

O presente documento é uma compilação de  
vários conhecimentos adquiridos em varias  
experiências adquiridas ao longo dos anos.

**Nuno Martins**

## **INTRODUÇÃO**

Tendo em vista a qualificação de profissionais capazes competentes para o exercício da profissão de Empregado de Mesa/Barman, foi criado o curso de Restaurante/Bar. Tendo em conta a necessidade de bibliografia técnica de apoio à formação, foi elaborado este manual, que pretende ser mais do que uma ferramenta pedagógica mas também, essencialmente, uma ferramenta de trabalho e de suporte para o profissional.

Nas páginas que se seguem pretende-se compilar uma série de conceitos, técnicas, procedimentos, equipamentos e informações de uma forma clara e concisa, visando a sua fácil utilização e compreensão.

Com base na experiência profissional e formativa do autor, experiência profissional, cursos elaborados a nível nacional e internacional bem como com o apoio de outros documentos, manuais e publicações, tanto nacionais como estrangeiras, procurou-se transmitir, a quem consultar este guia um conjunto de experiências, de saberes fazer e de saberes estar, que possam promover a evolução pessoal e profissional dos alunos e dos profissionais que a ele tenham acesso.

Com este manual, em suma, pretende-se dar um pequeno contributo para a evolução da profissão, visando a melhoria das condições de trabalho e em consequência a melhoria da qualidade de serviço prestado aos clientes, contribuindo dessa forma para o desenvolvimento do sector e consequentemente para o desenvolvimento da nossa economia.

## **OBJECTIVOS DO CURSO**

Este curso tem como objetivo, promover os alunos de modo a que a profissão que escolheram e todos o trabalho inerentes a mesma, sejam do seu total conhecimento, o que lhe facilitara a futura execução das múltiplas tarefas quotidianas.

## **ORIGEM DO TERMO HOTEL**

Até ao século XIX para se definir um estabelecimento no qual se proporcionava alojamento, utilizava-se o vocábulo Hospedaria do latim “Hospitiolum” casa que recebia todos ou ainda onde se agasalhavam os peregrinos bem como os hóspedes com fins lucrativos.

Hotel é uma palavra que deriva do francês e adoptada em português no sentido de hospedaria.

Foi “Larousse” que o definiu como casa mobilada onde se instalavam viajantes, proporcionando bom tratamento. Um outro dicionário parece dar outra definição desta palavra:”Artur Bivar” diz ser, uma casa grande apalaçada com categoria mais elevada de que hospedaria ou estalagem onde se hospedavam os viajantes que gozavam de algum luxo e comodidade. Noutro encontra-se uma outra definição: Hospedaria de certo luxo com aluguer de quartos com ou sem refeições.

Finalmente hotel é um estabelecimento formado por um conjunto de explorações destinadas a oferecer, além de alojamento e alimentação, diversões, centros de negócios, seminários, espetáculos, etc.

A hotelaria é uma das mais antigas atividades humanas e tem evoluído através dos tempos.

Consta que as primeiras hospedarias apareceram por volta do século IV antes de Cristo, tendo como objetivo prestar serviço correspondente às mais elementares necessidades humanas – Alimentação e Abrigo.

Por força da evolução que levou o homem a viajar para fazer negócios e pela consequente necessidade de repouso e alimentação, nasceu a hotelaria nas suas formas originais.

Havia necessidade de trocar produtos e como não havia estradas, nem meios de transporte famosos, era indispensável albergar os comerciantes que se deslocavam a distâncias que os impossibilitavam de regressar de seguida.

As hospedarias e estalagens onde no tempo das diligências, se processavam as mudas de cavalos, seu tratamento e repouso e onde se alimentavam e pernoitavam também, os donos dos mesmos, estiveram estreitamente ligados os circuitos de transporte, de que são exemplos bem elucidativos as hospedarias em zonas portuárias, em locais de muda de cavalos e mais tarde em fins de linha

Nesses tempos, a localização da hospedaria ou estalagem, nos circuitos de transportes coletivos, era o fator mais importante para a venda do alojamento e alimentação de que dispunham.

Nasceu, assim, a ideia da hospitalidade, que aos poucos foi atingindo as formas de receber e tratar até aos nossos tempos.

Os estabelecimentos estavam, geralmente, a cargo de um casal ou de uma só pessoa, auxiliada por familiares e além de alguns quartos individuais ou duplos, existiam geralmente uma espécie de camarata ou “alojamento coletivo”.

A alimentação era concebida e preparada pelo proprietário e a mesa, regra geral, era comum.

Antes do aparecimento das máquinas a vapor, dos motores de explosão e de propulsão, etc., era desnecessário que os serviços fossem aprimorados, já que, praticamente, não havia concorrência e como tal a estadia das pessoas em cada local, era decidida em função das necessidades e não por preferência de serviços.

O Turismo, na sua fase inicial (que se reporta ao final do século XIX, com o aparecimento do comboio e em especial à primeira metade do século XX) era uma atividade restrita às camadas mais abastadas da população, facto pelo qual as pessoas começaram a procurar conforto, preocupando-se pouco com o preço.

Começaram, nessa época, a proliferar por toda à parte, unidades hoteleiras de temporada recreativa, termal e ainda de montanha, praia, etc., que ofereciam serviço de alta qualidade, especialmente com base no número elevado de funcionários, dada a facilidade de recrutamento de mão-de-obra humilde e barata.

Encontravam-se também facilitados os problemas de comercialização dos serviços visto que a oferta era inferior à procura em especial durante certos períodos sazonais.

É exatamente a partir de meados do século XX, ou melhor, a partir dos anos 30 do século passado, que o problema da concorrência surge a sério designadamente com as facilidades de deslocação proporcionadas pelos novos e mais rápidos meios de transporte, e pelo desenvolvimento das vias rodoviárias e ferroviárias: comboio rápido, automóvel, barco a vapor, avião, estradas, etc.

A partir da década de 50 a 60 verificou-se uma transformação fundamental na hotelaria determinada pelo aparecimento do chamado “turismo de massas” despoletado pelo crescimento económico gerado no período de “Pós Guerra” e devido às novas possibilidades de transporte, particularmente o avião a jato, automóvel (transformado em veículo utilitário e ao alcance de todos).

Resultou portanto uma total revolução nas estruturas hoteleiras porque entretanto também as condições se alteraram no que respeita à produção de serviços, que em resposta ao constante aumento da procura, foi correspondendo à criação de unidades cada vez maiores e mais bem apetrechadas chegando à geração dos nossos dias com hotéis para 800 – 1000 pessoas.

A hotelaria não evoluiu apenas em capacidade e localização, mas também na qualidade dos serviços, pois jamais será uma exploração familiar mas sim uma indústria que, como qualquer outra, requer profissionais qualificados e com amor à profissão.

O hotel já não é apenas o local onde se dorme e por vezes se come, mas sim também o local de encontro e convívio, de diversão e prática desportiva, tratamentos de saúde e beleza, centro de negócios, reuniões de trabalho, formação, apresentação de novos produtos, etc..

Hotelaria é assim, a indústria que fornece as duas, mais elementares, necessidades humanas, abrigo e alimentação, mediante remuneração.

## **EVOLUÇÃO DO RESTAURANTE ATRAVÉS DOS TEMPOS**

Com o decorrer dos tempos, a evolução do Restaurante foi-se notando segundo as várias experiências efectuadas mais ou menos a partir de 1765.

Após o encerramento do Restaurante de Beauvilliers ocorrido em 1793 e a posterior dissolução da Associação dos Traiteurs, verificou-se uma constante evolução e multiplicação deste tipo de estabelecimentos.

Em prosseguimento dessa evolução, outras versões e tipos de restaurantes foram aparecendo consoante as necessidades e conveniência da clientela frequentadora. Existem portanto, além do restaurante tradicional mais ou menos sofisticado.

## ORIGEM DO RESTAURANTE

A origem do termo restaurante (Restauração) não é assim tão antiga quanto se possa imaginar, pois não está ligada desde o seu início à alimentação como poderia parecer.

Sem pretendermos o exclusivo do significado e com o devido respeito por outras definições, julgamos ser a que se segue, a mais lógica:

Por volta do século XVIII, mais propriamente até 1765, apenas se serviam comidas, nos Albergues e Estalagens com menu fixo e à hora fixa. Nesta data porém apareceu um indivíduo, de nome “Boulangier” que vendia sopas de “Rue des Paullies” em Paris e as quais considerou ótimas para a “Restauração de forças humanas”, pelo que as denominou “Restaurants” escrevendo um visível letreiro por cima da porta: **“BOULANGER FORNECE RESTAURANTS DIVINAS”**.

Juntando ainda a seguinte frase, escrita em latim:

**“VENITE AD ME, VOS QUI STOMACHA LABORATIS, ET EGO RESTAURABO-VOS  
(VINDE A MIM, VÓS QUE PACEDEIS DO ESTÔMAGO E EU VOS ALIVIAREI)”**

Pretendendo enriquecer a sua ementa e como não lhe era permitido servir guisados nem molhos, por não estar filiado na Associação dos Estalajadeiros, “Boulangier” resolveu um dia, fornecer aos seus clientes, pés de borrego com molho branco. Por este facto, foi-lhe movido um processo pela dita Associação o que afinal resultou em seu benefício, criando-lhe uma enorme fama e fazendo publicidade aos seus produtos.

“Boulangier” ganhou a causa, visto que o Parlamento deliberou que os pés de borrego com molho branco não eram um guisado “ragôut” e assim toda a cidade de Paris se quis certificar do valor gastronómico e imaginativo da especialidade de “CHEZ BOULANGER”. Até o Rei Luís XV, por indicação de Moncriff, seu amigo íntimo, fez servir o famoso prato em Versailles, embora como guloso e glutão que era, não tivesse ficado entusiasmado com a iguaria.

E assim, segundo as palavras de Brillant-Saravin: - “Boulangier, criou uma profissão que levará à fortuna todos os que a exercerem com boa fé, ordem e habilidade”.

Depois de Boulangier, o primeiro “Restaurant” digno desse nome, foi fundado por Beauvilliers em 1783, o qual encerrou as suas portas em 1793, devido a efeitos revolucionários desta data. Com a evolução e devido à dissolução da Associação dos “Traiteurs” e a perda de certos privilégios, os restaurantes multiplicaram-se permitindo às pessoas, refeições de acordo com o seu gosto e as suas disponibilidades.

## RESTAURAÇÃO

Definição do termo **restaurante**

Regra geral, *todos os estabelecimentos, que produzem e distribuem comidas e bebidas, são considerados como tendo uma actividade dita de restauração; desde os mais simples, que vendem produtos directamente, tais como, sanduíches, pizzas, aos mais complexos, que tem como preocupação constante em alto nível o prestígio do acolhimento e da gastronomia portuguesa.*

A restauração divide-se em dois grandes sectores de actividade

- **Restauração colectiva de carácter comercial.**

Restauração comercial que se dirige a todos os clientes

- **Restauração colectiva de carácter social.**

Este tipo de restauração denominada “restauração colectiva”. Ela esta dirigida ás grandes empresas, publicas ou privadas, as escolas, aos hospitais, aos quartéis, etc..

Esta categoria de restauração não tem como fim o lucro. O Serviço de restauração colectiva em hospitais, clínicas, asilos...

### **Serviço de Restauração**

**Produção-** No próprio estabelecimento- Em cozinhas centrais Serviço-Serviço empratado.

- o Na sala de refeições
- o No quarto -Na sala
- o Serviço restrito (com quantidades certas)
- o Serviço livre

**Obrigações-**Respeito pelas exigências de composição das iguarias (higiene alimentar e nutrição)

- Horários rígidos
- Serviço quente
- Apresentação simples

Serviço de restauração colectiva nas escolas, cantinas, etc..

Linhas de self - Produção-No próprio estabelecimento

- Em cozinhas centrais

Serviço-Em linhas de self- Decoração restrita e simples

- Conforto mínimo

- Mobiliário simples e resistente    Obrigações    -    Respeito    pelas    exigências    de  
composição das iguarias (higiene alimentar e nutrição)
- Horário rígidos
- Serviço quente
- Apresentação simples.

### **Restauração de carácter comercial**

Nos nossos dias, a restauração comercial é um sector em plena evolução. Para tal a capacidade é indispensável; premiando a cada estabelecimento a resposta à ânsia múltipla dos seus clientes pela novidade.

Os clientes frequentam as diversas formas de restauração comercial em quatro ocasiões tipo:

- Refeições normais
- Refeições em tempo de férias
- Refeições de convívio
- Refeições de negócios

Cada uma destes tipos de refeições necessita de um tempo mais ou menos longo e de uma categoria mais ou menos importante.

As principais fórmulas de restauração comercial

A.Os snack-bares, as sandwicheiras, as croissanterias, etc....

São fórmulas de restauração simples e rápida situada nas grandes cidades, vilas e centros comerciais.

### **Snack-bar, Sandwicheiras, Croissanterias, Créperies**

- |                  |   |   |
|------------------|---|---|
| Instalações      | - | Funcionários modernos e jovens  |
| Capacidade       | - | 20 a 30 lugares sentados  |
| Cozinha          | - | As iguarias são preparadas à frente dos clientes, ou atrás de um balcão |
| Carta            | - | Muito simples, propõe sanduíches, cachorros quentes, ovos, etc..        |
| Serviço          | - | Na mesa ou no balcão  |
| Particularidades | - | Serviço durante todo o dia  |

## **Restauração rápida (Fast-Food)**

Este tipo de restauração importado dos Estados Unidos da América, propõe aos seus clientes, principalmente jovens, servir rapidamente produtos a preços bastante competitivos

### **Fast-food**

Instalações

Funcionais, modernos e jovens, em harmonia perfeita com os seus produtos

Capacidade - Variável, geralmente nunca superior a 80 lugares

Cozinha - Muito simples

Carta - Não existe carta, os produtos são apresentados em quadros luminosos

Serviço - Ao balcão, sendo os clientes que levam os produtos para as mesas

Particularidades - Serviço durante todo o dia (13 a 14 horas); os produtos são apresentados em embalagens próprias, que eliminam a louça tradicional

### **As cafetarias**

Este tipo de restauração é explorado em diversas formas, e variados sistemas de distribuição; balcão linear, linhas de self- servisse, escolas, em carrossel, máquinas automáticas, etc....

Instalações-Funcionais com um conforto mínimo

Capacidade-80 a 150 lugares sentados

Cozinha-Propõe uma variedade completa de iguarias simples, frias e quentes

Carta-Muito simples, propõe sanduíches, cachorros quentes, ovos, etc..

Serviço-Os clientes passam na caixa com um tabuleiro e escolhem um lugar para se sentarem

-Na sala o serviço de limpeza dos tabuleiros esta geralmente assegurado A Particularidades-Serviço durante 13 horas mais ou menos

### **Coffee-shop**

Unidade de restauração que faz parte integrante de um complexo hoteleiro que contém outros tipos de restauração.

Instalações - Modernas

Capacidade - Variáveis, mas raramente com mais de 80 lugares sentados



Cozinha - Simples

Carta-Carta com escolha múltipla comportando um ou mais pratos do dia

Serviço-À mesa (tradicional)-Ao balcão

Particularidade-Assegura os pequenos-almoços dos clientes do hotel-Servir refeições rápidas

## **Pub**

Este tipo de restauração foi importado da Grã-bretanha mantendo as suas características e decoração de origem.

Instalações-Simples e sociáveis

Capacidade-15 lugares ou mais

Cozinha-Regional e tradicional

Carta-Comporta essencialmente especialidades regionais, charcutarias, queijos, etc....

-Vinho do lavrador

Serviço-Ao balcão ou à mesa com toda a simplicidade

Particularidades - Lugares de grande convívio

## **Adegas Típicas**

Estes estabelecimentos propõem aos seus clientes uma restauração pouco honrosa (composta essencialmente por petisco), os vinhos são servidos ao copo.

Instalações - Simples e sociáveis

Capacidade - 15 lugares ou mais

Cozinha - Regional tradicional

Carta -Comporta essencialmente especialidades regionais, charcutarias, queijos, etc....

-Vinho do lavrador

Serviço - Ao balcão ou à mesa com toda a simplicidade

Particularidades - Lugares de grande convívio.

## **Pizzarias**

Unidade de restauração originária de Nápoles (Itália); especializada em massas.

- Instalações - Modernas, tendo como base a cor verde e vermelha
- Capacidade - Variáveis de 80 a 100 lugares sentados
- Cozinha - De influência italiana, mais ou menos elaborada
- Carta - Carta com escola múltipla de pizzas, massas, saladas etc....
- Serviço - Á mesa
- Particularidades - As pizzarias devem o seu sucesso ao ambiente, apesar dos preços um pouco elevados

## **Grill ou Steak-House**

Unidade de restauração especializada em carnes grelhadas e gelados, modelo originário dos Estados Unidos da América.

- Instalações - Rústicas, modernas e jovens
- Capacidade - Variáveis, mas raramente com mais de 80 lugares sentados
- Cozinha - Simples, grelhados
- Carta - Carta limitada propõe algumas saladas compostas e essencialmente carnes grelhadas e gelados.
- Serviço - Carta limitada propõe algumas saladas compostas e essencialmente carnes grelhadas e gelados
- Particularidades - Á mesa com toda a simplicidade

## **Restaurantes com Buffet**

Unidade de restauração que faz parte integrante de um complexo hoteleiro (hotel), em que o seu preço é variável e o serviço volante.

