

Gestão e Planeamento de Catering

Objetivos Gerais

Este curso visa preparar os participantes para planear, gerir e coordenar todas as operações de produção e serviço de restauração e catering. Organizar, gerir e supervisionar as equipas de trabalho, executar e monitorizar a oferta do departamento de comidas e bebidas. Executar tarefas de carácter técnico de cozinha e sala e articular comercialmente com os clientes e com outros intervenientes.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes estarão aptos a:

- Planear, gerir e coordenar todas as operações de produção e serviço de restauração e catering;
- Elaborar o organograma do departamento de Comidas e Bebidas e respetivas responsabilidades e funções;
- Supervisionar normas de serviço e implementar sistemas de controlo do seu cumprimento numa ótica de melhoria contínua;
- Gerir o sistema de sugestões/reclamações de clientes promovendo um serviço de qualidade;
- Conceber e executar atividades de promoção e venda para diferentes segmentos de mercado;
- Gerir e coordenar todas as operações de produção e serviço de restauração e catering;
- Desenvolver a análise das mais recentes tendências de mercado e aplicá-las à oferta de Comidas e Bebidas;
- Gerir os recursos humanos do departamento de forma a garantir um ambiente seguro e adequado tanto a clientes como colaboradores.

Destinatários

Este curso é dirigido a todos os profissionais com interesses ou responsabilidades na gestão de catering e todos os interessados em organizar eventos de âmbito pessoal ou profissional.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

30 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – A venda do Catering

- ✓ A venda;
- ✓ Conhecer o cliente;
- ✓ O cliente direto e intermediário;
- ✓ Necessidades do cliente;
- ✓ Aspetos relacionados com a venda;
- ✓ Vendedor versus Atendedor;
- ✓ Imagem e decoração;
- ✓ Noções de protocolo;
- ✓ Ficha de contacto;
- ✓ Dossiê de apresentação;
- ✓ Elaboração de ementas e cartas;
- ✓ Follow Up;
- ✓ Fidelização do cliente;
- ✓ Motivos e temas dos banquetes;
- ✓ Contratos.

Módulo II – Planeamento e Parte Económica

- ✓ Organização de banquetes;
- ✓ Outside catering;
- ✓ Banquetes e refeições de grupos;
- ✓ Cuidados na organização de banquetes;
- ✓ Locais e espaços, equipamentos;
- ✓ Logística, antecedência;
- ✓ Timings e imprevistos;
- ✓ Análise de plantas e circuitos;
- ✓ Reuniões, apresentações;
- ✓ Material audiovisual;
- ✓ Mobiliário, atoalhados, loiças;
- ✓ Contratação de serviços externos.

Módulo III – Desenvolvimento do serviço

- ✓ Desenvolvimento do serviço;
- ✓ Tipos de serviços especiais;
- ✓ Ordem de serviço;
- ✓ Formas de execução do serviço;
- ✓ Serviços volantes, buffet e serviços prestados à mesa;
- ✓ Apresentação de buffets;
- ✓ Tipos de execução do serviço;
- ✓ O briefing;
- ✓ O desenrolar do serviço de sala;
- ✓ Momentos do serviço;
- ✓ Relações com clientes;
- ✓ Relações com outras secções;
- ✓ Relações com terceiros.

Módulo IV – Gestão

- ✓ Gestão de banquetes;
- ✓ Gestão de equipas e pessoal;
- ✓ Elaboração de fichas técnicas;
- ✓ Orçamentação;
- ✓ Definição de preços de venda;
- ✓ Controlo;
- ✓ Análise de desvios.

Módulo V – Sistemas de gestão de Segurança Alimentar

- ✓ Legislação Alimentar:
 - o Legislação - Enquadramento legal / Normas internacionais.
- ✓ Programa de Pré-Requisitos para a implementação do sistema HACCP:
 - o Requisitos gerais das instalações de fabrico;
 - o Planos de Higiene;
 - o Viaturas de transporte de géneros alimentícios;
 - o Saúde e higiene pessoal;
 - o Controlo de pragas;
 - o Resíduos alimentares;
 - o Manutenção preventiva de equipamentos;
 - o Rastreabilidade;
 - o Fichas técnicas de produtos alimentares;
 - o Quantificação de fornecedores.
- ✓ Noções Gerais de Microbiologia Alimentar:

- o Fatores que controlam o desenvolvimento microbiano nos alimentos;
- o Perigos biológicos;
- o Doenças alimentares;
- o Fatores intrínsecos e extrínsecos aos alimentos;
- o Amostra testemunha;
- o Bactérias patogénicas.
- ✓ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points):
 - o Definições segundo o Codex Alimentarius;
 - o Perigos microbiológicos, físicos e químicos;
 - o Princípios e etapas do HACCP;
 - o Árvore de decisão (Codex Alimentarius);
 - o Pontos críticos de controlo;
 - o Benefícios do sistema HACCP;
 - o Simulação de casos práticos.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.