

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:

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:

Os destinatários deste curso serão todos os profissionais com interesses ou responsabilidades na gestão de catering e todos os interessados em organizar eventos de âmbito pessoal ou profissional.

Carga Horária:

30 horas

Conteúdo Programático:

- **Módulo I – A venda do Catering**
 - ✓ A venda;
 - ✓ Conhecer o cliente;

- ✓ O cliente direto e intermediário;
 - ✓ Necessidades do cliente;
 - ✓ Aspectos 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**
 - ✓ 1 - Legislação Alimentar;
 - Legislação - Enquadramento legal / Normas internacionais.
 - ✓ 2. Programa de Pré - Requisitos para a implementação do sistema HACCP;
 - Requisitos gerais das instalações de fabrico;
 - Planos de Higiene;
 - Viaturas de transporte de géneros alimentícios;
 - Saúde e higiene pessoal;
 - Controlo de pragas;
 - Resíduos alimentares;
 - Manutenção preventiva de equipamentos;
 - Rastreabilidade;
 - Fichas técnicas de produtos alimentares;
 - Quantificação de fornecedores.
 - ✓ 3. Noções Gerais de Microbiologia Alimentar;
 - Fatores que controlam o desenvolvimento microbiano nos alimentos;
 - Perigos biológicos;
 - Doenças alimentares;
 - Fatores intrínsecos e extrínsecos aos alimentos;
 - Amostra testemunha;
 - Bactérias patogénicas;
 - ✓ 4. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)
 - Definições segundo o Codex Alimentarius;
 - Perigos microbiológicos, físicos e químicos;
 - Princípios e etapas do HACCP;
 - Árvore de decisão (Codex Alimentarius);
 - Pontos críticos de controlo;
 - Benefícios do sistema HACCP;

- Simulação de casos práticos.