- Instalações - Tradicionais
- Capacidade - Variáveis, mas raramente com mais de 80 lugares sentados
- Cozinha - Clássica e inovadora
- Carta - Placar à vista do cliente- Na sala o buffet está exposto à disposição do cliente

Serviço - Os clientes servem-se à mesa ajudados por um empregado de mesa ou um cozinheiro e dirigem-se à mesa.- É assegurado um serviço mínimo à mesa

Particularidades - O preço da refeição varia com a qualidade do buffet e esta afixado à entrada no placar da ementa

## **Restauração Comercial**

Nos nossos dias, a restauração comercial é um sector em plena evolução. Para tal a capacidade é indispensável permitindo a cada estabelecimento a ânsia múltipla dos seus clientes pela novidade.

Por restauração comercial existem as seguintes:

- Snack-bar
- Restaurante Clássico
- Restaurante de Turismo
- Grill
- Coffee shops
- Self Service
- Snack-bar

Restaurante de características destinas do tradicional, o serviço é mais simples e rápido como o exige o quotidiano, e é o ideal a um tipo de clientela para a qual, o tempo de demora, além de outros factores é de elevada importância.

### **Características de serviço**

O serviço de snack-bar, caracteriza-se pelo facto de ser rápido e económico, pois a carta é elaborada com menor número de pratos, de confecção simples e rápida, além dos pratos do dia ou incluído nas sugestões do chefe, que já estão praticamente confeccionados.

## **Noções do seu funcionamento**

As refeições são na sua maioria tomadas ao balcão, que dispõem de bancos adequados, embora em alguns casos, exista mesas para aumentar a capacidade do estabelecimento.

As iguarias são geralmente empratadas na cozinha, que normalmente está situada a vista dos clientes.

## Iguarias indicadas e sua apresentação

As iguarias mais indicadas para servir num snack-bar, são todas quantas possam considerar-se de confeção fácil, rápida e de certo modo económica.

Não faltaram os bifes os filetes de peixes as omeletas, os peixes miúdos, os sautés e as caldeiradas, etc. sendo sempre as doses menores, do que servidas em restaurante tradicional.

A apresentação das iguarias, é regra geral diferentes das do restaurante tradicional, pois bem geralmente da cozinha já no próprio prato.

Em alguns casos, vem em travessas com uma dose regulada sem direito a suplemento.

## O Carácter da PROFISSÃO

O desenvolvimento da Hotelaria, tem sido notável nos últimos tempos, nenhum profissional deve esquecer, que da sua colaboração e dos seus conhecimentos bem assim da sua incapacidade ou negligência, podem depender o aumento ou diminuição de entrada de divisas, através de turistas que nos visitam e que utilizam os serviços hoteleiros similares.

Imagine-se quantas profissões são movimentadas através do afluxo a unidades turísticas e hoteleiras.

O aumento de clientes, incita mais e maiores investimentos, criação de novos postos de trabalho, maior facilidade e promoção, menos índice de desemprego, melhor nível de vida, estabilidade financeira, etc.

Os constantes contactos com pessoas de várias raças, a maior possibilidade de viajar, etc.são factores que se integram no carácter desta profissão que como outras, deve ser dignificada por aqueles que a abraçam.

## O perfil do empregado de mesa

Este novo milénio “obriga-nos” a rever o perfil adequado do empregado de mesa. Em tempo de globalização o restaurante apesar de manter algumas linhas tradicionais, dever-se-á as adaptar as novas tendências, onde tem de emergir a figura do empregado que poderá deixar de ser assim chamado e passar a ser profissional de restauração.

Além de um vendedor de serviços, correcto, asseado, prestável e eficiente, o profissional de restauração deve ser um agente cultural, pronto a promover a gastronomia do nosso país fonte inesgotável de rendimentos.

A sua cultura que deverá ser facilmente observável, assim como a facilidade de discurso, a flexibilidade da mentalidade, adicionada a uma perfeição estética salpicada com o rigor tradicional de grande categoria.

## **Conduta profissional**

Por conduta entende-se o conjunto dos deveres e direitos de uma profissão.

De entre alguns factores determinantes da conduta da profissão, citamos com mais relevo, algumas noções de disciplina interna, pormenores físicos, morais e profissionais, como: honestidade e simpatia, etc..

Consideremos que um estabelecimento, seja qual for o seu tipo e classe possui todas as condições, quer quanto ao lugar onde se acha situado, quer no que respeita aos seus apetrechamento técnico, ao ambiente, a comodidade e higiene dos locais de trabalho e do publico, permitindo, por isso o serviço possua categoria a corresponder a classe desta casa.

Apesar dos primores referidos, para que tal categoria seja reconhecida é indispensável que o seu pessoal, sobretudo o de mesa, preencha certos requisitos, para produzir o serviço eficiente e causar boa impressão.

Eis alguns dos requisitos exigíveis ao bom empregado de mesa:

- Saúde mental e saúde física.
- Asseio individual e no trabalho.
- Boa apresentação e hábitos agradáveis.
- Auto domínio e espírito de cooperação.

## **Saúde mental**

Quer dizer temperamento estável e harmonioso, sempre ligado a bons costumes e vida regrada.

- Os hábitos humanos podem criar ou destruir boas qualidades.
- Pratique-se o hábito do sorriso natural embora de princípio nos custe um pouco.
- Saúde exuberante e energia são dotes que o empregado de mesa devera possuir para produzir trabalho eficiente.
- A alimentação equilibrada e o repouso são para isso elemento fundamentais.
- O trabalho de pé, durante horas longas, provoca inegável cansaço, deprime e abala a saúde.
- Impõe-se por isso dormir o suficiente.
- Está provado que nada é capaz de substituir o sono na recuperação das energias perdidas em trabalho.

## **Asseio e boa apresentação**

São duas qualidades que se completam e que o profissional de mesa deverá possuir em alto grau.

- O empregado de mesa lida constantemente com alimentos, a limpeza é por isso, da máxima importância e nada lhe pode dar maior moral que o sentimento íntimo de asseio e frescura.
- Mãos e unhas limpas são um imperativo para todo o empregado de mesa, como indicadores do seu asseio corporal.
- É natural e certo que os clientes fogem da casa onde o pessoal não brilha pela limpeza. A barba feita diariamente, é um requisito importante pelas convenções colectivas de trabalho.
- Um banho diário serial ideal, mas pelo menos um por semana nos meses frios e dois nos meses quentes.
- Pés lavados diariamente com mudança de peúgas, boca lavada no fim das refeições e os dentes limpos lavados de manhã e á noite, evitando assim o mau hálito que é como sabem desagradável.
- Abolir os perfumes sempre impróprios para os homens que trabalhem em uma sala de refeições.
- As empregadas devem, também, evitar o seu emprego abusivo e reduzir ao indispensável o uso de cremes e pinturas faciais. Só o bastante para dar um aspecto agradável e de frescura.

## **Hábitos agradáveis e boa apresentação**

Procurar evitar os hábitos grosseiros ou desagradáveis, porque afastam os clientes e os amigos, como esfregar ou esgravatar o nariz, coçar a cabeça, etc.

- Cuidado com o uso do lito, a sua utilização destina-se a facilitar o transporte das travessas e dos pratos quentes.
- Nunca deve ser transportado ou metido no bolso. É evidente que os clientes se sentiam enojados se descobrissem o empregado e limpar os pratos, os talheres com o lito que estivesse estado debaixo do braço, posição provavelmente mal cheirosa e suja pelo suor.
- Não fumar nas horas e locais de serviço. Se as instigações do vício forem demasiado fortes peça-se a um colega disponível para tomar conta do nosso turno durante poucos minutos.

## **Cortesia e boa educação**

- Uma das facetas mais interessantes e que melhor caracteriza o empregado de mesa, é a cortesia.

- Um bom empregado de mesa deverá ser sempre correcto e delicado em todas as ocasiões, tanto com os clientes tão com os colegas de mesa, de cozinha, de copa, de cafetaria, de bar e com os demais com que possa trabalhar.
- A cortesia deve ser natural e apoiar-se numa boa educação.
- Todos os clientes devem ser tratados da mesma maneira, como o entusiasmo que nasce do interesse humano do profissional.
- Daí a conclusão: a cortesia é para o empregado de mesa uma qualidade que muito o valoriza, prestigia a classe a que pertence e projecta bem alto a categoria do estabelecimento.

Um bom empregado de mesa nunca é servil por que sente a consciência da sua capacidade técnica; e ao falar com os clientes deve fazê-lo em tom baixo e um tanto formal.

### **Auto domínio e espírito de cooperação**

- O empregado de mesa precisa, muitas vezes, de possuir extraordinária paciência para suportar certos clientes, que se apresentam mal-humorados e que por vezes evidenciam educação duvidosa. No entanto é importante que se domine, evitanto discussões.
- Para os casos difíceis ou cujo superior hierárquico para resolver.
- Os empregados de mesa deverão auxiliar-se uns aos outros.
- É um princípio cristão e de solidariedade profissional.
- O espírito de equipa realiza prodígios.
- As empresas só vingam, atingindo os seus objectivos, quando existe a coordenação de esforços dos seus colaboradores.
- Não se justificam por isso, ciúme ou inveja entre empregado especialmente na mesma secção.
- Não se justificam por isso, ciúme ou inveja entre empregado especialmente na mesma secção.

### **A profissão e a economia nacional**

Muito se pode dizer, sobre a relação entre a profissão de Empregado de Mesa e a Economia Nacional, mas citaremos apenas, alguns dos sectores que a Indústria Hoteleira ajuda a desenvolver.

São a construção civil, o sector pecuário, a indústria metalúrgica, outros sectores industriais, vitivinicultura, mercados dos sectores mais variados, artesanato, espectáculos culturais, recreativos, desportivos, etc..

É afinal o movimentar de todo o país em torno desta indústria à qual está intimamente ligada a profissão de Empregado de Mesa.

### **Hierarquia profissional**

A hierarquia profissional é a definição dos direitos e deveres dos elementos que compõem uma brigada.

Segundo a sua composição em função do tipo de estabelecimento, as brigadas de mesa como qualquer outras, estão sujeitas a uma hierarquia e assim certas funções atribuídas conforme as capacidades dos profissionais.

Em cada secção deverá haver um empregado com a função de juridicamente, representar a entidade patronal, exercendo a função de chefe ao qual cumpre coordenar e dirigir o trabalho, vigiando e acompanhando a utilização das tarefas de cada membro da brigada.

Para o desempenho destas funções deverá ser um profissional altamente competente em todas as matérias do seu ofício.

Os membros da brigada hierarquicamente superiores deverão exercer as suas funções usando maneiras humanamente aceitáveis.

Importa que cada um saiba o que tem a fazer e o que dele esperam. Só deste modo será possível aspirar à obtenção de uma melhor produtividade pela utilização eficaz dos recursos humanos da empresa.

Do chefe espera-se para além das demais tarefas, capacidade de mando e de adaptação flexível às várias situações, que possam surgir na execução dos trabalhos.

Este esquema é um modelo que nos parece aplicável em qualquer caso, sujeito porém a alterações consoantes as necessidades ou categoria de estabelecimento.

#### **As Categorias Profissionais da Restauração**

- o Director de Restaurante
- o Chefe de Mesa
- o Subchefe de mesa
- o Escanção / Chefe de Vinhos
- o Chefe de Turno
- o Ajudante de Turno
- o Estagiário
- o Aprendiz



### **Director de Restaurante**

- É o profissional altamente qualificado, que assegura toda a gestão do sector, orienta e superintende a secção, com a colaboração do chefe de mesa, seu directo assessor com quem deve manter as melhores relações
- Acompanha o funcionamento dos vários serviços especiais ou não, o movimento das receitas e despesas, assim como elabora planos gerais com vista à utilização eficaz de capitais no equipamento.
- Deve certificar-se dos inventários periódicos, da existência dos produtos de consumo, dos móveis e utensílios.
- O director de Restaurante mantém e assegura a disciplina

### **Chefe de Mesa**

- Compete-lhe toda a organização e orientação dos serviços no restaurante, copa, cave-dia e cafetaria.
- Assegurará a disciplina nas secções a seu cargo.
- Distribui os serviços de acordo com o número e categoria do pessoal.
- Supervisiona o arranjo das salas do restaurante.
- Verifica a apresentação do pessoal.
- Explica a sequência dos serviços, assim como a confecção das iguarias a servir.
- Coordena todos os serviços anexos, dando directrizes aos encarregados destas subsecções.
- Recebe os clientes acompanhando-os às mesas ajudando-os a sentar e toma nota dos seus pedidos.
- Compete-lhe fazer inventários periódicos dos materiais da secção, velando pelo seu estado e higiene.
- Deve ter conhecimento das regras de etiqueta e protocolo.
- Deve ter conhecimento na arte de trincar e de flamejar, bons conhecimentos de bebidas nacionais e internacionais.
- Conhecimento do serviço de bar, de cozinha, pastelaria e cafetaria.
- O chefe de mesa deve ser uma pessoa sóbria, saber dominar com firmeza as diversas tarefas exigidas para o bom funcionamento do restaurante.
- Deve ter boa formação social e conhecimentos de idiomas estrangeiros, Francês e Inglês.

- É ele que deve atender qualquer reclamação ou elogio feito pelos clientes; e transmiti-los aos seus colaboradores.
- Diariamente antes dos serviços das refeições, deve trocar impressões com os chefes de cozinha e pastelaria para se certificar do que mais interesse há para servir.

### **Subchefe de Mesa**

- É o colaborador mais directo do chefe de mesa.
- Este profissional organiza os inventários periódicos das existências do restaurante de todas as roupas, louças e outros utensílios.
- Compete-lhe também entre outras funções elaborar as escalas para o serviço de pequenos-almoços e prestar toda a atenção a esta refeição dos hóspedes.
- Além da colaboração que presta ao chefe de mesa supervisiona todo o serviço de mise-en-place, e sempre que necessário, ajuda o escanção no atendimento e serviço de vinhos
- É um profissional competente e com conhecimentos aproximados dos chefes de mesa, deve também ter conhecimento de idiomas.
- Na ausência do chefe de mesa, é o profissional que o substitui.

### **Escanção / Chefe de Vinhos**

- Este profissional entre outras que caracterizam, deve ser um bom vendedor. Para tal deve ter um conhecimento profundo de todos os tipos de bebidas, suas características e temperaturas a que as mesmas devem ser servidas.
- Compete-lhe sugerir o aperitivo aos clientes e aconselhar os vinhos indicados para as suas iguarias escolhidas.
- O escanção deve possuir um certo nível de conhecimentos técnicos e práticos que permitam substituir o chefe de mesa ou o subchefe de mesa nos seus impedimentos.
- Deve ainda ter conhecimento de bar e de cozinha pois é vulgar ser
- Solicitado a prestar serviços no bar e a saber recomendar as bebidas com determinado tipo de iguarias.
- Deverá também ter conhecimento de línguas estrangeiras.
- Compete-lhe também zelar pela sua secção “cave-do-dia” pela sua conservação e higiene; e também fazer inventários periódicos a todo o material de vidro como: copos, flutes, jarros, etc.

## **Empregado de Mesa / Chefe de Turno / Empregado de 1ª**

- O Empregado de Mesa é um cidadão que pelo seu trato, pelo seu brio, pelo seu comportamento se deve fazer respeitar por colegas, superiores e clientes. Deve para tal impor-se naturalmente dando exemplos de profissionalismo, competência, modéstia e honestidade, de modo a frisar o que já é uma realidade mas para a qual nem todos colaboram: ser Empregado de Mesa, é contribuir para o prestígio nacional e colaborar na tão necessária como urgente, reconstrução do país.
- Esta profissão deverá ser encarada como meio de garantir o nosso futuro e dos nossos descendentes, cumprindo as regras que a mesma nos impõe, pelas suas características: actuando sempre, de modo a que os clientes, sintam o desejo de voltar a esta connosco: “agora servimos, logo seremos servidos” – “ façamos aos outros o que gostaríamos que nos fizessem a nós”.
- Devemos encarar a profissão de Empregado de Mesa como uma daquelas que contribuem para uma boa percentagem de entradas de divisas, desde que exercida com dignidade e profissionalismo.
- Seguindo a opinião de um célebre pensador, não é a profissão que eleva o homem, mas sim o homem que dignifica a profissão, portanto, dignifiquemos a profissão de Empregado de Mesa para bem da Hotelaria, do Turismo e do País.
- Para bom desempenho da sua função, o chefe de turno deverá possuir conhecimentos profundos dos tipos e regras de serviço, hierarquia profissional, tempos de confecção de algumas iguarias, termos técnicos e de alguns molhos, guarnições, manteigas compostas e um pouco de bar e de cozinha regional e internacional.
- O chefe de turno, encarrega-se só ou com a ajuda do seu ajudante, dos arranjos da mise-en-place, verificando se está tudo em rodem, antes do início das refeições.
- Informa-se da composição das iguarias a servir.
- Deve ter conhecimento da arte de trincar e flamejar.
- Deve conhecer as regras de protocolo e deve também ter conhecimento de Francês e Inglês, não esquecendo os requisitos de higiene, segurança e disciplina.

## **Estagiário**

- É o trabalhador que após terminar o seu período de aprendizagem, se mantém algum tempo em estagio, findo o qual, ascenderá ao primeiro grau da categoria.
- O seu trabalho consiste em auxiliar os outros profissionais.
- Obs.: Esta matéria está em estudo para modificação da hierarquia.

## **Indumentarias**

Sob este título define-se todo o tipo de vestuário utilizado durante os períodos de serviço.

Cuidados a ter com os mesmos

### **A higiene e cuidados pessoais**

#### **Indumentária**

As indumentárias dos empregados de mesa, para o serviço em Restaurantes, Hotéis, Pousadas e Estalagens variam muito de casa para casa, dependendo muito da categoria das mesmas, de estilo e da decoração, com vista a obter mais um elemento valioso para a formação de um ambiente próprio, que caracterize e distinga o estabelecimento.

