

SISTEMAS E TÉCNICAS DE SALA E BAR

TECNOLOGIA EM HOTELARIA



Ministério da Educação - MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento
de Pessoal de Nível Superior
Universidade Aberta do Brasil
Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Ceará

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Aberta do Brasil
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
Diretoria de Educação a Distância

Tecnologia em Hotelaria
Sistemas e Técnicas de Sala-bar

Débora Regina Garcia Pinto

Fortaleza, CE
2010

CRÉDITOS

Presidente

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Fernando Haddad

Secretário da SEED

Carlos Eduardo Bielschowsky

Diretor de Educação a Distância

Celso Costa

Reitor do IFCE

Cláudio Ricardo Gomes de Lima

Pró-Reitor de Ensino

Gilmar Lopes Ribeiro

Diretora de EAD/IFCE e Coordenadora UAB/IFCE

Cassandra Ribeiro Joye

Vice-Coordenadora UAB

Régia Talina Silva Araújo

Coordenador do Curso de Tecnologia em Hotelaria

José Solon Sales e Silva

Coordenador do Curso de

Licenciatura em Matemática

Zelalber Gondim Guimarães

Elaboração do conteúdo

Autora: Débora Regina Garcia Pinto

Colaboradora

Jane Fontes Guedes

Equipe Pedagógica e Design Instrucional

Ana Cláudia Uchôa Araújo

Andréa Maria Rocha Rodrigues

Cristiane Borges Braga

Eliana Moreira de Oliveira

Gina Maria Porto de Aguiar Vieira

Iraci de Oliveira Moraes Schmidlin

Jane Fontes Guedes

Jivago Silva Araújo

Karine Nascimento Portela

Lívia Maria de Lima Santiago

Luciana Andrade Rodrigues

Maria Irene Silva de Moura

Maria Vanda Silvino da Silva

Marília Maia Moreira

Regina Santos Young

Equipe Arte, Criação e Produção Visual

Ábner Di Cavalcanti Medeiros

Benghson da Silveira Dantas

Davi Jucimon Monteiro

Diemano Bruno Lima Nóbrega

Germano José Barros Pinheiro

Gilvandenys Leite Sales Júnior

Hommel Almeida de Barros Lima

José Albério Beserra

José Stelio Sampaio Bastos Neto

Larissa Miranda Cunha

Marco Augusto M. Oliveira Júnior

Navar de Medeiros Mendonça e Nascimento

Roland Gabriel Nogueira Molina

Equipe Web

Aline Mariana Bispo de Lima

Benghson da Silveira Dantas

Fabrice Marc Joye

Igor Flávio Simões de Sousa

Luiz Alfredo Pereira Lima

Luiz Bezerra

Lucas do Amaral Saboya

Ricardo Werlang

Samantha Onofre Lóssio

Thuan Saraiva Nabuco

Tibério Bezerra Soares

Revisão Conteúdo

Jane Fontes Guedes

Luciana Andrade Rodrigues

Revisão Textual

Aurea Suely Zavam

Nukácia Meyre Araujo de Almeida

Revisão Web

Débora Liberato Arruda Hissa

Saulo Garcia

Logística

Francisco Roberto Dias de Aguiar

Virgínia Ferreira Moreira

Secretários

Breno Giovanni Silva Araujo

Francisca Venâncio da Silva

Auxiliar

Bernardo Matias de Carvalho

Carla Anaíle Moreira de Oliveira

Maria Tatiana Gomes da Silva

Wagner Souto Fernandes

Zuila Sâmea Vieira de Araújo

Catálogo na Fonte: Etelvina Marques (CRB 3 – Nº 615)

P659s Pinto, Débora Regina Garcia
 Sistemas e técnicas de sala-bar/Débora Regina Garcia Pinto; Coordenação Cassandra Ribeiro Joye. - Fortaleza: UAB/IFCE, 2010.
 56 p. : il. ; 27cm

ISBN 978-85-63953-12-4

1. RESTAURANTES - ATENDIMENTO 2. BARES. Joye, Cassandra
Ribeiro. (Coord.) II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do
Ceará - IFCE III. Universidade Aberta do Brasil IV. Título

