlados da seguinte forma:

Identificação	Armazenamento	Proteção / Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Lista de Presença	Sala da Gerência	Pasta A4/ Diretoria e Gerência	Por data	Até a confecção dos certificados	Lixo

Fluxograma n. 010 – Escola de Cerveja

Aprovado para uso:
Daniel Scodro
Diretor Financeiro