Em alguns hotéis estrangeiros sobretudo nas grandes organizações hoteleiras “Sheraton”, “Statler” e Intercontinental, a indumentária dos empregados varia de sala para sala, de modo a produzir ligação perfeita dos uniformes de serviço com a decoração.

A categoria deste estabelecimento e as exigências de um serviço requintado impõem estes fardamentos especiais, que aliás são fornecidos e limpos pela entidade patronal.

#### **Determinações Contratuais Sobre a Indumentária**

##### **Nos Hotéis e Restaurante**

No que respeita à fixação de normas respeitantes à indumentária

Profissional convém aqui recordar, que já o contracto colectivo de trabalho de 1945 estabelecia regras que o actual contracto de 25 de Julho de 1971 confirma com mais clareza.

Assim, na cláusula 84 diz-se:

- A indumentária normal constituindo pertença dos profissionais é a seguinte:
  - o Homens – Calça preta, sapatos e meias pretas, dólmen ou casaco branco, camisa branca e/ou laço preto.
  - o Mulheres – Saia preta, blusa branca, casaco preto, sapatos pretos e meias cor da pele.

Qualquer outra indumentária seja qual for a categoria do profissional, será paga pela entidade patronal.

##### **Exemplo: Nos Banquetes e Serviços Volantes**

A indumentária do pessoal de mesa que presta serviços nos banquetes e nos serviços volantes, quer sejam fornecidos nos próprios estabelecimentos quer sejam em casas particulares é a já especificada para os hotéis e restaurantes, salvo nos banquetes oficiais e outros de marcado requinte, em que o emprego de uniformes privativos é obrigatório e com o uso de luvas brancas.

A indumentária de Escanção ou Chefe de Vinhos é a seguinte:

- Calça preta
- Camisa branca
- Casaco Grenat com emblema da Associação, pode usar avental de pele com bolso grande.
- Gravata preta
- Meias pretas
- Sapatos clássicos pretos

### **Cuidados Com a Indumentária de Trabalho**

A apresentação do empregado de mesa e o seu à-vontade no serviço, dependem muito da qualidade e talha da roupa que usa.

Para tal são de notar certos cuidados que o bom profissional deverá praticar com natural disciplina pessoal.

- As roupas devem primar sempre pela ausência de nódoas; calças bem vincadas todo o fato bem limpo e não amarrotado.
- Os sapatos devem andar sempre bem engraxados, para evitar ruído, os sapatos devem ser de borracha
- É conveniente possuir 2 pares ou mais de sapatos, para evitar a acumulação de suor e possível mau cheiro e peúgas pretas em abundância, para mudas frequentes.
- Uso de sapatos de verniz está praticamente posto fora de uso, desde á anos, sobretudo em serviços correntes, inclusive em estabelecimentos de grande classe, empregam-se no entanto nos banquetes de grande cerimónia.

### **Aquisição e Tratamento das Mesmas**

A aquisição e tratamento da farda, tem passado por várias fases, desde a responsabilidade total por parte dos profissionais, seguida da responsabilidade dividida em 50% e por fim passou à situação actual em que as mesmas são encargo da entidade patronal.

Embora existam peças que continuam a ser pertença dos profissionais, caso concreto da calça preta, camisa branca, bem como a gravata ou laço, deixam de o ser quando se trata de fardamento típico ou regional.

Também o tratamento das mesmas é da responsabilidade da entidade patronal especialmente desde que exista secção de lavandaria no estabelecimento.

No entanto o facto de o tratamento das fardas ser da responsabilidade da entidade patronal não deve invalidar os cuidados que cada qual deve ter no cuidado com as mesmas.

## **HIGIENE PESSOAL**

A profissão de empregado de mesa implica várias características importantes e a higiene é sem dúvida uma delas, na medida em que o empregado de mesa contacta directamente com os clientes e lida constantemente com alimentos, é da máxima importância e nada haverá que o coloque moralmente mais á vontade do que sentir-se intimamente possuidor de asseio e frescura.

- Deve trazer o cabelo sempre cuidado e bem tratado.
- Ter o cuidado com a boca e dentes.
- Cortar a barba diariamente.
- Não fumar durante as horas de serviço.
- Tomar banho diariamente, especialmente no verão.
- Mãos e unhas sempre bem limpas.
- Abolir os perfumes, sempre impróprios para os homens que trabalham em uma sala de refeições.
- As empregadas deve, também evitar o seu emprego abusivo e reduzir ao indispensável o uso de cremes e pinturas facto bastante para dar um aspecto agradável e de frescura.
- Devem também as empregadas de mesa ter cuidado com a cabeça, mantendo-a sempre limpa, sem uso de penteados complicados, que se não harmonizem com as funções do seu trabalho, pois a simplicidade e a limpeza encantam.

Uma rede para os cabelos é uso obrigatório para alguns países, pois os clientes apreciam mais os cabelos na cabeça da empregada, do que no prato em que estão a comer.

Verniz incolor é o único que as empregadas devem aplicar nas unhas.

E por fim, é também de evitar durante as horas de serviço, as jóias. Só são de admitir o relógio de pulso e a aliança ou pequeno anel.

## **O Carácter da PROFISSÃO**

O desenvolvimento da Hotelaria, tem sido notável nos últimos tempos, nenhum profissional deve esquecer, que da sua colaboração e dos seus conhecimentos bem assim da sua incapacidade ou negligência, podem depender o aumento ou diminuição de entrada de divisas, através de turistas que nos visitam e que utilizam os serviços hoteleiros similares.

Imagine-se quantas profissões são movimentadas através do afluxo a unidades turísticas e hoteleiras.

O aumento de clientes, incita mais e maiores investimentos, criação de novos postos de trabalho, maior facilidade e promoção, menos índice de desemprego, melhor nível de vida, estabilidade financeira, etc.

Os constantes contactos com pessoas de várias raças, a maior possibilidade de viajar, etc.são factores que se integram no carácter desta profissão que como outras, deve ser dignificada por aqueles que a abraçam.

### **O perfil do empregado de mesa**

Este novo milénio “obriga-nos” a rever o perfil adequado do empregado de mesa. Em tempo de globalização o restaurante apesar de manter algumas linhas tradicionais, dever-se-á as adaptar as novas tendências, onde tem de emergir a figura do empregado que poderá deixar de ser assim chamado e passar a ser profissional de restauração.

Além de um vendedor de serviços, correcto, asseado, prestável e eficiente, o profissional de restauração deve ser um agente cultural, pronto a promover a gastronomia do nosso país fonte inesgotável de rendimentos.

A sua cultura que deverá ser facilmente observável, assim como a facilidade de discurso, a flexibilidade da mentalidade, adicionada a uma perfeição estética salpicada com o rigor tradicional de grande categoria.

### **Conduta profissional**

Por conduta entende-se o conjunto dos deveres e direitos de uma profissão.

De entre alguns factores determinantes da conduta da profissão, citamos com mais relevo, algumas noções de disciplina interna, pormenores físicos, morais e profissionais, como: honestidade e simpatia, etc..

Consideremos que um estabelecimento, seja qual for o seu tipo e classe possui todas as condições, quer quanto ao lugar onde se acha situado, quer no que respeita aos seus apetrechamento técnico, ao ambiente, a comodidade e higiene dos locais de trabalho e do público, permitindo, por isso o serviço possua categoria a corresponder a classe desta casa.

Apesar dos primores referidos, para que tal categoria seja reconhecida é indispensável que o seu pessoal, sobretudo o de mesa, preencha certos requisitos, para produzir o serviço eficiente e causar boa impressão.

Eis alguns dos requisitos exigíveis ao bom empregado de mesa:

- Saúde mental e saúde física.
- Asseio individual e no trabalho.
- Boa apresentação e hábitos agradáveis.
- Auto domínio e espírito de cooperação.

### **Saúde mental**

Quer dizer temperamento estável e harmonioso, sempre ligado a bons costumes e vida regrada.

- Os hábitos humanos podem criar ou destruir boas qualidades.
- Pratique-se o hábito do sorriso natural embora de princípio nos custe um pouco.
- Saúde exuberante e energia são dotes que o empregado de mesa devera possuir para produzir trabalho eficiente.
- A alimentação equilibrada e o repouso são para isso elementos fundamentais.
- O trabalho de pé, durante horas longas, provoca inegável cansaço, deprime e abala a saúde.
- Impõe-se por isso dormir o suficiente.
- Está provado que nada é capaz de substituir o sono na recuperação das energias perdidas em trabalho.

### **Asseio e boa apresentação**

São duas qualidades que se completam e que o profissional de mesa deverá possuir em alto grau.

- O empregado de mesa lida constantemente com alimentos, a limpeza é por isso, da máxima importância e nada lhe pode dar maior moral que o sentimento íntimo de asseio e frescura.
- Mãos e unhas limpas são um imperativo para todo o empregado de mesa, como indicadores do seu asseio corporal.
- É natural e certo que os clientes fogem da casa onde o pessoal não brilha pela limpeza. A barba feita diariamente, é um requisito importante pelas convenções colectivas de trabalho.
- Um banho diário serial ideal, mas pelo menos um por semana nos meses frios e dois nos meses quentes.
- Pés lavados diariamente com mudança de peúgas, boca lavada no fim das refeições e os dentes limpos lavados de manhã e á noite, evitando assim o mau hálito que é como sabem desagradável.



- Abolir os perfumes sempre impróprios para os homens que trabalhem em uma sala de refeições.
- As empregadas devem, também, evitar o seu emprego abusivo e reduzir ao indispensável o uso de cremes e pinturas faciais. Só o bastante para dar um aspecto agradável e de frescura.

### **Hábitos agradáveis e boa apresentação**

Procurar evitar os hábitos grosseiros ou desagradáveis, porque afastam os clientes e os amigos, como esfregar ou esgravatar o nariz, coçar a cabeça, etc.

- Cuidado com o uso do lito, a sua utilização destina-se a facilitar o transporte das travessas e dos pratos quentes.
- Nunca deve ser transportado ou metido no bolso. É evidente que os clientes se sentiam enojados se descobrissem o empregado a limpar os pratos, os talheres com o lito que estivesse estado debaixo do braço, posição provavelmente mal cheirosa e suja pelo suor.
- Não fumas nas horas e locais de serviço. Se as instigações do vício forem demasiado fortes peça-se a um colega disponível para tomar conta do nosso turno durante poucos minutos.

### **Cortesia e boa educação**

- Uma das facetas mais interessantes e que melhor caracteriza o empregado de mesa, é a cortesia.
- Um bom empregado de mesa deverá ser sempre correcto e delicado em todas as ocasiões, tanto com os clientes como com os colegas de mesa, de cozinha, de copa, de cafetaria, de bar e com os demais com quem possa trabalhar.
- A cortesia deve ser natural e apoiar-se numa boa educação.
- Todos os clientes devem ser tratados da mesma maneira, como o entusiasmo que nasce do interesse humano do profissional.
- Daí a conclusão: a cortesia é para o empregado de mesa uma qualidade que muito o valoriza, prestigia a classe a que pertence e projecta bem alto a categoria do estabelecimento.

Um bom empregado de mesa nunca é servil por que sente a consciência da sua capacidade técnica; e ao falar com os clientes deve fazê-lo em tom baixo e um tanto formal.

### **Auto domínio e espírito de cooperação**

- O empregado de mesa precisa, muitas vezes, de possuir extraordinária paciência para suportar certos clientes, que se apresentam mal-humorados e que por vezes evidenciam educação duvidosa. No entanto é importante que se domine, evitando discussões.
- Para os casos difíceis ou cuja o superior hierárquico para resolver.

- Os empregados de mesa deverão auxiliar-se uns aos outros.
- É um principio cristão e de solidariedade profissional.
- O espírito de equipa realiza prodígios.
- As empresas só vingam, atingindo os seus objectivos, quando existe a coordenação de esforços dos seus colaboradores.
- Não se justificam por isso, ciúme ou inveja entre empregado especialmente na mesma secção.
- Não se justificam por isso, ciúme ou inveja entre empregado especialmente na mesma secção.

### **A profissão e a economia nacional**

Muito se pode dizer, sobre a relação entre a profissão de Empregado de Mesa e a Economia Nacional, mas citaremos apenas, alguns dos sectores que a Indústria Hoteleira ajuda a desenvolver.

São a construção civil, o sector pecuário, a indústria metalúrgica, outros sectores industriais, vitivinicultura, mercados dos sectores mais variados, artesanato, espectáculos culturais, recreativos, desportivos, etc..

É afinal o movimentar de todo o país em torno desta indústria à qual está intimamente ligada a profissão de Empregado de Mesa.

### **Hierarquia profissional**

A hierarquia profissional é a definição dos direitos e deveres dos elementos que compõem uma brigada.

Segundo a sua composição em função do tipo de estabelecimento, as brigadas de mesa como qualquer outras, estão sujeitas a uma hierarquia e assim certas funções atribuídas conforme as capacidades dos profissionais.

Em cada secção deverá haver um empregado com a função de juridicamente, representar a entidade patronal, exercendo a função de chefe ao qual cumpre coordenar e dirigir o trabalho, vigiando e acompanhando a utilização das tarefas de cada membro da brigada.

Para o desempenho destas funções deverá ser um profissional altamente competente em todas as matérias do seu ofício. Os membros da brigada hierarquicamente superiores deverão exercer as suas funções usando maneiras humanamente aceitáveis. Importa que cada um saiba o que tem a fazer e o que dele esperam. Só deste modo será possível aspirar à obtenção de uma melhor produtividade pela utilização eficaz dos recursos humanos da empresa.

Do chefe espera-se para além das demais tarefas, capacidade de mando e de adaptação flexível às várias situações, que possam surgir na execução dos trabalhos.

Este esquema é um modelo que nos parece aplicável em qualquer caso, sujeito porém a alterações consoantes as necessidades ou categoria de estabelecimento.

### **As Categorias Profissionais da Restauração**

- o Director de Restaurante
- o Chefe de Mesa
- o Subchefe de mesa
- o Escanção / Chefe de Vinhos
- o Chefe de Turno
- o Estagiário
- o Aprendiz.

#### **Director de Restaurante**

- É o profissional altamente qualificado, que assegura toda a gestão do sector, orienta e superintende a secção, com a colaboração do chefe de mesa, seu directo assessor com quem deve manter as melhores relações
- Acompanha o funcionamento dos vários serviços especiais ou não, o movimento das receitas e despesas, assim como elabora planos gerais com vista à utilização eficaz de capitais no equipamento.
- Deve certificar-se dos inventários periódicos, da existência dos produtos de consumo, dos móveis e utensílios.
- O director de Restaurante mantém e assegura a disciplina

#### **Chefe de Mesa**

- Compete-lhe toda a organização e orientação dos serviços no restaurante, copa, cave-dodia e cafetaria.
- Assegurará a disciplina nas secções a seu cargo.
- Distribui os serviços de acordo com o número e categoria do pessoal.
- Supervisiona o arranjo das salas do restaurante.
- Verifica a apresentação do pessoal.
- Explica a sequência dos serviços, assim como a confecção das iguarias a servir.
- Coordena todos os serviços anexos, dando directrizes aos encarregados destas subsecções.
- Recebe os clientes acompanhando-os às mesas ajudando-os a sentar e toma nota dos seus pedidos.

- Compete-lhe fazer inventários periódicos dos materiais da secção, velando pelo seu estado e higiene.
- Deve ter conhecimento das regras de etiqueta e protocolo.
- Deve ter conhecimento na arte de trincar e de flamejar, bons conhecimentos de bebidas nacionais e internacionais.
- Conhecimento do serviço de bar, de cozinha, pastelaria e cafetaria.
- O chefe de mesa deve ser uma pessoa sóbria, saber dominar com firmeza as diversas tarefas exigidas para o bom funcionamento do restaurante.
- Deve ter boa formação social e conhecimentos de idiomas estrangeiros, Francês e Inglês.
- É ele que deve atender qualquer reclamação ou elogio feito pelos clientes; e transmiti-los aos seus colaboradores.
- Diariamente antes dos serviços das refeições, deve trocar impressões com os chefes de cozinha e pastelaria para se certificar do que mais interesse há para servir.

### **Subchefe de Mesa**

- É o colaborador mais directo do chefe de mesa.
- Este profissional organiza os inventários periódicos das existências do restaurante de todas as roupas, louças e outros utensílios.
- Compete-lhe também entre outras funções elaborar as escalas para o serviço de pequenos-almoços e prestar toda a atenção a esta refeição dos hóspedes.
- Além da colaboração que presta ao chefe de mesa supervisiona todo o serviço de mise-en-place, e sempre que necessário, ajuda o escanção no atendimento e serviço de vinhos.
- É um profissional competente e com conhecimentos aproximados dos chefes de mesa, deve também ter conhecimento de idiomas.
- Na ausência do chefe de mesa, é o profissional que o substitui.

### **Escanção / Chefe de Vinhos**

- Este profissional entre outras que caracterizam, deve ser um bom vendedor. Para tal deve ter um conhecimento profundo de todos os tipos de bebidas, suas características e temperaturas a que as mesmas devem ser servidas.
- Compete-lhe sugerir o aperitivo aos clientes e aconselhar os vinhos indicados para as suas iguarias escolhidas.
- O escanção deve possuir um certo nível de conhecimentos técnicos e práticos que permitam substituir o chefe de mesa ou o subchefe de mesa nos seus impedimentos.
- Deve ainda ter conhecimento de bar e de cozinha pois é vulgar ser

- Solicitado a prestar serviços no bar e a saber recomendar as bebidas com determinado tipo de iguarias.
- Deverá também ter conhecimento de línguas estrangeiras.
- Compete-lhe também zelar pela sua secção “cave-do-dia” pela sua conservação e higiene; e também fazer inventários periódicos a todo o material de vidro como: copos, flutes, jarros, etc.