CDD – 641.874

Apresentação 6

Referências 56

Currículo 57

SUMÁRIO

AULA 1 O restaurante 7

- Tópico 1 O restaurante (o salão) 8
- Tópico 2 Hierarquia e funções profissionais 14
- Tópico 3 O profissional Garçom 17

AULA 2 A *mise en place* e as modalidades de serviço 19

- Tópico 1 O serviço de *mise en place* 20
- Tópico 2 Modalidades de serviços 25
- Tópico 3 Desembaraço de mesa 28

AULA 3 O atendimento 31

- Tópico 1 Eficiência no atendimento ao cliente 32
- Tópico 2 Elaboração de cardápios 36
- Tópico 3 Formato e elaboração do cardápio 41

AULA 4 O bar: organização física, de trabalho, material de uso e higiene 43

- Tópico 1 O bar 44
- Tópico 2 Classificação geral das bebidas 48
- Tópico 3 O profissional *Barman* 52
- Tópico 4 A Carta de Bebidas 54

APRESENTAÇÃO

Prezado cursista,

Notadamente no início do século XIX e, especialmente, nas últimas décadas, o setor da hotelaria expandiu de maneira surpreendente, proporcionando à atividade de hospedagem crescentes ganhos não só lucrativos, mas também qualitativos. Hóspedes mais exigentes e mercados eficientes contribuem para a constatação de que a hotelaria, atualmente, é um dos setores mais desenvolvidos da atividade turística.

Focada na prestação de serviços com qualidade, a hotelaria demanda de seus profissionais características de criatividade e inovação, além do domínio das técnicas de atendimento, hospedagem, recepção, governança, sala-bar, dentre outras. Sistemas e Técnicas de Sala-bar, como o próprio termo indica, se propõe a demonstrar uma série de informações sobre o vasto assunto que envolve o atendimento nos ambientes de salão do restaurante, como também de bares.

Para tanto, esta disciplina, em sua primeira aula, apresenta a estrutura organizacional e os equipamentos existentes num estabelecimento restaurativo, objetivando a compreensão da estrutura física e humana de estabelecimentos restaurativos. Em seguida, aborda as técnicas dos serviço de *mise en place*, das modalidades de serviços existentes e do desembaraço de mesa, acompanhados de vídeos explicativos. Explana ainda o relevante tema atendimento ao cliente, expondo técnicas e situações específicas de atendimento em restaurantes, complementando com informações sobre elaboração de cardápios. E, ao final, especificamente na quarta aula, expõe sobre os ambientes de bares em sua organização física, no material de uso, higiene, classificação geral de bebidas e versa sobre o profissional barman.

O conhecimento deve proporcionar aos profissionais da atualidade sabedoria em desempenhar suas funções, contudo o talento e a simpatia no bem receber são imprescindíveis, e quando atrelados às técnicas de atendimento em sala-bar, proporcionam ao serviço uma qualidade inconfundível.

Desejo a todos bom estudo,

Profa. Débora Garcia.

AULA 1

O restaurante

Na disciplina Alimentos e Bebidas, você percebeu a diversidade de informações que suplantou a ideia de apenas consumir refeições, denotando o conceito amplo de gastronomia, sua evolução e as principais culturas gastronômicas. Nesta disciplina, Sistemas e Técnicas de Sala-bar, direcionaremos nossos estudos especificamente às técnicas e procedimentos de serviços ofertados em bares e restaurantes. Com profissionais especializados e clientes esclarecidos e exigentes, o ato de servir alimentos e bebidas especializou-se sobremaneira e de tal forma que a equipe de atendimento do salão assume tanta relevância quanto a brigada de cozinha. Vamos aos estudos!