### **Empregado de Mesa / Chefe de Turno / Empregado de 1ª**

- O Empregado de Mesa é um cidadão que pelo seu trato, pelo seu brio, pelo seu comportamento se deve fazer respeitar por colegas, superiores e clientes. Deve para tal impor-se naturalmente dando exemplos de profissionalismo, competência, modéstia e honestidade, de modo a frisar o que já é uma realidade mas para a qual nem todos colaboram: ser Empregado de Mesa, é contribuir para o prestígio nacional e colaborar na tão necessária como urgente, reconstrução do país.
- Esta profissão deverá ser encarada como meio de garantir o nosso futuro e dos nossos descendentes, cumprindo as regras que a mesma nos impõe, pelas suas características: actuando sempre, de modo a que os clientes, sintam o desejo de voltar a esta connosco: “agora servimos, logo seremos servidos” – “façamos aos outros o que gostaríamos que nos fizessem a nós”.
- Devemos encarar a profissão de Empregado de Mesa como uma daquelas que contribuem para uma boa percentagem de entradas de divisas, desde que exercida com dignidade e profissionalismo.
- Seguindo a opinião de um célebre pensador, não é a profissão que eleva o homem, mas sim o homem que dignifica a profissão, portanto, dignifiquemos a profissão de Empregado de Mesa para bem da Hotelaria, do Turismo e do País.
- Para bom desempenho da sua função, o chefe de turno deverá possuir conhecimentos profundos dos tipos e regras de serviço, hierarquia profissional, tempos de confecção de algumas iguarias, termos técnicos e de alguns molhos, guarnições, manteigas compostas e um pouco de bar e de cozinha regional e internacional.
- O chefe de turno, encarrega-se só ou com a ajuda do seu ajudante, dos arranjos da mise-en-place, verificando se está tudo em rodem, antes do início das refeições.
- Informa-se da composição das iguarias a servir.
- Deve ter conhecimento da arte de trincar e flamejar.
- Deve conhecer as regras de protocolo e deve também ter conhecimento de Francês e Inglês, não esquecendo os requisitos de higiene, segurança e disciplina.

### **Estagiário**

- É o trabalhador que após terminar o seu período de aprendizagem, se mantém algum tempo em estágio, findo o qual, ascenderá ao primeiro grau da categoria.

- O seu trabalho consiste em auxiliar os outros profissionais.
- Obs.: Esta matéria está em estudo para modificação da hierarquia.

## **Indumentarias**

Sob este título define-se todo o tipo de vestuário utilizado durante os períodos de serviço.

Cuidados a ter com os mesmos

A higiene e cuidados pessoais

Indumentária

As indumentárias dos empregados de mesa, para o serviço em Restaurantes, Hotéis, Pousadas e Estalagens variam muito de casa para casa, dependendo muito da categoria das mesmas, de estilo e da decoração, com vista a obter mais um elemento valioso para a formação de um ambiente próprio, que caracterize e distinga o estabelecimento.

Em alguns hotéis estrangeiros sobretudo nas grandes organizações hoteleiras “Sheraton”, “Statler” e Intercontinental, a indumentária dos empregados varia de sala para sala, de modo a produzir ligação perfeita dos uniformes de serviço com a decoração.

A categoria deste estabelecimento e as exigências de um serviço requintado impõem estes fardamentos especiais, que aliás são fornecidos e limpos pela entidade patronal.

Determinações Contratuais Sobre a Indumentária

Nos Hotéis e Restaurantes

No que respeita à fixação de normas respeitantes à indumentária

Profissional convém aqui recordar, que já o contracto colectivo de trabalho de 1945 estabelecia regras que o actual contracto de 25 de Julho de 1971 confirma com mais clareza.

Assim, na cláusula 84 diz-se:

-A indumentária normal constituindo pertença dos profissionais é a seguinte:

o Homens – Calça preta, sapatos e meias pretas, dólmen ou casaco branco, camisa branca e/ou laço preto.

o Mulheres – Saia preta, blusa branca, casaco preto, sapatos pretos e meias cor da pele.

Qualquer outra indumentária seja qual for a categoria do profissional, será paga pela entidade patronal.

Exemplo:

Nos Banquetes e Serviços Volantes

A indumentária do pessoal de mesa que presta serviços nos banquetes e nos serviços volantes, quer sejam fornecidos nos próprios estabelecimentos quer sejam em casas particulares é a já especificada para os hotéis e restaurantes, salvo nos banquetes oficiais e outros de marcado requinte, em que o emprego de uniformes privativos é obrigatório e com o uso de luvas brancas.

A indumentária de Escanção ou Chefe de Vinhos é a seguinte:

- Calça preta
- Camisa branca
- Casaco Grenat com emblema da Associação, pode usar avental de pele com bolso grande.
- Gravata preta
- Meias pretas
- Sapatos clássicos pretos

#### Cuidados Com a Indumentária de Trabalho

A apresentação do empregado de mesa e o seu à-vontade no serviço, dependem muito da qualidade e talha da roupa que usa.

Para tal são de notar certos cuidados que o bom profissional deverá praticar com natural disciplina pessoal.

- As roupas devem primar sempre pela ausência de nódoas; calças bem vincadas todo o fato bem limpo e não amarrotado.
- Os sapatos devem andar sempre bem engraxados, para evitar ruído, os sapatos devem ser de borracha.
- É conveniente possuir 2 pares ou mais de sapatos, para evitar a acumulação de suor e possível mau cheiro e peúgas pretas em abundância, para mudas frequentes.
- Uso de sapatos de verniz está praticamente posto fora de uso, desde á anos, sobretudo em serviços correntes, inclusive em estabelecimentos de grande classe, empregam-se no entanto nos banquetes de grande cerimónia.

#### **Aquisição e Tratamento das Mesmas**

A aquisição e tratamento da farda, tem passado por várias fases, desde a responsabilidade total por parte dos profissionais, seguida da responsabilidade dividida em 50% e por fim passou à situação actual em que as mesmas são encargo da entidade patronal.

Embora existam peças que continuam a ser pertença dos profissionais, caso concreto da calça preta, camisa branca, bem como a gravata ou laço, deixam de o ser quando se trata de fardamento típico ou regional.

Também o tratamento das mesmas é da responsabilidade da entidade patronal especialmente desde que exista secção de lavandaria no estabelecimento.

No entanto o facto de o tratamento das fardas ser da responsabilidade da entidade patronal não deve invalidar os cuidados que cada qual deve ter no cuidado com as mesmas.

## **HIGIENE PESSOAL**

A profissão de empregado de mesa implica várias características importantes e a higiene é sem dúvida uma delas, na medida em que o empregado de mesa contacta directamente com os clientes e lida constantemente com alimentos, é da máxima importância e nada haverá que o coloque moralmente mais á vontade do que sentir-se intimamente possuidor de asseio e frescura.

- Deve trazer o cabelo sempre cuidado e bem tratado.
- Ter o cuidado com a boca e dentes.
- Cortar a barba diariamente.
- Não fumar durante as horas de serviço.
- Tomar banho diariamente, especialmente no verão.
- Mãos e unhas sempre bem limpas.
- Abolir os perfumes, sempre impróprios para os homens que trabalham em uma sala de refeições.
- As empregadas deve, também evitar o seu emprego abusivo e reduzir ao indispensável o uso de cremes e pinturas facto bastante para dar um aspecto agradável e de frescura.
- Devem também as empregadas de mesa ter cuidado com a cabeça, mantendo-a sempre limpa, sem uso de penteados complicados, que se não harmonizem com as funções do seu trabalho, pois a simplicidade e a limpeza encantam.

Uma rede para os cabelos é uso obrigatório para alguns países, pois os clientes apreciam mais os cabelos na cabeça da empregada, do que no prato em que estão a comer.

Verniz incolor é o único que as empregadas devem aplicar nas unhas.

E por fim, é também de evitar durante as horas de serviço, as jóias. Só são de admitir o relógio de pulso e a aliança ou pequeno anel.

## **Protocolo**

Conjunto de regras que disciplinam sob o aspecto social e cerimonial determinados actos.

Qual o objectivo do protocolo?

O objectivo do protocolo é atribuir aos intervenientes em tais relações e actos solenes, as honras a que pela dignidade da sua função tem direito.



Este capítulo, é um dos mais complexos na hotelaria dada a diversidade dos actos e pelas pessoas intervenientes do mesmo.

A prática dará conhecimentos para um bom desempenho das mais simples regras protocolares.

### **Recepção aos clientes no restaurante**

O responsável pelo restaurante deve receber os clientes a entrada, dando-lhe as boas vindas e indicando-lhes a mesas, que, tanto quanto possível seja do seu agrado.

Não estando presente o Director de Restaurante caberá ao Chefe de Mesa, tomar uma decisão, indicando-lhe uma mesa.

Deverá acompanhá-los a mesa indicada, começando por sentar as pessoas, puxando e aconchegando as cadeiras em primeiro lugar as senhoras e a seguir aos cavalheiros, seguindo as regras de etiqueta previstas.

Se por ventura houver um convidado que se apreste a compor a cadeira a uma senhora ou mesmo a um cavalheiro o empregado deve ceder, não deve insistir em fazê-lo.

O Chefe de Turno deve ajudar ou pelo menos propor-se a fazê-lo, a pessoas idosas ou fisicamente diminuídas, embora usando de certa discrição.

Como proceder para sentar os clientes

Se acaso os clientes não tomar a decisão de tomar os acentos, dando ou aceitando as preferências, deverá o Chefe ou o Empregado distribuir os lugares segundo os conhecimentos que dispõe em relação a:

- Idade
- Relação familiar
- Posição social
- Hierarquia
- Etc...

Que tenham influencia na escolha do lugar. A etiqueta e convenções sociais determinam a ordem pela qual devem ser sentadas e respectivamente servidas as pessoas.

Cuidados a ter com deficientes e crianças

Ao receber as pessoas no restaurante, o chefe ou empregado mesa, além de tentar sentar os clientes (dentro do possível) no lugar que mais lhes agrada deve ter em atenção que quando se tratam de deficientes físicos, lhes deve oferecer (tanto quanto possível), lugar próximo da entrada, usando porém de indiscrição para não traumatizar as pessoas e, deve ajudar os mesmos a ocupar os ditos lugares, bem como propor-se voluntariamente arrumar quaisquer objectos próteses, bengalas apoios, etc...usados por aqueles.

Idênticas atenções devem ser dispensadas as crianças propondo-lhe cadeiras adequadas, almofadas, etc., ajudando-as a sentar e ainda retirando-lhe de seguida facas, garfos e copos altos que possam estar na origem de acidentes durante a refeição.

#### Quem servir em primeiro lugar

As senhoras são sempre servidas em primeiro lugar, começando pela mais idosa, que em princípio ocupa o lugar a direita do anfitrião.

Tratando-se apenas de um casal começa-se pela senhora.

Havendo convidados, estes são sempre servidos em primeiro lugar, mesmo que sejam mais novos, servindo-se a anfitriã depois das senhoras convidadas e o anfitrião depois dos outros cavalheiros.

Se por ventura estiverem numa mesa três casais, seis pessoas, as duas senhoras convidadas estarão sentadas respectivamente a direita e a esquerda do anfitrião, enquanto os respectivos maridos ocuparam posições iguais a anfitriã.

#### Cavalheiro

Senhora

#### Exemplo

Servem-se neste caso, em primeiros lugar as senhora sentada a direita do anfitrião, em segundo a senhora sentada a esquerda, em terceiro a anfitriã, em quarto lugar sentado o cavalheiro a direita desta em quinto o cavalheiro sentado a esquerda e por ultimo o anfitrião.

Se o grupo é superior a seis pessoas, servem-se respectivamente as duas senhoras sentadas a direita e a esquerda do anfitrião, e a seguir servem-se os restantes convidados da esquerda para a direita ou se preferimos a direita e a esquerda respectivamente mesmo sem atender ao sexo, servido em ultimo lugar o anfitrião.

No serviço de banquetes, não havendo outra indicação por parte dos organizadores, servem-se as duas senhoras, a direita e a esquerda do homenageado, depois este e a seguir os restantes. Se não houver senhoras e se se tratar de um homenageado, este será servido em primeiro lugar a seguir o convidado da direita, depois o da esquerda, e a seguir, segue-se o movimento dos ponteiros de um relógio, isto é da esquerda para a direita.

#### **Despedida dos clientes**

Terminado o serviço da refeição, o empregado deve apresentar-se a pedido do cliente a entregar a conta logo que esta lhe seja solicitada, retirando-se um pouco da mesa e logo que o cliente coloque o dinheiro para pagamento, pega-o e vai proceder a sua cobrança, trazendo o troco, que coloca delicadamente enfrente do cliente retirando-se de seguida para não dar a sensação de que esta aguardando gorjeta embora aprestando-se para ajudar as pessoas a vestir os seus agasalhos, despedindo-se amavelmente apresentando desculpa por possíveis lapsos e desejando a voltar a servi-los dentro em breve, por exemplo: a agradecidos pela vossa preferência desejando a voltar a

servi-los, ou foi um prazer servir vossa excelência e ficamos aguardar a próxima visita ou voltar a servi-los será para nos um prazer.

### **Conhecimento de todo o equipamento de restaurante**

O restaurante, é dotado de um equipamento bastante variado e diferente, segundo o tipo de estabelecimento. Há porem pormenores indispensáveis correspondentes aos pontos seguintes:

#### **MOBILIÁRIO**

- Mesas – Vários formatos e tamanhos.
- Cadeiras – Vários tipos com ou sem braços, almofadas, típicas, etc.
- Banquetas de apoio (para trinchagem, para vinhos e outras bebidas, etc.).
- Aparadores – Vários tipos.

#### **APARADOR**

O aparador é uma peça móvel de grande utilidade pela ajuda que dá ao empregado de mesa durante a hora das refeições.

Nele pode o empregado manter um conjunto de elementos componentes da pré-preparação (mise-en-place) que muito auxiliarão durante o serviço, facilitando a missão do empregado.

Todos os materiais guardados no aparador, devem ser mantidos em perfeito estado de higiene, para que possam ser utilizados a qualquer momento e sem receio.

Os talheres devem estar no aparador ordenadamente segundo a lógica da sua utilização e em especial respeitando esquemas estabelecidos dentro da brigada para que todos componentes sigam o mesmo processo.

#### **MESAS**

O pessoal de mesa para exercer as suas funções tem de se servir de alguns móveis, neste caso de mesas para assim exercer o seu trabalho.

Vamos de seguida conhecer as dimensões de várias mesas que se utilizam hoje em dia na restauração.

#### **Dimensão de mesas redondas**

Nº Pax	Diâmetro cm.	Altura cm.
--------	--------------	------------

2	80 cm	78 cm
---	-------	-------

4	1 m	78 cm
---	-----	-------

6	1.25 m	78 cm
---	--------	-------

8	1.45 m 78 cm
10	1.85 m 78 cm
12	1.10 m 78 cm

### **Dimensões de Mesas Quadradas**

Nº Pax	Diâmetro cm.	Altura cm.
4	90 cm	78 cm
8	1.20 m	78 cm

### **Dimensões de Mesas Rectangulares**

Nº Pax	Diâmetro cm.	Altura cm.
2	60 x 85 cm	78 cm
4	1.20 x 85 cm	78 cm
6	1.80 x 85 cm	78 c
10	2.50 x 85 cm	78 cm

As mesas do restaurante, geralmente são forradas e cobertas com toalhas, não sendo por isso vistas pelo cliente, portanto podem ser mais utilitárias do que elegantes.

As mesas podem ser redondas, quadradas, rectangulares ou ovais e podem ser para uma, duas, três, quatro ou mais pessoas e por vezes até para dezenas ou centenas de pessoas, quando unidas e preparadas para grandes banquetes.

Quanto às cadeiras já não se passa o mesmo, são para os clientes se sentarem, logo devem ser de boa qualidade.

O tamanho real a cor e o estilo devem estar de acordo com o padrão do restaurante. Nos restaurantes de luxo existem cadeiras de braços. A distância do assento das cadeiras ao chão deve ser entre 40 a 45 cm, a medida ideal para pessoas de altura média ficarem ao nível do tampo da mesa. As costas da cadeira costumam ser de 42 a 50 cm de altura, o tamanho do assento é de 42 a 46 cm para assim poder proporcionar um conforto agradável, em quanto se toma uma refeição ou se está simplesmente sentado.

## **CADEIRAS**

As cadeiras que podem ser de braços (fauteuils) ou simples, devem encontrar-se rigorosamente limpas e colocadas paralelas às mesas, tendo como base da sua colocação a aba da toalha que não deve ser forçada pela cadeira.

Recomenda-se o cuidado necessário para evitar migalhas ou outros elementos que permaneçam sobre os tampos, dando a impressão de desleixo.

## **BANQUETAS**

A utilidade das banquetas é a de permitir a colocação dos vinhos ou outras bebidas ao alcance e vista dos clientes sem necessidades de os colocar sobre a mesa da refeição. São também utilizadas para nelas colocar qualquer complemento, guarnição, molho ou outro, de certas iguarias, razões pelas quais se devem apresentar devidamente ordenadas e limpas para serem usadas, já que as mesmas são sempre colocadas junto aos clientes, que naturalmente apreciarão o seu ordenamento e higiene.

## **MAQUINARIA**

RÉCHAUDS (ou placas eléctricas)

Para sobre elas se colocarem as travessas ou recipientes, que contenham certas iguarias quentes, para que estas não esfriem durante o serviço e possam manter-se junto dos clientes, até que lhes seja oferecida repetição.

## **FRIGORÍFICOS, TRITURADORES E OUTROS**

Tal como se tem indicado nos pontos anteriores, estes móveis auxiliares de serviço devem manter-se sob constante controlo de higiene e cuidados de manutenção, sendo limpas as vezes necessárias, descongelado periodicamente e desligado quando não são necessários.

Também a colocação de produtos dentro dos frigoríficos, deve ser devidamente acautelada de modo que se utilizem sempre os que lá se encontrem a mais tempo.

No caso dos trituradores, máquinas de cortar, moinhos de café e outras máquinas devem os empregados de mesa, não só ter cuidado com a sua manutenção, limpeza e utilização como ainda com a sua segurança pessoal como possíveis mas sempre prejudiciais acidentes.

Assim, não se deve ligar ou desligar qualquer máquina eléctrica com as mãos molhadas, não se devem cortar carnes, sem o auxílio do dispositivo protector, não se deve forçar o grão de café dentro do moinho, com as mãos em suma em qualquer caso de avaria ou mau funcionamento, antes de tentar remediar, a avaria, deve-se acautelar a segurança pessoal em todos os vários aspectos atrás descritos e outros.

## **ESTUFAS**

As estufas e Réchauds, além de outros cuidados como higiene e conservação, devem ser ligados com o tempo necessário para que sejam convenientemente utilizados, já que não devem servir iguarias quentes em pratos frios nem iguarias em pratos quentes. Deve haver o máximo cuidado em as desligar no fim do serviço para evitar o desperdício de energia eléctrica e destruição progressiva das mesmas

## **CARROS DE SERVIÇO**

Existem diferentes tipos de carros de serviço destinados a apoiar o desempenho empregado de mesa no decurso das suas funções: Carro para frios, carro para quentes, carro para bebidas, carro para sobremesas, carro para talheres, carro para flamejados. Os carros de serviço, utensílios de grande utilidade requerem cuidados adequados para o seu aspecto não decepcione os clientes que os contemplam.

Carro de Quentes

Carro de Flamejados

Carro de Bebidas

Gueridon ou Carro de Serviço.

Além do seu estado de limpeza, é também necessário manter os vários carros de serviço em boas condições de funcionamento. Não se deve sobrecarregar com peso exagerado, nem colocar sobre eles objectos que pela sua dureza destruam ou deteorem. Devem ser lubrificados periodicamente para que as suas rodas deslizem sem dificuldade embora acautelando a sua utilização segundo o piso de que se dispõe e que nalguns casos é absolutamente impróprio.

## **Conhecimento do Material de Restaurante**

### **BAIXELAS**

Travessas ovais e redondas com ou sem tampa, terrinas, legumeiras, molheiras, bandejas várias, baldes para garrafas e para gelo, suportes para garrafas, cafeteiras, leiteiras, bules, etc.

Talheres

Talher de Sopa Entrada

Talher de Peixe

Espátula de manteiga e conjunto de talheres de sobremesa

### **LOUÇAS**

Travessas, pratos, terrinas, saladeiras e molheiras de serviço, pratos de sopa. De guardanapo, de sobremesa, de pão e ainda: chávenas e pires de consommé, de chá de café, pires ou pratinhos adequados para manteiga, para azeitonas e outros, pratos para salada, para fondue, para espargos, para alcachofras, para caracóis, para ostras, etc..

## **VIDROS**

Copos para água, vinho tinto, vinho branco, espumantes, vinhos licorosos, aguardentes, licores, whisky, refrigerantes, aperitivos, tumbler, sumos, cerveja, etc.

Legenda: 1. Copo Vinho Velho Bourdeux 2. Copo Vinho Tinto Velho Borgonha 3. Copo Vinho Branco 4. Copo Vinho Tinto 5. Copo de Água 6. Flute de Champagne

## **ROUPAS**

Flanelas ou bancais, toalhas vários tamanhos e formatos, toalhetes, guardanapos de mesa, guardanapos de serviço (litos), guardanapos de chá, panos de serviço (limpeza), naperons de carros, panos de tabuleiro, panos ou toalhetes para aparadores e outros.

## **OFÍCIOS**

Além de todo o equipamento já mencionado ainda existe o “Serviço de Ménage ou Oficinas” do qual fazem parte, galheteiros, saleiros, pimenteiros, paliteiros, recipientes para queijo ralado, para molhos, açucareiros normais e de pressão, moinhos para pimenta, etc.

## **EQUIPAMENTOS DIVERSOS**

Sem estarem incluídos no título Ménage ou oficina, existem outras peças de equipamento como:

Legenda 1 Faca laminar presunto e Tesoura Trinchante; 2 Descaroçador de ananás, pinça de espargos e colher de molhos; 3 Espátula de doces e espátula de pudim; 4 Cesto de Vinho velho e tenaz; 5 Decanter e castiçal; 6 Pinça para caracóis, espátula de queijo e espremedor de sumos; 7 Queijeira; 8 conjunto trinchante; 9 Alicates e Pinça de marisco e garfo para fondue.

Números para as mesas, cinzeiros, pinças diversas para lagosta, espargos, caracóis, quebra-nozes, garfos especiais para marisco, suporte para presunto, suporte para garrafas, peanhas para balde de gelo, frigideiras para flamejados, fuzis, tábuas e trinchantes adequados, recipientes para flores, apanha migalhas, cestos metálicos para pão, para torradas, etc.

No respeitante à utilização do equipamento, há pouco a dizer, portanto a prática quase basta para o efeito, pelo que nos limitamos ao seguinte:

Suportes ou Peanhas – São peças do género tripé ou com um tubo central, ligado a um disco metálico, que assentam no chão e servem para manter junto a mesa dos clientes, o balde com mistura de gelo e água, no qual se colocam as garrafas de vinhos, que devem ser servidos frescos.

Suportes ou peanhas resume-se praticamente na mesma coisa, dependendo genericamente do seu formato. Estes suportes são adequados para colocar os frapés (baldes) com gelo e água para refrescar ou manter frescos os vinhos, espumantes ou outros, que devem ser mantidos a temperaturas baixas. Estas peças devem ser mantidas em estado de conservação e higiene, dado que tal como as banquetas, a sua utilização é sempre junta à mesa dos clientes.

Trinchantes, Tábuas e Fuzis – Utilizam-se quando são apresentadas peças inteiras e tendo em conta, que o seu corte seja efectuado com material adequado, o que resultará mais fácil, vistoso e económico.

Nota: O fuzil não deve ser utilizado à vista do cliente.

Suporte para Presunto e Tábua para Salmão Fumado – São auxiliares, para o serviço a efectuar à vista dos clientes. Permite ao trinchador um corte mais fácil, económico e vistoso, pela forma como a peça se encontra firme e colocada ao jeito do corte.

Deve verificar-se atentamente o seu estado de segurança por quanto seria um desastre colocar um suporte, em balde com uma garrafa de Champanhe e por deficiência do mesmo, esta tombasse para o chão.

Suportes para Garrafas – Podem ser de vários tipos e de material diverso (prata, cristoffle, aço, madeira, etc.) e utilizam-se para colocar garrafas de vinho, para que estas mantenham os resíduos (assento ou pé) no fundo, o que permite servir os mesmos com mais facilidade e melhor apresentação.

O material como frigideiras e outros, para confeccionar iguarias à vista dos clientes dispensa explicação, pois seria inestético utilizar uma frigideira ou um tacho de cozinha na sala.

Os quebra-nozes, as pinças para lagosta ou lavagante, os açucareiros de pressão, os saleiros, os pimenteiros, os paliteiros, os cinzeiros, os números de mesa, solitários, etc.são objectos que fazem parte do equipamento de secção, mas que dispensam explicações. Apenas, se recomenda, que devem estar sempre, em perfeito estado de higiene, pelo que alguns exigem cuidados diários.

Fazem ainda parte do equipamento, os vários tipos de talheres, que são utilizados, segundo as diversas iguarias a servir.

A sua utilização, independentemente do tipo ou iguaria, deve ser rodeada dos cuidados higiénicos e profissionais devidos.

### **Cuidados Com o Material**

O material deve ser transportado com os necessários cuidados a fim de evitar ou diminuir, a sua destruição.

\* colocar imagem

Assim:

- As remas de louça devem ser de tamanho moderado.
- Escolher as mesmas por tipos, formatos e tamanhos.
- Retirar os restos, ossos, etc. para que estes não provoquem o desequilíbrio das mesmas.



A lavagem dos diversos tipos de material deve obedecer a rigorosos cuidados para que maus cheiros das comidas ou líquidos como, ovos, peixes, caril, etc. não fiquem a notar-se de umas vezes para as outras.

As louças com gorduras, não devem só ser lavadas à base de detergentes adequados mas também com água bastante quente, passando-as por fim com água a ferver e absolutamente limpa (caso concreto das máquinas de lavar).

Alguns tipos de louças miúdas, saladeiras, compoteiras, copos, etc.são lavados com água a uma temperatura inferior.

### **Sabonárias**

Existem ainda as lavagens periódicas ou as sabonárias, que são feitas, segundo a categoria das casas e o pessoal de que dispõem, por:

Pessoal da copa (em casas grandes) ou pessoal da copa coadjuvado pelo pessoal de mesa. Existem casas, onde embora haja pessoal de copa, a Sabonárias é feita pelo pessoal de mesa, partindo do princípio, que o seu brio profissional os leva a fazer este trabalho para que as baixelas, talheres, etc.sejam colocados aos clientes em autêntico estado de higiene e apresentação.

Das chamadas sabonárias, por cujo nome são conhecidas na gíria, as limpezas periódicas por diversos materiais: talheres, travessas, legumeiras, cafeteiras, bules, etc.fazem parte vários tipos de limpeza que diferem entre si e de entre os quais enumeramos.

- Reunir o material
- Separa-lo por tipos
- Esfregar todas as peças com cré fino, peneirado e diluído em álcool
- Deixar secar
- Limpar com um pano seco
- Esfregar as partes gravadas ou dentadas com uma escova adequada
- A seguir, escaldar as peças em água a fervente
- Colocam-se num recipiente com água bem quente cerca de 20 grs. de carbono de soda por cada litro/água, à qual se adiciona um disco especial de alumínio ou pedaço vulgar do mesmo metal
- O recipiente deve ser colocado sobre chama lenta, para que a água não esfrie
- Mantém-se os talheres ou outros materiais durante 5 a 10 segundos para lhes retirar as manchas.

- Logo que estas manchas saíam, colocam-se os talheres noutra recipiente com água limpa e daí se retiram para enxaguar
- Os talheres não devem permanecer por muito tempo dentro da sabonária, pois isso deteoram os, e não devem ser retirados do recipiente com água limpa sem que seja para os esfregar e secar imediatamente

### **3º Tipo**

- O mesmo processo anterior, mas substituindo o carbonato de soda por potassa.
- Idem, misturando os dois produtos em partes iguais  
(Processo mais antigo e um pouco mais económico)
- Colocar um recipiente com água a ferver
- Raspar com uma faca um pouco de sabão vulgar para dentro deste (cerca de 30 grs. P./litro de água)
- Juntar-lhe um pouco de cinza peneirada
- Seguir em tudo as indicações dadas anteriormente

Estas indicações que podem ser aplicadas a outros talheres, são mais adequados aos talheres e baixelas prateados (tipo cristoffle e semelhantes) para os quais, em casas de maior dimensão e categoria, possuem máquinas apropriadas à limpeza e polimento dos ditos materiais, chamadas máquinas de brunir. Consistem numa caixa cheia de grãos de aço, adicionados de solução de produto adequado, que fecha hermeticamente, sendo depois posta em movimento rotativo. A acção dos ditos grãos e respectiva solução, em contacto forçado com o material, deixam-no limpo e com um aspecto novo, salvo nos casos de arranhões ou picadelas que o mesmo contenha.

## **SECÇÕES ABASTECEDORAS E DE APOIO**

O restaurante é apoiado e abastecido por diversas secções que a seguir se especificam segundo as suas funções.

### **COZINHA**

A cozinha é a secção abastecedora que mais ligação tem com o restaurante.

É a secção transformadora dos inúmeros produtos, carnes, peixes, legumes, etc..em iguarias que na sua maioria são consumidas no restaurante, pelo que pode classificar-se como transformadora e abastecedora.

O trabalho de ambas as secções completa-se, pois nem o restaurante pode servir as iguarias sem a cozinha as confeccionar, nem a cozinha as terá de confeccionar se não houver consumo no restaurante.

Das melhores relações existentes entre o pessoal das duas secções beneficiarão nomeadamente os clientes, a entidade patronal e os respectivos trabalhadores das mesmas.

## **PASTELARIA**

A pastelaria é a secção que mais se assemelha à anterior no respeitante aos produtos que transforma e bem assim à necessidade das boas relações e colaboração entre os trabalhadores das mesmas, das quais dependerão em parte o êxito ou fracasso dos serviços.

## **CAFETARIA**

Nesta secção são preparadas, as várias bebidas quentes como café, chá, chocolate, infusões, várias e ainda farinhas, flocos de aveia, corn-flakes, etc. Várias preparações culinárias destinadas aos pequenos-almoços como: Ovos, carnes, peixes e outros.

É ainda na cafeteria que são preparadas: torradas, tostas e na maioria dos casos, sandes, tapas, etc..

O empregado de mesa deve conhecer em quantidade e manipulação, como se preparam as bebidas que a cafeteria serve, quer ao pequeno-almoço ou ao lanche, etc.

Equipamento necessário

O equipamento de cafeteria é muito variável de casa para casa, em função da evolução no fabrico de maquinaria. Deverá possuir:

- Fogão com banho-maria para café e leite ou “termo” para o mesmo efeito.
- Grelha eléctrica ou o gás.
- Torradeira eléctrica ou o gás.
- Máquina para café.

Material:

- Cafeteiras
- Leiteiras
- Bules
- Cariocas para água quente.
- Prato de ovos.
- Oveiras para ovos quentes.

Nalguns casos:

- Máquina para cortar pão e carne, tábuas, facas para o efeito

- Batedores eléctricos ou simples e varas para os casos necessários, etc.

## **ECONOMATO**

O economato, principal secção abastecedora, é responsável pela recepção e distribuição de todos os produtos. É, ainda, esta secção que, verifica a entrada de toda a gama de géneros e que controla a saída dos mesmos, para as várias secções. As entradas, são controladas por meio de notas de encomenda, notas de crédito ou facturas; saídas, por meio de requisições dos diversos factores.

A esta secção compete velar pela boa conservação dos géneros adquiridos ou e stock, mesmo que nalguns casos tenha de solicitar a colaboração das secções consumidoras ou transformadoras, como: Cozinha, Cafeteria, Pastelaria, Copa, Restaurante, Bar, Lavandaria, etc.

## **DESPENSA**

Sector dependente do economato onde se encontram os diversos produtos que podem ser diariamente requisitados pelas várias secções que deles necessitem.

Além de produtos transformáveis, poderão ainda ser guardados objectos cuja utilização não seja constante e que ocupem espaços necessários aos diversos serviços do estabelecimento.

## **CAVE-DO-DIA**

Subsecção de apoio ao restaurante, que tal, como o nome indica, possui um stock de bebidas, às temperaturas adequadas a que devem ser servidas, o que facilita o serviço.

Esta dependência deve estar situada junta à sala do restaurante, para mais rápido acesso dos empregados que a ela tenham de recorrer.

### **Serviços Prestados por Este Sector**

Ao definir a cave-do-dia, indica-se que esta secção, só deve fornecer bebidas e assim deveria ser efectivamente. Porém, na realidade e na maioria dos estabelecimentos, por razões várias, ela fornece outros géneros tais como: pão, manteiga, queijo, etc.. Entenda-se no entanto, que nestes casos, a cave-do-dia, deve estar mais ou menos seccionada, de modo a estabelecer um sistema de separação entre as bebidas e os outros produtos.

### **Equipamento da Secção**

- Frigoríficos ou câmaras
- Prateleiras para bebidas
- Máquinas de gelo
- Triturados de gelo
- E outros

## Controle dos Serviços Prestados

O controle dos serviços efectua-se através de vales de serviço (tickets) ou por meio de tickets de máquina registadora. Em qualquer caso, é usual que estes sejam visados pelo controlador como prova de que os consumos foram lançados nos respectivos comprovantes e ou contas. No dia seguinte ou no próprio (segundo o costume), o stock é reposto por meio de requisição ao economato (cave geral) coincidente com os tickets passados, que nalgumas casas têm de seguir apensos à dita requisição.

## **COPA**

É a secção onde são lavadas as louças, copos, talheres, etc. utilizados no serviço do restaurante e anexos. A secção divide-se em duas partes, mesmo que essa divisão seja apenas de tanques, de máquinas, ou de tanques e máquinas, copa limpa e copa suja, e as suas funções são:

### **Copa limpa**

Destina-se à lavagem de copos vários, chávenas várias e respectivos pires até ao prato a pão. Talheres correspondentes à louça acabada de mencionar são também lavados neste sector e ainda compoteiras, confeiteiras, manteigueiras, etc..

### **Copa suja**

É a parte destinada a travessas, louças, talheres, etc. utilizadas para várias comidas com gordura e outros.

## **ROUPARIA**

A rouparia/lavandaria, é a secção que apoia e abastece o restaurante no que respeita a roupas de diversos tipos, desde:

- Flanelas
- Toalhas
- Toalhetes
- Guardanapos (de mesa e de chá)
- Napérons
- Panos de carros, de tabuleiros ou outros
- Panos de limpeza para talheres, copos, etc.

Os stocks de roupas, o seu controle e suas trocas processam-se segundo regras estabelecidas de acordo com as conveniências e disponibilidades de cada casa.

## **SERVIÇOS TÉCNICOS**

Os serviços técnicos, como o seu nome indica são a secção responsável pela manutenção do imóvel e seu funcionamento. Portanto, é a secção a que se recorre em caso de avaria em qualquer móvel ou máquina componente do restaurante.