Objetivos

- Conhecer a estrutura organizacional e os equipamentos existentes em um estabelecimento restaurativo
- Estudar a hierarquia funcional dos profissionais de restaurantes
- Listar as etapas de trabalho do garçom

TÓPICO 1

O restaurante (o salão)

OBJETIVO

- Conhecer a estrutura organizacional e os equipamentos existentes em um estabelecimento restaurativo

Considerando o que já estudamos até aqui, você já aprendeu que acolhimento, boa cozinha, serviço impecável e preço justo, acrescido de uma equipe especializada, são ingredientes absolutamente necessários para o sucesso de um restaurante. Iniciaremos, agora, mais uma interessante etapa de muito aprendizado neste curso. Nela aprofundaremos nossos saberes, acrescentando a eles uma análise dos elementos que compõem a rotina de restaurantes (salão) e bares. Vamos então aos prazeres do cenário dos alimentos!

Conforme estudamos na disciplina de Alimentos e Bebidas, no início da Revolução Industrial, em 1765, surgiu em Paris o primeiro estabelecimento de serviço de alimento restaurativo, que pertenceu a um comerciante muito criativo. Na segunda metade do século XVIII, Boulanger resolveu abrir uma casa onde as pessoas podiam comprar refeições revigoradoras, servindo deliciosas sopas, não mais nas portas das fábricas e, sim, num estabelecimento próprio para o ofício. Daí podemos deduzir a seguinte relação: restauração seria o serviço que serve refeições em geral e restaurante seria o local onde podemos nos restaurar com alimentos nutritivos e saborosos.



Fonte: www.latinstock.com.br

Figura 1 - Restaurante



ATENÇÃO!

Parece que eles sempre existiram, mas na verdade os restaurantes surgiram na segunda metade do século 18, há 250 anos. Antigamente as pessoas trabalhavam perto de suas residências e sempre almoçavam ou jantavam em casa. A Revolução Industrial modificou este cenário, pois as pessoas do campo se mudaram para trabalhar nas indústrias da capital e passaram a precisar de um local para comer, pois já não tinham suas propriedades e criações, nem tempo para cozinhar.

Em 1765, no início da Revolução Industrial, surgiu em Paris, precisamente na rua Poulies, onde atualmente fica o Museu do Louvre, o primeiro restaurante de que se tem notícia, o “*Boulangier débite des restaurants divins*”, servindo sopas quentes anunciadas como “*restaurants*”.

Após a experiência inicial de Boulangier, surgiram diversos estabelecimentos. (FRANCO, 2006)

Restaurante é o estabelecimento que fornece ao público alimentação mediante pagamento, conceitua Castelli (2003). Pode-se apontar, além dessa definição, outra que teria um caráter de oficialidade. No Decreto nº 84.910 de julho de 80, do Ministério da Indústria e Comércio, a definição de restaurante de turismo é assim configurada: “estabelecimento destinado à prestação de serviços de alimentação e que, por suas condições de localização ou tipicidade, possa ser considerado de interesse turístico.” (apud CASTELLI, 2003, p. 297)

O desenvolvimento tecnológico e a alteração das condições econômicas mundiais aproximaram as culturas. Além disso, a crescente e exigente demanda de clientes da atualidade demandou da prática de fornecer alimentos e bebidas, consagrada através dos tempos, uma grande especialização, de tal forma que hoje existem estabelecimentos que oferecem serviços e maneiras de preparo tão diversificados que seriam surpreendentes para os comerciantes do século passado.

Como se vê, há urgente necessidade de especialização e aprimoramento dos profissionais desta atividade nos serviços e técnicas de atendimento em bares e restaurantes. Essa especialização inclui também domínio de uso e conhecimento do material específico relativo ao universo de alimentos e bebidas. Sendo assim, iniciaremos nossos estudos pela composição dos fatores determinantes que elencam a estrutura de planejamento e de organização de um restaurante. Vejamos então.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, MÓVEIS, UTENSÍLIOS, ENXOVAL

O mobiliário do restaurante deve seguir uma harmonia que seja condizente com a categoria e a proposta do público-alvo. Ele deve ter funcionalidade para facilitar o serviço da brigada de sala-bar; ser de fácil limpeza e seguir uma linha de fácil reposição, para que se quebre o padrão de decoração.