As avarias, são geralmente comunicadas por escritos em impresso apropriado, em triplicado, para fins de controlo.

## **ARMAZÉM**

Secção onde está armazenado tudo quanto não é necessário de momento, mas que o poderá vir a ser.

Ali, poderão ainda ser guardados objectos cuja utilização não seja constante e ocupem espaços necessários ao serviço.

## **ROOM-SERVICE**

É uma secção anexa ao restaurante, que faz parte integrante dos serviços prestados nos hotéis de maior categoria, prestando aos clientes, um serviço de comidas e de bebidas durante 24 horas, na maior parte das unidades hoteleiras, este serviço é assegurado por um brigada própria dessa secção, no entanto, em alguns casos, este serviço é apenas prestado durante o horário de funcionamento do restaurante, nestes casos, o serviço é assegurado pelo pessoal de restaurante. Este serviço, em hotéis de menor categoria é fornecido ao cliente através de máquinas de venda automática.

Sempre que esta secção está, efectivamente, instalada (com instalações e pessoal próprias) apresenta ao cliente uma oferta diversificada (através de carta própria) que vai desde os Pequenos-almoços aos Jantares elaborados, passando por todas as refeições, aperitivos, canapés, lanches ceias bem como todas as bebidas disponíveis na unidade.

## **MISE-EN-PLACE DO RESTAURANTE**

“Mise-en-place” é um termo francês que quer dizer colocação das coisas no lugar certo de modo que na gíria profissional de hotelaria mise-en-place é toda a pré-preparação que antecede a abertura da sala aos clientes.

De entre essas preparações destacam-se:

### **Arejamento e Limpeza da Sala**

Embora a limpeza seja encargo da equipa adequada, o empregado de mesa, em especial em casa de menor categoria e não só, pode e deve verificar e por vezes colaborar, na limpeza de aparadores,

mesas, cadeiras, carros de serviço, certos vidros, etc.e, nalguns casos, mais do que isso, o que varia segundo os costumes e rentabilidade das casas.

### **Colocação e Alinhamento das Mesas**

As mesas devem ser dispostas e alinhadas segundo os processos previamente escolhidos e destinados pelos superiores hierárquicos, nos locais adequados, acertando-as umas pelas outras e não esquecer as distâncias mínimas entre estas, de forma a que possa ser prestado o serviço sem dificuldades resultantes da falta de espaço. Em mesas colocadas paralelas, deverá existir um espaço (corredor) de 1.60 a 2.00 metros ou mais, tendo em conta o espaço ocupado pelas cadeiras e cada mesa e o necessário para a circulação dos empregados. Quando as mesas estão colocadas em posição oblíqua, isto é, de canto a canto, deverá existir um espaço de 1.00 a 1.20 metros, exemplo:

O alinhamento das mesas e a sua colocação com simetria deverá constituir preocupação constante do empregado de mesa, pois que para além de criar um campo de trabalho adequado às necessidades, demonstra a preocupação e o gosto do mesmo, estes pormenores não passam despercebidos ao cliente e contribuem para uma boa imagem do espaço e do trabalho do profissional de mesa.

### **Colocação e Alinhamento das Cadeiras**

Após terminada a pré-preparação das mesas, deve proceder-se ao alinhamento das cadeiras de modo a que o restaurante apresente um aspecto arrumado e acolhedor.

Colocam-se as cadeiras em frente aos guardanapos e estas devem ser colocadas encostadas à aba da toalha sem contudo a forçar e deste modo mantêm-se as cadeiras paralelas às mesas como estão as toalhas. Também é de evitar que as cadeiras fiquem de modo que as pernas das mesas incomodem os clientes.

### **Colocação dos Bancais**

Em mesas de madeira ou material congénere, para melhor fixação e para amortecer os ruídos provocados pela colocação de pratos, copos, talheres, cinzeiros, paliteiros, etc.é usual a utilização de flanelas ou bancais. Trata-se duma flanela espessa que além de proteger a toalha e ajudar a que ela se mantenha fixa, por uma superfície macia sobre a qual o cliente sente uma melhor sensação quando sobre ela coloca os punhos, etc. As flanelas podem ser fixadas por meio de fitas colocadas a 10 ou 15 cm dos cantos, com os quais se fixam às pernas das mesas. Em mesas redondas, dentro de uma bainha é colocada uma fita com as duas pontas de fora, que ao serem esticadas fazem com que a parte que o bancal (que será, obrigatoriamente, maior do que o tampo da mesa) fique esticado no tampo da mesa.

### **A colocação das toalhas nas mesas**

Deve ser rodeada dos cuidados necessários e correspondentes a uma apresentação que completa a sensação de boas vindas que devemos dar aos clientes. Depois de colocado o bancal, deve verificar-se se as toalhas estão em condições de colocar na mesa, já que pode acontecer que se

apresentem enrugadas pela própria calandra onde foram passadas. Ao colocar as toalhas deve ter-se os cuidados de que os vincos fiquem em direcção à porta principal de entrada do restaurante e da vista panorâmica do mesmo, salvo se não for possível fazer-las coincidir, sendo neste caso da preferência a vista panorâmica. Os cantos destas devem cair sobre as pernas das mesas, doutro modo, é inestético e errado.

A toalha quadrada divide-se em três vincos:

- Vinco Macho
- Vinco Central
- Vinco Fêmea.

Ao colocar na mesa devemos ter em conta todos estes pormenores. O empregado aproxima-se do centro da mesa pega com o polegar e o indicador na toalha e estende-a para a frente, uma folha simples cai da outra parte da mesa e o empregado puxa dupla contra si, larga o polegar e a toalha fica estendida. Verificamos que a mesma está bem colocada e vamos fazer a colocação dos guardanapos “mise-en-place”.

A colocação dos guardanapos

Foi em tempos passados, quase uma demonstração artística, em função dos vários efeitos que eram conseguidos mercê da habilidade, gosto, prática e criatividade de cada um. Hoje porém, salvo casos especiais ou teimosias antiquadas, a colocação destes, é tão correcta quanto mais simples fora sua apresentação. Considerando que a manipulação excessiva equivale a que se limpem as mãos onde os clientes não-de limpar os lábios, é de aconselhar que os mesmos sejam colocados na mesa, tal como vêm da lavandaria ou simplesmente com uma das dobras voltadas o que facilmente se faz, pegando-lhes com uma pinça ou talher de serviço.

O guardanapo será colocado a marcar o lugar, quer exista o prato base, sobre o qual será colocado, quer colocando-o directamente sobre a toalha. Tendo em conta que o guardanapo será colocado a um centímetro do bordo da mesa e a marcar o lugar de cada pessoa o primeiro será colocado no vinco central, o segundo no vinco macho e o terceiro no vinco fêmea, este terá em média 50 cm de largura.

## **Colocação de Talheres e Copos**

Colocação de Talheres

A colocação dos talheres, varia segundo o tipo de serviço a praticar, da iguaria a servir ou sistema utilizado, mas obedecendo sempre as normas previamente estabelecidas ou tradicionais.

Começando sempre por colocar o primeiro prato no sentido do vinco central, o segundo ao lado direito, o terceiro ao lado esquerdo e assim sucessivamente, tendo também em conta que o lado direito de vinco central, fique o vinco “macho”, os talheres são colocados em posição paralela aos guardanapos e a uma distancia destes que ao colocar o prato, com ou sem iguaria, estes não fiquem escondidos ou pelos menos não fiquem sob este. Se apenas se colocar na mesa o talher simples,



dito base, a faca a carne será colocada ao lado direito e o garfo a carne ao lado esquerdo, tendo o cuidado de que os cabos fiquem aproximadamente à distancia de 1 a 1.5 cm do bordo da mesa.

A seguir e segundo as necessidades, serão colocados os talheres seguintes, pela ordem inversa à sua utilização, colocando sempre as facas ao lado direito e garfos ao lado esquerdo, bem assim serão colocadas (geralmente no momento de servir (as colheres de sopa ou de sobremesa conforme se sirva sopa ou consommé que serão colocadas à direita.

Excepção para esparguetes e outras massas, em que, regra geral, a colher de sopa é colocada à esquerda e o garfo de carne à direita para que o cliente espete o esparguete e utilize a concavidade da colher para facilitar o seu enrolamento.

Os talheres de sobremesa são colocados apenas após a escolha feita pelo cliente e em função da mesma. Neste caso, a colher e garfo de sobremesa ou a faca de sobremesa, serão colocados após a respectiva limpeza das migalhas e pela ordem atrás descrita para os outros talheres, colher e/ou faca à direita e garfo à esquerda.

Quando se procede à mise-en-place completa (caso de banquetes e outros com ementa previamente escolhida), os talheres de sobremesa serão colocados transversalmente na parte superior do prato ou guardanapo colocados a marcar o lugar, ficando a faca junto ao lugar com o gume voltado para dentro e o cabo para a direita, seguindo do garfo com o cabo para a esquerda e depois a colher com o cabo para a direita. (Ainda há quem altere a ordem garfo – faca, o que não constitui problema maior). A posição do garfo de peixe, depende em parte do gosto de cada qual, sendo porem usual chegá-lo à frente até atingir o nível da ponta da lâmina da faca de carne (qualquer que seja o processo escolhido ou a ementa a servir, jamais se deve colocar sobre a mesa, mais de três peças de talher de cada lado do prato ou guardanapo)

Quando as iguarias constantes da ementa, a isso obriguem, deve-se ter uma reserva de talheres necessários, já preparados para colocar na mesa oportunamente. Tal reserva é, regra geral composta pelos talheres que menos se enquadram com a mise-en-place tradicional.

### **Colocação dos Copos**

A colocação dos copos por cada lugar é trabalho que, embora sujeito a regras estabelecidas depende também do gosto do empregado, já que existem mais do que um processo de colocação dos mesmos. Embora em tempos passados se colocassem nas mesas conjuntos de copos que iam até sete, tal regra esta ultrapassada e hoje o número máximo é de quatro, independentemente da variedade de bebidas a servir. No entanto a norma clássica de colocação de copos diz que:

Os copos de vinho são colocados em frente ao talher destinado à iguaria que acompanham, assim o copo de vinho branco será colocado em frente à ponta da faca de peixe e o de vinho tinto em frente à ponta da faca de carne, sendo colocado em frente a estes o copo de água.

São geralmente os copos para:

Vinho branco, vinho tinto, água, espumante natural, sendo este último, várias vezes substituído pelo cálice a Porto (Madeira, Moscatel ou outro) quando os correspondentes líquidos substituem ou são substituídos respectivamente.

Todos os outros copos a utilizar para aperitivos, brandies ou aguardentes, licores, etc.. deverão quando necessários, ser preparados e guardados de modo a que a sua utilização não esteja sujeita a demora por feita de mise-en-place (pré-preparação).

É usual é conveniente que os copos sejam colocados nas mesas com a boca para baixo a fim de prevenir a entrada de pó, insectos, etc.

Regra geral, 10 a 15 minutos antes do inicio das refeições os empregados de mesa procedem ao levantamento dos copos aproveitando esta operação para o repassar um por um com um pano adequado, polindo-os e libertando-os de alguma mancha que eventualmente possam conter bem assim coloca-los no lugar respectivo.

O copo para água deve ser sempre colocado mesmo que aquela ou bebida sem álcool não figurem na ementa. A ordem de colocação dos copos devem coincidir com a ordem de servir as bebidas quer sejam colocados em linha, sobrepostos ou em quadrado.

Na colocação dos copos em linha, é norma que os copos de branco e tinto, esteja respectivamente ao topo das facas de peixe e de carne, ficando a esquerda destes e em linha diagonal, o copo a água e a taça para espumante. Os copos estarão colocados na mesa até ao máximo de 4 por pessoa, todos os que forem além deste numero, deveram ser colocados quando necessários. Para tal deve considerar-se mise-en-place preparação de bandejas ou tabuleiros com os copos, taças ou outros que antecipadamente se sabe que vão ser necessários durante o serviço (sistema que facilita a execução de um bom serviço). Quanto ao levantamento dos copos, durante, ou após servir as diversas iguarias, é problema um tanto complexo já que há razões justificativas para o sim ou para o não.

O levantamento sistemático, é quase tão condenável como o levantamento, devendo seguir-se a orientação do Chefe de Mesa, que poderá conhecer os clientes ou verificar as conveniências do serviço. Apesar de não se conhecer precisão nas regras e entendendo-se que o cliente poderá ser consultado para o efeito, indicam-se a seguir dois processos que podem ser utilizados para o efeito

- a. Levantar todos os copos de uma só vez (excepto o da água)
- b. Retirar os copos desnecessários; segundo se vai servir a iguaria e vinhos diferentes, evitando que permaneçam na mesa, copos inúteis

Apesar de haver opiniões divergentes, a primeira fórmula parece-nos a que mais se coaduna com os variados gostos dos clientes permitindo-lhes saborear os vinhos servidos, como mais lhes agradar e não submetidos a uma prova de etiqueta por ventura contrária aos seus gostos.

Seja como for, os copos devem de preferência ser transportados em tabuleiros, bandejas ou carros, adequados e devidamente forrados para que estes não escorreguem, no entanto no serviço do restaurante do dia a dia poderão retirar-se com a mão, desde que pegando-lho correctamente pelo pé ou junto ao fundo.

## **Louças**

Algumas vezes segundo e em função do tipo de serviço, da iguaria a servir ou do sistema utilizado, mas obedecendo sempre as normas previamente estabelecidas ou tradicionais.

Começando sempre por colocar o primeiro talher no lado direito do prato, o garfo no lado esquerdo do mesmo, o segundo no lado direito do guardanapo, e assim consecutivamente no sentido do vinco central, o segundo do lado direito, o terceiro do lado esquerdo e seguindo a mesma ordem até o final. Deve ainda ter-se em conta que é também ao lado direito do vinco central, que deve ficar o vinco “macho”, do lado esquerdo da tolha ficara o vinco fêmea.

O prato a pão, é colocado à distancia de 6 a 10 cm do bordo da mesa e apesar das diferenças entra as várias louças, apresenta-se como indica o desenho, ao nível superior do prato base desde que se trate de prato de sopa ou ladeiro. A colocação da faca ou espátula para manteiga, permite a escolha por parte do empregado quanto à sua posição pois que tanto pode colocar-se paralela com os talheres da mesa, como em posição oblíqua ou ainda em posição transversal.

Depois de pormenorizadamente discutida esta matéria entre vários profissionais portugueses e estrangeiros em reunião para unificação de métodos a nível europeu, chegou-se à conclusão por maioria de que a posição vertical é a mais correcta. Devem ainda colocar-se pequenos pratos para:

Osso, espinhas ou outros componentes dos alimentos, quando se sirvam iguarias como marisco, franguinhos, perdizes, codornizes, pombos, galinhas, linguadinhos, trutas, ou outros peixes miúdos, etc.. Nestes casos o prato para este fim, deverá colocar-se num espaço livre, dentro do possível levemente acima e à esquerda do prato base.

Também se deve colocar um prato pequeno ou tipo meia-lua para salada ou outra guarnição especialmente quando fria a acompanhar uma iguaria quente, devendo procurar-se colocá-la junto ao prato base, sobre o lado esquerdo e com um garfo de sobremesa.

Coloca-se ainda um prato pequeno para torradas devendo ser devidamente forrado com naperon ou guardanapo pequeno.

Podem ainda colocar-se outros, segundo as necessidades de momento e tendo em conta que qualquer caso, os monogramas devem ficar voltados para o cliente e os mesmos colocados nos espaços mais livres.

## Considerações de Vária Ordem

### Serviço de Refeições

As iguarias devem ser apresentadas ao cliente pelo lado esquerdo e com a travessa de serviço na palma da mão esquerda do profissional, protegida com o pano de serviço (lito).

Colocar ou desembaraçar, os pratos ao cliente deve fazer-se pelo lado direito deste, com a mão direita do profissional. No entanto, essa operação pode ser feita pelo lado esquerdo dos clientes, desde que o profissional use a sua mão esquerda.

## Como Desembaraçar os Pratos

Os pratos devem ser desembaraçados da mesa ao cliente, do seguinte modo:

### Colocar fotografia

O profissional deve colocar o primeiro prato que retira da mesa ao cliente, sobre os dedos indicador e médio, segurando-o com o dedo polegar. O segundo prato é colocado no plano superior, sobre o dedo polegar, apoiado nas pontas dos dedos anelar e mindinho e no pulso.

Quando hajam restos de comida, passam-se estes do segundo prato para o primeiro com o auxílio do garfo; depois disso, coloca-se a ponta do cabo do garfo entre o dedo polegar e o prato. As facas são colocadas com o cabo voltado para o lado direito, ficando a parte cortante debaixo do garfo. O outro garfo fica debaixo do primeiro.

A quantidade de pratos a desembaraçar da mesa aos clientes, não deve ser superior a seis de cada vez.

Para retirar o prato a pão e facas para manteiga, o profissional deve utilizar a bandeja, apoiando esta na banquetta ou no carro de serviço, caso os haja.

## Transporte dos Pratos Limpos

O profissional de mesa, durante as refeições de almoço e jantar, deve transportar os pratos limpos, quentes ou frios, conforme os casos, do seguinte modo:

Com o auxílio do pano de serviço (lito), dobrado no sentido do comprimento, passa este pela parte de cima e laterais, sendo apanhado por baixo com a mão. O profissional, para colocar o prato em frente do cliente sem a iguaria, desprende uma das pontas do pano de serviço e retira o prato por baixo. Se os pratos forem para colocar na banquetta e aí se proceder ao empratamento das iguarias, devem ser transportadas do mesmo modo. Por necessidade o profissional pode transportar uma travessa de serviço sobre os pratos com o pano de serviço, conforme atrás se descreve.

## Transporte de Copos Limpos

O profissional de mesa durante as refeições de almoço e jantar deve transportar os copos limpos do seguinte modo:

Em tabuleiro, revestido com um naperon, quando o número for superior a quatro, apoiando aquele na banquetta de serviço. Até quando, se os copos tiverem pé, transportando três entre os dedos de uma mão e o quarto na outra mão. Se houver muitos copos a colocar nas mesas durante o serviço, aconselha-se a transportá-los no carro de serviço, caso haja, com as prateleiras revestidas com panos do mesmo. O profissional deve usar os dedos indicador e médio, metendo o pé do copo entre

este, para os colocar e retirar das mesas. Se os copos não tiverem pé, o profissional deve apanhá-los pela parte inferior, base do copo utilizando a ponta dos dedos polegar, indicador e médio.

#### Transporte de Copos Servidos

O profissional de mesa, durante as refeições de almoço e jantar, deve transportar os copos servidos do seguinte modo:

Em tabuleiro revestido com um pano. Se tiver só dois copos para retirar da mesa, pode fazê-lo sem utilizar a bandeja. Se se tratar de copos com pé, utiliza os dedos indicadores e médios, metendo o pé do copo entre estes. Se os copos não têm pé, o profissional utiliza o mesmo processo atrás indicado para os copos deste tipo.

#### Transporte de Talheres

No serviço de mise-en-place, os talheres devem ser metidos em água bem quente e limpo de imediato. A esta operação chama o profissional “repassar os talheres”, além disso, devem ser transportados do seguinte modo: As colheres de sopa apanhadas pela parte das conchas e estas cobertas pelo pano de serviço, ficando os cabos das mesmas descobertos. As facas apanhadas pela parte cortante, esta coberta pelo pano de serviço, ficando a parte dos cabos descoberta. Os garfos apanhados pela parte dos bicos e estes cobertos pelo pano de serviço, ficando os cabos descobertos.

Durante as refeições de almoço e jantar, o profissional deve transportar os talheres no prato de apoio, com um guardanapo, de igual modo para a refeição de pequenos-almoços, sempre que o cliente necessite.

#### Limpar as Migalhas na Mesa

O profissional deve limpar as migalhas da mesa sempre que tal se justifique, utilizando o limpa migalhas, tipo “Sabrina”, ou o pano de serviço e o prato e deve fazê-lo com desembaraço. O profissional deve retirar o prato ou o cesto para o pão e a manteiga, limpar as migalhas da mesa antes de colocar os talheres para a sobremesa, ou também antes de a servir, consoante as circunstâncias, isto para as sobremesas de doces, gelados ou frutas. Se for queijo para a sobremesa as migalhas da mesa só devem ser limpas depois de o profissional ter retirado o prato com os talheres onde já foi servido o queijo, o pão e manteiga.

Se for servido como sobremesa doce e depois queijo, o que por vezes acontece em serviços especiais, o profissional só deve limpar as migalhas na mesa depois de ambas serem servidas e ter retirado os pratos com os talheres do queijo o pão e a manteiga.

## **EXECUÇÃO DOS DIFERENTES TIPOS DE SERVIÇOS**

Basicamente, existem os seguintes tipos de execução do serviço de mesa:

- Serviço à Inglesa Directo
- Serviço à Inglesa Indirecto
- Serviço à Russa
- Serviço à Americana
- Serviço em Buffet

### **Serviço à Inglesa Directo**

O empregado de mesa coloca o prato com a mão direita, pelo lado direito do cliente à frente deste.

Apresenta a travessa de serviço, na palma da mão esquerda, pelo lado esquerdo do cliente.

Com uma ligeira inclinação do tronco para a frente e de pernas unidas, coloca a travessa ligeiramente acima do bordo do prato e com o auxílio de uma colher de sopa e de um garfo de carne na mão direita, que aprendeu a manobrar, passa a iguaria da travessa, para o prato do cliente.

Após o cliente terminar de comer a iguaria, retira-se o prato com a mão direita e pelo lado direito deste

#### **Vantagens:**

Serviço rápido, distribuição equitativa e menos risco de acidente por parte do cliente.

#### **Desvantagens:**

- Serviço mais difícil para o empregado. O cliente é quase impossibilitado de escolher.

### **Serviço à Inglesa Indirecto**

O empregado de mesa coloca o prato com a mão direita, pelo lado direito do cliente à frente deste.

Apresenta a travessa de serviço, na palma da mão esquerda, pelo lado esquerdo do cliente.

Feito isto, coloca a travessa no carro de serviço, no lado esquerdo deste e os pratos no lado direito.

À vista do cliente passa-se a iguaria e a guarnição para o prato, na parte do prato mais próxima do cliente coloca-se a iguaria, na parte superior dispomos a guarnição, harmoniosamente, utilizando para isso o talher de serviço, colher de sopa na mão direita e garfo de carne na mão esquerda.

Depois disso, o empregado de mesa, coloca o prato pelo lado direito com a mão direita.

#### **Vantagens:**

Serviço rápido e elegante, quase não há risco de incomodo, há distribuição equitativa e económica.

O empregado deve mostrar o seu bom gosto e a sua criatividade no empratamento.

Desvantagens:

Torna-se mais dispendioso devido à aquisição de carros de serviço.

### **Serviço à Francesa**

O serviço à francesa dá ao cliente a possibilidade de se servir a si próprio. Se para iniciar a refeição houver sopa, o empregado coloca a terrina sobre um prato raso e apresenta-o ao cliente pelo lado esquerdo e com a mão esquerda.

O empregado põe uma concha para a sopa dentro da terrina e com uma ligeira inclinação do tronco para a frente e de pernas unidas, põe a terrina ligeiramente acima do bordo do prato e o cliente serve-se a si próprio. Depois do cliente comer a sopa, retiram-se com a mão direita ambos os pratos ao mesmo tempo, pelo lado direito do cliente.

Para a iguaria seguinte, procede-se a colocação do prato de molde para o empregado se apresentar junto do cliente com a iguaria tal como se iniciou. O cliente serve-se com o auxílio da colher de sopa e garfo de carne (talher de serviço), que foram, previamente, colocados na travessa voltados para ele.

Vantagens:

O cliente serve-se conforme o seu desejo.

O trabalho do empregado, embora mais facilitado é um pouco mais fatigante.

Desvantagens:

Serviço lento, incómodo, não só para o empregado como também para o cliente.

A divisão é menos equitativa.

### **Serviço à Russa**

Este tipo de serviço está caindo em desuso. As iguarias, normalmente peças grandes, após apresentadas aos convivas, são trinchadas, no carro de serviço sobre placa de rechaud, empratam-se novamente as iguarias na travessa, e em seguida procede-se tal como para o serviço à Inglesa-Directo (há muito considerado um método de serviço, bastante demorado e também por necessitar de um maior número de empregados deixou de se praticar).

Vantagens:

Tem vista, pode tornar-se grandioso.

Desvantagens:

Não é económico e é muito demorado.

### **Serviço Empratado ou à Americana**

Este método de serviço começou a ser executado quando o aparecimento do snack-bar e a dos Coffe-shop; depois disso, alguns hotéis tiraram proveito. A iguaria é previamente empratada (na cozinha). É de todos os métodos de serviço de mesa o mais fácil para o respectivo empregado. O processo de colocar e retirar o prato ao cliente é igual ao dos outros tipos de serviço.

### **Vantagens:**

Serviço rápido e elegante.

É fácil, possibilita a criatividade do empratamento ao cozinheiro ou ao empregado. Há distribuição equitativa e económica.

### **Desvantagens:**

Fácilimo este tipo de serviço para o empregado.

Não permite ao empregado de mesa demonstrar a sua criatividade

Nota: Pode utilizar-se a mão esquerda, ao colocar ou retirar o prato ao cliente, desde que o empregado o faça pelo lado esquerdo do cliente.

### **Serviço em Buffet**

Buffet, não é propriamente um serviço mas sim uma maneira de o executar. Mais concretamente, o buffet pode ser frio, misto ou quente.

É desta forma que se processam a maioria do serviço volantes. Coloca-se uma mesa grande me situação adequada, e geralmente a um lado da sala, deixando entre esta e a parede um espaço.

Nesta mesa, são dispostas as diversas iguarias, desde as sopas aos doces, passando pelos peixes, ovos, carnes, guarnições, saladas etc..

São também colocados na mesma mesa ou noutras para o mesmo efeito, as loiças, copos, talhes e outros, que serão necessários para a refeição.

As iguarias quentes, devem estar quentes sobre placas eléctricas, lamparinas, banhos-maria, etc..., de modo a manterem a temperatura.

Os empregado depois de colocarem tudo no ses lugares, deverão manter-se no espaço atrás descrito e prontos s servir aquilo que pelos clientes lhes é pedido.

Regra geral, é o cliente que pega no parto e indica ao empregado aquilo que pretende, porém não é colocada de parte a hipótese de o cliente de se servir a si próprio.

De notar ainda, que para além deste tipo de serviço é necessário ter alguns conhecimentos da arte de trincar, pois que varias peças vem inteiras para a mesa do buffet, onde os empregados as terão de trincar segundo os pedidos.

Como exemplo de um buffet aqui se mostram algumas mesas.



## **RECEPÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CLIENTE NO RESTAURANTE**

### **Recepção**

Os clientes quando chegam ao restaurante devem ser recebidos pelo Chefe de Mesa, com demonstrações de simpatia natural e consideração, pois não podemos esquecer nunca que a primeira impressão tem importância e é decisiva para satisfação e êxito no serviço que lhes vamos prestar. (Se o Chefe não estiver presente, ou se encontrar ocupado a atender outros clientes, o Subchefe fará então a recepção). Levando-os para a mesa reservada, se por ventura o tenham feito, ou então conduzi-los a uma mesa livre. O cliente abandonado à entrada da porta, sente falta de atenção e não perdoa a falta de entusiasmo em o servir.

### **Sentar o Cliente**

Depois de chegado à mesa o empregado ajuda-os a sentar puxando a cadeira por ordem de prioridade.

### **Atender o Cliente**

Se for do nosso conhecimento que o cliente ainda não tomou qualquer aperitivo devemos ter o cuidado de o recomendar (pois a profissão de empregado de mesa, é procurar vender e quanto mais vendermos, mais solidez damos ao nosso emprego). Então o Escanção, “Chefe de Vinhos” apresenta-se aos convivas, saúda-os e pergunta ao anfitrião se desejam tomar um aperitivo. Em caso afirmativo, toma nota do pedido, prepara os aperitivos na presença dos clientes no seu carro de bebidas, serve-os pela ordem de prioridade.

### **Apresentação da Ementa ou Carta ao Cliente.**

Se por acaso o Chefe de Mesa tiver conhecimento que os clientes tenham tomado já aperitivos no bar, então, depois de os sentar, entrega-lhes pelo lado direito a carta ou ementa, para que os mesmos possam fazer a sua escolha das iguarias a tomar. Nesta altura pode o Chefe de Mesa, dar ou informar os clientes das sugestões do dia, ou recomendar os pratos que para a casa tenham maior rentabilidade, ou simplesmente abster-se e deixar a livre escolha por parte dos clientes.

Depois de entregar as cartas ou ementas o Chefe de Mesa, afasta-se ligeiramente da mesa para que assim os convivas possam à vontade escolher os pratos de sua preferência, ou enquanto os clientes escolherem, ele, o Chefe de Mesa, poderá atender outros clientes, mas não se esquecendo dos anteriores.

### **Como Tirar Nota de Encomenda**

Logo que os clientes tenham escolhido o chefe de mesa aproxima-se dos mesmos e coloca-se do lado direito do convidado e em posição correcta, anota o pedido; recebendo pelo lado esquerdo a ementa ou carta do cliente e assim faz com os restantes convivas, sendo o anfitrião o ultimo a fazer o pedido.

## **ACOMPANHAMENTO DURANTE O SERVIÇO**

Entretanto o ajudante de turno já foi buscar o couvert e o chefe de turno coloca-o na mesa. O chefe de turno recebe do chefe de mesa o pedido feito pelos clientes.

Nota: Os comprovantes são tirados em triplicado. O chefe de turno entrega ao seu ajudante (se o tiver) o original que este entregará na cozinha, mais o duplicado para ser o entregue ao controlador. O triplicado fica com o chefe de turno no carro de serviço. No entanto hoje é normal que o controlo do restaurante seja efectuado informaticamente.

O Chefe de Vinhos certifica-se das iguarias escolhidas e apresenta-se junto da mesa para perguntar ao anfitrião qual o vinho a servir com a refeição. Se for pedida a sua ajuda, o escanção deve sugerir o vinho adequado para acompanhar as iguarias escolhidas. Tira o pedido e entrega os comprovantes ao ajudante de vinhos que os distribui pelo controlo o “duplicado” e o original pela cave-do-dia, levando as bebidas correspondentes para a sala, colocando-as nas respectivas banquetas.

Se os clientes tiverem tomado aperitivos e já terminado os mesmos, o Chefe de Vinhos retirará os copos da mesa.

O chefe de turno verifica o pedido e certifica-se se os talheres que estão na mesa, correspondem às iguarias a servir, se não forem, procederá à necessária mise-en-place.

O ajudante de turno transporta da cozinha a primeira iguaria a servir.

O chefe de turno apresenta as iguarias aos clientes para que estes vejam o seu arranjo, servindo-as de acordo com o tipo de serviço e as regras de protocolo.

O Escanção já apresentou o vinho ao anfitrião e de seguida vai dar a provar o mesmo, vertendo 1 ou 2 cts de vinho no copo para que o anfitrião o leve á boca e o prove certificando-se do seu estado e de seguida começa por servir o convidado, da direita, depois o da esquerda e por ultimo o anfitrião.

Entretanto o ajudante de turno vai buscar as restantes iguarias, enquanto o chefe de turno levanta os pratos e os talheres anteriores, verifica se mise-en-place se encontra em ordem para o segundo prato.

O chefe de turno apresenta as iguarias aos clientes, emprata-as e serve-as aos clientes, enquanto o ajudante leva para a copa os pratos da anterior.

Se houver um novo vinho, o Escanção faz como a primeira vez, ou então continua a servir o mesmo.

O chefe de turno, assim que os clientes terminarem, levanta os pratos e limpa a mesa.

Nesta ocasião é levado até à mesa do cliente o carro de sobremesas, o chefe de turno informa os clientes das respectivas sobremesas e conforme os pedidos assim as vai servir. Entretanto o seu ajudante já colocou na mesa a respectiva mise-en-place.

O Escanção aproxima-se da mesa com o carro de vinhos e oferece um vinho de sobremesa, se aceitarem coloca na mesa os respectivos copos e serve o vinho, retirando de seguida os copos do vinho anterior, não esquecendo de anotar o vinho para que assim venha a ser pago.

Depois de terminada a sobremesa é oferecido café, se for aceite, serve-se o mesmo e retira-se os copos de vinho, ficando somente os copos a água e o escanção volta a oferecer um digestivo.

### **Conta e Despedida do Cliente**

Terminada a refeição, o chefe de turno aguarda que o cliente peça a conta. Sendo pedida, o ajudante vai ao controlo pedir a mesma, e o chefe de turno verifica se consta tudo o que foi servido, ou se há algum engano; o que é sempre desagradável, quer para o cliente quer para a empresa.

Dobra a factura e apresenta-se sobre uma bandeja, coloca-se na mesa, afasta-se ligeiramente e guarda que o cliente ponha o dinheiro ou cartão na bandeja.

Levanta a conta da mesa com o dinheiro e manda pagar a mesma ao controlo.

Confere o troco e coloca-o no meio da factura e entrega-a ao cliente. Agradece-se e manifesta prazer em os voltar a servir.

O Chefe de Mesa dirige-se à mesa e assegura-se da satisfação do almoço e do serviço, manifestando mais uma vez a amabilidade e desejo de os voltar a servir novamente, acompanhando-os até à saída da porta. Logo que os clientes saíam da mesa, o chefe de turno com o seu ajudante, mudam a toalha e fazem novamente a mise-en-place.

Nota: Não esquecendo de limpar sempre as cadeiras e sempre que possível e cumprimentar os clientes utilizando sempre o seu nome, porque para todos nós a mais bela palavra é ainda o próprio nome. Cultivemos por isso a memória dos nomes e apelidos dos clientes que mais vezes nos visitam.

### **EMPRATAMENTO E APRESENTAÇÃO DA IGUARIAS AO CLIENTE**

A forma como as iguarias são empratadas, além de obedecer a certas normas, é também um trabalho em que o gosto profissional se manifesta, contribuindo para melhorar a sua apresentação.

#### **Disposição da Iguaria Principal**

Salvo alguns casos, em que a iguaria principal, é servida conjuntamente com a guarnição, para efeitos da sua própria confecção, como:

- Frango na Púcara
- Bacalhau à Gomes de Sá
- Paelha

- Blanqueta de Vitela
- Chispe ou Mão de Vitela com Feijão Branco
- Feijoadada
- Ovos Mexidos com Espargos, Salsichas ou Presunto
- etc.

A iguaria principal, ovos, peixes ou carnes devem ser colocadas no prato, um pouco chegado ao lado do cliente, deixando do lado oposto espaço para as guarnições.

#### Disposição das Guarnições

As guarnições devem ser colocadas sobre o lado oposto da iguaria que acompanham e distribuídas segundo as suas cores, de modo a que o contraste das mesmas produzam efeito decorativo agradável.

Deve-se ainda separar estas em função da maior ou menor facilidade de serem apanhadas com o garfo, colocando por exemplo: arroz à esquerda e couve-flor à direita, visto o primeiro não poder ser espetado.