UTENSÍLIOS

São vários os utensílios usados em um restaurante. Vejamos:

a. Bandeja

A bandeja é a ferramenta principal no trabalho de um garçom. Manejá-la requer do garçom algumas técnicas e cuidados especiais. Ela está presente em praticamente todos os serviços: no salão, *room service*, café da manhã, serviço do bar, chás, banquetes etc.

Normalmente, utilizam-se 2 tipos de bandejas:

1. Redonda: para serviço de bebidas
2. Retangular: para serviço de alimentos

b. Louças

A louça compreende pratos de vários tipos, xícaras, tigelas, açucareiro, queijeira, entre outros. Pode ser feita de diversos materiais, tais como vidro, cerâmica, porcelana, etc. A louça é muito importante para a apresentação da mesa e deve combinar com o restante dos equipamentos e decoração do restaurante. Normalmente os estabelecimentos mais sofisticados procuram ter louça com um design próprio.

As louças mais utilizadas num restaurante são:

1. prato de mesa, prato base ou prato raso (20 a 22 cm)
2. prato de sopa ou prato fundo (20 a 22 cm)
3. açucareiro e queijeira
4. tigela para cremes ou cereais
5. xícara e pires para chá
6. xícara e pires para cafezinho
7. bule para chá e bule para café

Outros tipos de louças comuns:

- prato para *couvert*
- prato para sobremesa
- molheiras
- saladeiras
- jarra para água
- manteigueira
- galheteiro
- cinzeiro
- vasilho



Fonte: www.latinstock.com.br

Figura 2 - Garçom



SAIBA MAIS!

O *couvert* é um serviço de entrada salgada apresentado no início das refeições. Visa estimular o apetite e acompanhar o aperitivo enquanto a refeição principal é preparada. Geralmente é composto por pães diversos, azeitonas e outras iguarias estimulantes do apetite. Existe também *couvert* artístico: valor pago pelo cliente nas casas de show ou restaurantes, destinado a cobrir despesas com cachês dos artistas.



Figura 3 - Molheiras

c. Talheres

Tipos de talheres

1. colher de mesa
2. garfo de mesa
3. faca de mesa
4. colher de sobremesa
5. garfo de sobremesa
6. faca de sobremesa
7. faca para pão
8. garfo de peixe
9. faca de peixe
10. faca para carne ou churrasco

d. Outros equipamentos

- pegador de saladas
- espátula para bolos
- garfo para ostras
- garfo para confeitaria
- faca para manteiga
- quebra nozes
- tesoura para cortar cachos de uva
- colher de sorvete
- faca de queijo
- colher para açucareiro
- colher para mostarda
- faca para carnes frias
- balde para champanhe e gelo
- cesto para vinho tinto

ATENÇÃO!

- Deve utilizar-se somente um tipo de louça para facilitar o controle e inventários.
- A aparência e durabilidade da louça são dois aspectos muito importantes porque dão ao cliente uma ideia de limpeza, cuidado e, em alguns casos, sofisticação.

SAIBA MAIS!

Assista ao vídeo “Tipos de talheres”, no ambiente.

O APARADOR E O GUERIDÓN

São vários os móveis de um restaurante. Alguns deles são muito importantes para um serviço rápido e de qualidade. Contudo, dois

móveis, em especial, têm grande importância na estruturação do restaurante.

O aparador é um armário no qual é colocado o material de uso na sala, ou seja, pratos de mesa, toalhas, guardanapos, talheres, queijeiras, paliteiros e saleiros, necessários ao atendimento dos clientes durante a refeição.

Além disso, ele é usado para apoiar as travessas com alimentos, pratos aquecidos, bandejas, etc.

O *gueridón* é uma espécie de carrinho de apoio ao serviço de refeição à inglesa indireto e, se necessário, de manuseio do *réchaud*.

O garçom é responsável pela limpeza e arrumação do aparador. Cabe-lhe forrar as prateleiras, guarnecer as gavetas com talheres e colocar a *ménage* (previamente limpa e abastecida), pratos, toalhas e guardanapos. Cada utensílio deve ficar no lugar apropriado.