#### Exemplo

- Num conjunto de feijão verde, tomate e cenoura:
  - o Colocar a cenoura, a seguir o feijão verde e depois o tomate
  - o Ou ervilhas, feijão verde e tomate, em que o tomate ficaria ao centro, as ervilhas à esquerda e o feijão verde à direita.

Em certos casos e para não se confundirem os paladares, há guarnições, que são servidas à parte, em saladeiras apropriadas ou pequenos pratos colocados para o efeito.

#### Como se Colocam os Molhos e Decorações

Os molhos deverão ser ou não, colocados em cima ou ao lado da iguaria principal, conforme a confecção a que esta foi submetida.

Assim, se a iguaria é frita ou estufada, poderá colocar-se-lhe o molho em cima, porém, com uma fatia de rosbife, de perna de vitela, de carré de borrego, de peru assado, de robalo no forno, lagosta à parisiense, etc.. . Nunca se deve colocar o molho em cima, mas sim ao lado. Em contrapartida, o molho deverá ser colocado sobre:

- Trutas à Bretã
- Pregado à moleira
- Cherne à Grenoblesa
- Cabrito à Ribatejana

- Leitão à Bairrada
- Chanfana de Carneiro

Quando as iguarias vêm da cozinha decoradas com elementos comestíveis como cenoura, beterraba, rabanete, trufa, foie-gras, etc.. Estas decorações devem fazer parte da decoração no prato do cliente e colocadas por ordem idêntica àquela que tinham na travessa.

## **SERVIÇO DE FRUTAS**

### **Classificação das Frutas**

As frutas dividem-se em Tropicais, Adstringentes, Aquosas e Oleaginosas. Podemos também classificar as frutas quanto ao seu modo de conservação como:

- Frescas: Aquelas que se consomem logo após a maturação, contendo uma percentagem de água de 80% aproximadamente.
- Secas: Aquelas que devido à evaporação a percentagem de água desce para 15 a 20% tornando-se mais nutritivas.
- Pastosas: Aquelas que após sujeitas a qualquer tipo de cozedura foram transformadas em: compotas, marmeladas, geleias, doces, xaropes, etc..

## **Variedade e Sua Aplicação**

### **Abrunhos**

Diuréticos e laxativos, comem-se frescos, secos e em compotas.

### **Alperce**

De composição química semelhante à maçã, porém, contendo menos fósforo que esta, é parecido em aspecto, ao pêssego. Come-se fresco, em compota e é muito utilizado em doces.

### **Ameixa**

Das várias qualidades existentes, destacam-se Rainhas Cláudia, a ananás ou japonesas, a caranguejeira, a Mirabelle, esta última para destilação

A ameixa serve-se fresca, em compota ou seca, sendo neste caso de destacar as de Elvas e Borba.

### **Amêndoa**

Não é verdadeiramente usada como fruta, pois a sua utilização é em doces e como aperitivo de Bar.

### **Ananás**

Decorativo e aromático, é utilizado: fresco como acepipe, e servido como sobremesa

### **Banana**

Fruto bastante utilizado e nutritivo. Tem excelentes características para ser consumida frita, assada, cru e flamejada, e como guarnição de iguarias.

### **Cereja**

Vinda da Pérsia para Roma é hoje a fruta nacional do Japão. Muito rica em açúcar, altamente refrescante e de grande valor diurético. Serve-se fresca em compota flamejada e em doces, e é utilizada no fabrico de licores, sendo ainda de cerejas silvestre que é destilado o kisch

### **Kiwi**

Fruto com algum acido de polpa verde, a sua película é coberta de pelos com coloração acastanhada quando maduro. É um fruto nutritivo, é colhido ainda ligeiramente verde, pois não deve amadurecer ainda na planta. Rico em vitamina potássio ajuda a controlar os níveis de controlo no sangue

### **Melancia**

Fruta agradável para dias de calor, porém de fracas qualidades nutritivas. Come-se fresca cortada em talhadas sendo refrescante e Laxativa, só se come a parte encarnada.

### **Manga**

Fruto tropical que varia muito de tamanho e cor, apresenta uma polpa muito suculenta de sabor agradável, existem mais de 500 variedades de manga. Esta fruta deve fazer parte de todas as corbeilles de fruta

### **Coco**

Fruto de climas quentes, rico em gorduras e açúcar, sendo entre nós, empregado na pastelaria, ralado ou em farinha

### **Figos**

Fruto bastante popular que se utiliza fresco. Os figos são calmantes e laxativos e serve-se frescos como acepipe ou como fruta, e depois de secos em piqueniques lanches etc.

### **Framboesas**

De aspecto parecido com os morangos embora de inferior qualidade, são mais digestivas. Consomem-se frescas, em compota e utilizam-se na pastelaria.

### **Ginja**

Parecida com a cereja, mas um pouco mais acre.

### **Groselha**

Das qualidades existentes, a branca é a mais saborosa.

### **Laranja**

De origem chinesa, a laranja é um fruto de excepcionais qualidades terapêuticas, devido à percentagem de vitamina “C”. Consome-se fresca, em compotas, utiliza-se em sumos, refrigerantes e ainda em destilação para licores.

### **Limão**

Famoso fruto oriundo da Síria, são inúmeras as suas propriedades alimentícias, higiénicas e terapêuticas. Utiliza-se na cozinha, na pastelaria e no Bar.

### **Maçã**

Fruta das mais apreciadas, em especial pela quantidade de fósforo que contém, constituindo portanto, um bom tratamento para o cérebro e nervos. Come-se crua, assada, cozida, em compotas e ainda em guarnição de iguarias.

### **Marmelo**

Originário da Ilha de Creta, é quase totalmente consumido no fabrico de marmelada e geleia.

### **Melão**

Ótimo refrescante, calmante e diurético, este fruto tem uma dupla utilização, pois serve-se como acepipe ou como fruta, permitindo ainda fazer compotas e sopas.

### **Morango**

Fruto aromático e decorativo, originário dos Alpes. Além de servidos ao natural ou com Porto, ou chantilly, etc. são utilizados em compotas e em especialidades de pastelaria.

### **Nêspera** .

Fruto indicado para aumento de calorias do corpo humano, bem como para combater a dilatação do estômago

### **Pêra**

Muito apreciada pelas suas reais qualidades digestivas. As mais famosas são: Roxa, Pérola, Carapineira, William's, Commice, Conference, etc. consome-se ao natural, em compotas, em tartes, etc.

### **Pêssego**

Oriunda da Pérsia, passado por França, a sua cultura encontra-se hoje instalada em todo o País, sendo um fruto bastante apreciado. Consume-se cru, cozido, em compota, em tartes, etc.

### **Tangerina**

Menos vitamínica do que a laranja ou o limão, é no entanto mais saborosa e delicada. É consumida crua e aproveitada na pastelaria, bem como no fabrico de licores.

### **Uva**

Fruto da videira, que parece ter chegado a Portugal vindo da Sicília, através dos Fenícios. Dela se retira o suco, que se transformará em vinho, sendo também utilizada como fruta e aperitivo (passas). Enumeramos algumas frutas, que se podem servir no princípio da refeição.

### **Ananás**

Simples ou aromatizado. Serve-se geralmente em rodelas, podendo ser em fatias, com ou sem adição de licoroso ou espirituoso. com presunto      Em rodelas ou fatias acompanhadas de fatias finas de presunto e seguindo o indicado para o melão.

### **Figos**

Simples. Servem-se devidamente refrescados e acompanhados de lavabo com água fria.

com presunto    Apresentam-se frios inteiro e com fatias de presunto à parte. O cliente cortará os figos ao meio ou em quartos e com ajuda de pequena colher, retira a polpa, que come acompanhada do presunto, ou antecipadamente, são feitas cornucópias de presunto, cujo interior se preenche, com a polpa dos figos, põe-se a refrescar e serve-se a seguir.

### **Abacate**

Simples, com licorosos seco    Abre-se a meio e retira-se-lhe o caroço.

Desliga-se a polpa e pode aromatizar-se com Porto seco, Madeira seco ou vinagrete, servindo dentro das próprias cascas, colocadas em prato forrado com naperon ou guardanapo.

Em cocktail.

Procede-se como anteriormente, mas retira-se a polpa e mistura-se ao molho de cocktail, com o qual depois de pronto e gelado, se enchem as cascas que serão utilizadas como recipiente.

### **Toranja Simples,**

Aromatizada. Corta-se ao meio, no sentido transversal e com a ajuda de faca adequada, desliga-se a parte carnuda, da casca. Separam-se os gomos com um corte, mas mantendo-os no seu lugar.

Aromatiza-se consoante a sua terminologia e põe-se a refrescar, servindo depois sobre prato forrado.

Em cocktail.

Como se Apresentam Várias Frutas



As frutas, devem apresentar-se segundo as suas características, de forma a causar uma sensação de agrado, a quem as vai consumir, quer em cestos ou “corbeilles” adequadas, quer em bandejas ou saladeiras. Deve procurar tirar-se partido de efeito das cores, para obter os melhores resultados.

### **Quais e como as que se descascam na sala.**

As frutas que mais vulgarmente se descascam na sala são: laranjas, peras, bananas, maçãs e eventualmente ananases.

Para descascar frutas, cuja demonstração será feita na pratica, devem utilizar-se facas adequadas e que cortem muito bem, o que facilita o trabalho e deixa os frutos com melhor aspecto.

### **Acompanhamentos Adequados**

Conforme o tipo das frutas, existem vários acompanhamentos como açúcar, vinho do Porto, Madeira ou outros, licores diversos, chantilly, etc.e ainda sal ou pimenta nalguns casos.

### **Outras preparações**

Além da sua forma natural, as frutas prestam-se a outras preparações como:

- |                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| - Frutas Assadas     | - Frutas Flamejadas |
| - Frutas Cozidas     | - Salada de Fruta   |
| - Doces de Fruta     | - Cup               |
| - Frutas conservadas | - Sangria           |

### **A fruta em saladas**

Além da sua aplicação ao natural, assada ou cozida, a fruta presta-se ainda para fazer parte de saladas, a utilizar como acompanhamento de iguarias ou como sobremesas. Tanto se pode utilizar em saladas mistas, que se temperem com molhos acres, como noutras temperadas com molhos doces.

### **Exemplo:**

Salada de fruta (sobremesa), como o nome indica é o conjunto de frutas (na maioria descascadas), cortadas em pedaços de tamanho aproximado de 1.5 a 2 centímetros de lado ou de outro formato à escolha do preparador, que se colocam em recipientes adequados e às quais se junta um pouco de limão (a fim de evitar que as frutas escureçam), açúcar ou xarope de açúcar, sumo de laranja e, ou, eventualmente um pouco de vinho branco, para que as frutas fiquem envolvidas num pouco de líquido.

Pode também ser aromatizada com Kirsh ou Marrasquino ou outro licor, bem como um pouco de espumante (à ultima hora este método indicado, refere-se à preparação para um numero restrito de pessoas, pois quando se trate de preparar esta para bastantes clientes, o sistema será diferente e terá de preparar-se com a devida antecedência).

Quando a salada é feita em grandes quantidades e com mais tempo de antecedência e para que todas as frutas se mantenham com o aspecto desejado, é usual utilizar maior quantidade de líquido de modo que esta fique submersa no mesmo. Neste caso, não só se adiciona maior quantidade de vinho e/ou sumos, como pode juntar-se-lhe alguma água para aumentar o volume e diminuir o poder alcoólico do líquido.

Na preparação das saladas de frutas, deve começar-se sempre pelas mais ácidas e sumarentas.

Por exemplo:

Se a salada for composta de: Maçã, ameixa, banana, laranja, pêssago, ananás, cereja, deve-se começar a descascar e cortar pela seguinte ordem: (para aproveitar os ácidos) laranja, ananás, ameixa, cereja, pêssago, banana, maçã.

Não é menos importante, que as frutas sejam descascadas e cortadas com facas bem afiadas e, se possível de aço inoxidável, para que a salada apresente um aspecto límpido.

As frutas cortadas com faca a cortar mal, ficam com um aspecto de pisada em vez de cortadas e o molho da salada apresenta-se turvo e desagradável à vista.

Logo que se pretenda fazer salada de frutas, em quantidade e com antecedência, deve preparar-se o líquido como atrás se indicou e tendo em atenção que o recipiente deve ser de preferência vidrado ou na sua falta em aço inoxidável.

As frutas utilizadas para saladas, variam segundo a disponibilidade, ou segundo a época, ou segundo o gosto.

Em certos casos são usadas frutas de conserva em conjunto com frutas frescas (o que só se admite em caso de necessidade).

Para acepipes ou como acompanhamento de iguarias, são bastante usadas as frutas em conjunto com alface, agriões e outras verduras (saladas mistas), ou mesmo apenas a mistura de frutas, sendo nestes casos temperadas com molhos acres.

As frutas mais usadas como acompanhamento ou guarnição de iguarias, ou na composição de saladas acres, são ananás, a laranja, a maçã (especialmente a reineta), a romã, etc.. Para este efeito as frutas são cortadas em pedaços maiores e algumas são usadas com casca e em especial a maçã, a pêra, etc..

## **VINHOS**

**ENOLOGIA** – Por Enologia entende-se um conjunto de conhecimentos científicos e técnicos relativos à arte de produzir, tratar e conservar as vinhas e os vinhos.

Como complemento do Serviço de Sala vamos debruçar-nos, com o maior cuidado, sobre o Serviço de Vinhos e outras Bebidas.

## **HISTÓRIA DA VINHA E DO VINHO**

A História da Vinha confunde-se com a história do vinho através dos tempos.

O mais antigo registo da existência do vinho é-nos dado pelo Antigo Testamento, onde se diz que Noé foi o seu primeiro apreciador.

Acerca da origem do vinho contam-se várias lendas, como a que atribui a Noé ser o primeiro homem a plantar uma vinha e a esmagar as uvas e com o suco obtido embriagar-se.

Diz, ainda, a lenda, que para obter o precioso suco se inspirou no facto de ter verificado, que um bode ao comer uvas se embriagou e começou a marrar a torto e a direito nos companheiros do rebanho.

Outras histórias existem acerca da origem da vinha, contudo é certo que a vinha já era cultivada milhares de anos antes da nossa Era.

## **A VINHA E A SUA EVOLUÇÃO**

Foi porém no decurso das civilizações grega e romana que a cultura da vinha mais se expandiu.

Para provar a importância que a vinha tinha naquelas sociedades, chegou-se a consagrar um deus ao vinho: Dionísio na Grécia e que na mitologia romana passou a designar-se por Baccus.

Não podemos deixar de realçar o papel importante que os romanos tiveram na sua expansão e aqui também a importância da igreja na difusão da vinha e na generalização do uso do vinho.

A igreja não só consagrou o pão como também o vinho, passando assim a fazer o ritual da missa.

Para obter o chamado “Vinho de Missa” os padres e monges começaram a cultivar a vinha perto das abadias e dos mosteiros, acabando assim por serem mestres no seu fabrico.

Foi precisamente por um monge, D. Perignon em 1670 descoberto o sistema de fabrico do Champagne no mosteiro de Hautteuillers, em França.

## **SERVIÇO DE VINHOS**

### **APRESENTAÇÃO DA GARRAFA**

Em princípio todas as garrafas, sejam de que tipo for, devem dar entrada, na sala, devidamente limpa, com a excepção de vinhos tintos velhos (estagiados) e fechadas.

Todos os vinhos brancos, rosés, Verde tinto, espumantes e Champagne, devem ser transportados em baldes próprios, contendo gelo e água, chamados de Frappés.

Os vinhos tintos velhos apresentam-se em “cesto” de vime, palhinha ou metal e, a garrafa com o rótulo para cima. Sempre que se tratar do transporte destes vinhos, para a sala, deve fazê-lo com o maior cuidado possível, porque estes vinhos são naturais e criam depósito com a idade.

Depois do pedido feito e ter levado o Ticket original para a Cave-do-dia, transporta-se o vinho para a sala e apresenta-se a garrafa ao cliente, como se vê na imagem.

Colocamos a garrafa na mão esquerda, e pelo lado esquerdo do cliente, tendo o cuidado de virar o rótulo para ele, apresentamos o vinho.

Como se disse, todos os vinhos devem ser apresentados com a mão esquerda e pelo lado esquerdo, mas sempre que isto não seja possível, ou porque as pessoas se encontrem a falar ou a existência de colunas, nestes casos, apresentam-se os vinhos, pela direita e com a mão direita.

### **Serviço de Vinhos Brancos**

#### **ABERTURA DA GARRAFA**

Com a garrafa segura na mão esquerda, começa-se por cortar o invólucro da garrafa, logo abaixo do anel ou Merisa, para que assim, ao servir o vinho, este não tenha contacto com o chumbo ou plástico.

Deve-se ter o cuidado de não perfurar a rolha. Pois pode acontecer caírem partículas da mesma no vinho

#### **SERVIÇO**

Pega-se pela garrafa com a mão direita e colocamo-nos ao lado direito do cliente, servindo um pouco de vinho para a prova, no respectivo copo. Deixamos que o cliente prove o vinho e nos dê autorização para o servir.

De seguida começamos por servir o vinho à pessoa que está colocada à direita do anfitrião, depois o da esquerda e por último o anfitrião.

Obs.: Quando a garrafa de vinho terminar, aproximamo-nos do anfitrião e em tom formal e delicado, informamos o cliente que a garrafa de vinho acabou, perguntando se deseja que abra outra, para assim não haver demoras nem perca de tempo.

#### **SERVIÇO DE VINHO TINTO**

Segue-se os mesmos procedimentos que para o vinho branco

O empregado segura a garrafa na mão direita e um pequeno pano na mão esquerda.

Depois da prova do tinto, retira-se o primeiro copo do vinho servido anteriormente, recolocando o copo de vinho tinto no lugar do copo anterior.

**Fim**