OUTROS DETALHES: AMBIENTAÇÃO, ILUMINAÇÃO E ACÚSTICA

Perceba que interessante: diferente do que imaginamos, no momento de uma refeição, nos alimentamos com todos os cinco sentidos: tato, olfato, audição, paladar e visão. Do ponto de vista da biologia e das ciências cognitivas, os sentidos são os meios através dos quais os seres vivos percebem e reconhecem outros organismos e as características do meio ambiente em que se encontram.

Apreciamos o alimento com a visão, nos estimulamos com o “cheiro” exalado. Além disso, alguns alimentos emitem sons característicos e, ao tocarmos neles, experimentamos sensações estimulantes. Por fim, o paladar revela o sabor.

Portanto, bem antes de iniciarmos uma refeição, o ambiente propicia um estímulo visual através da ambientação do restaurante. A decoração, assim, contribui para criar uma atmosfera agradável e peculiar, interferindo no bem-estar do cliente. Contudo, devem-se evitar os exageros. Na decoração da sala de um restaurante, devem-se levar em consideração alguns aspectos:

- Harmonização das cores do ambiente, do mobiliário e objetos decorativos (exemplo: quadros, jarros etc);
- A música deve ser adequada ao ambiente (evitar estação de rádio com comerciais);
- Excessivo cuidado na higiene (paredes, pisos, carpetes, toaletes etc) é importante;
- Iluminação de acordo com o período do dia ou estado do tempo;
- Utilização de lâmpadas que assegurem economia de energia, sem prejuízo da estética;



Figura 4 - Quebra nozes



Figura 5 - Aparador



SAIBA MAIS!

Assista o vídeo “Tipos de serviço: Inglesa indireta” e observe o *gueridón*.



Figura 6 - Arranjo de mesa

- Observação das disposições legais e recomendações técnicas quanto ao nível de iluminação das áreas de serviço;
- Climatização adequada do ambiente;
- Cuidados com arranjos de mesa: devem ser discretos, primar pela harmonia de cores, podem ser compostos de flores, frutas, legumes, folhagens e objetos diversos e devem ser dispostos à mesa de modo a não atrapalhar a visão entre as pessoas.

No próximo tópico você estudará sobre a hierarquia e funções profissionais.

TÓPICO 2

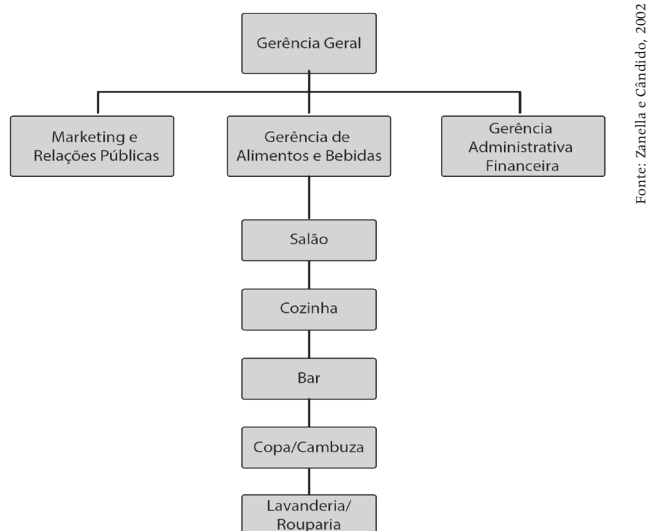
Hierarquia e funções profissionais

OBJETIVO

- Estudar a hierarquia funcional dos profissionais de restaurantes

HIERARQUIA E FUNÇÕES PROFISSIONAIS

Conforme Zanella e Cândido (2002, p. 21), em geral, a estrutura organizacional de um restaurante apresenta a seguinte configuração funcional:



A depender do tamanho e da estrutura, as funções desempenhadas em um restaurante são as seguintes:

GERENTE DE ALIMENTOS E BEBIDAS

O gerente de alimentos e bebidas desempenha um importante papel no funcionamento de um restaurante. É ele quem planeja, organiza, supervisiona,

coordena e controla as atividades nos setores dentro de alimentos e bebidas; estuda os custos de produtos junto ao departamento de compras e faz planejamento, alterações e cancelamento de cardápios. Além disso, também:

- Promove treinamentos entre todo o seu pessoal;
- Supervisiona o procedimento de atendimento ao público;
- Eventualmente atende fornecedores que apresentam novos produtos;
- Mantém contato direto com os clientes para a análise de necessidades, reclamações, etc.;
- Apresenta relatórios à Diretoria ou Gerência geral ou ao proprietário do restaurante;
- Assegura as margens de lucro pretendidas de acordo com a política financeira do proprietário;
- Assegura a qualidade dos produtos e serviços em relação aos preços cobrados;
- Seleciona e demite funcionários.

GARÇOM E COZINHEIRO

Dentro das diversas ocupações relacionadas à área de alimentos e bebidas, destacam-se especialmente dois profissionais: o garçom e o cozinheiro.

O cozinheiro organiza e supervisiona serviços de cozinha, planejando cardápios e elaborando o pré-preparo e a finalização de alimentos. Ela também observa métodos de cozimento e padrões de qualidade dos alimentos. O trabalho de um cozinheiro competente é incompleto, no entanto, se o atendimento também não apresentar qualidade. Sendo assim, de nada adianta uma comida saborosa e bem decorada (apresentada) se ela for mal servida.

Em resumo, com um atendimento ruim, um restaurante tem poucas chances de sobrevivência no exigente mercado atual. A qualidade do atendimento é um dos principais elementos no sucesso de uma empresa do ramo de alimentação. Dessa forma, o garçom é peça fundamental, pois em contato direto com o cliente, cabem a este as vendas e serviços. Lembremos que muitas vezes o cliente retorna ao estabelecimento de alimentação motivado pelo atendimento e atenção de “seu garçom predileto”.

De acordo com Pacheco (2005, p. 12) um bom garçom deve reunir, entre outras, qualidades como:

- apresentação pessoal impecável (uniforme, cabelos, rosto, dentes, mãos, e unhas);
- boa higiene pessoal;
- simpatia, educação, diplomacia, discrição e boa comunicação na

- convivência com o cliente;
- inteligência, honestidade, agilidade, seriedade, iniciativa, criatividade e
- interesse pelo trabalho, pontualidade e profissionalismo.

O trabalho do garçom vai além do atendimento propriamente dito. Antes de os clientes chegarem ao restaurante, o ambiente precisa ser preparado para recebê-lo. Assim também o trabalho não termina com a saída destes, ao fim do atendimento, o ambiente precisa passar por uma limpeza e arrumação.

TÓPICO 3

O profissional garçom

OBJETIVO

- Listar as etapas do trabalho do garçom

O dia de trabalho do garçom inclui três fases, as quais podemos chamar de ciclo de trabalho do garçom. O ciclo se inicia muito antes dos clientes chegarem ao restaurante e termina bem depois deles terem ido embora. Falaremos aqui brevemente sobre a primeira parte dessas atividades: o *mise en place*.

MISE EN PLACE → ATENDIMENTO → LIMPEZA

MISE EN PLACE

É por meio da apresentação e da aparência geral do restaurante que se define a sua categoria perante o mercado concorrente e o tipo de imagem que se pretende passar para a clientela. A esta forma de disposição preliminar de móveis, equipamentos e utensílios denominamos *mise en place*, que consiste no conjunto de operações preparatórias para o serviço do restaurante. Essas ações são destinadas ao atendimento de clientes e são indispensáveis para o bom funcionamento do restaurante. Um *mise en place* de qualidade:

- cativa a confiança do cliente, criando um ambiente aconchegante, limpo e agradável;
- facilita o trabalho do garçom no atendimento aos clientes, uma vez que tudo no restaurante está em seu lugar.

Comentaremos com mais detalhes as modalidades e tipos de serviços, bem como seus procedimentos, em nossa próxima aula (aula 2), em que assistiremos a vídeos que demonstram o correto procedimento destes serviços e ensinam o manuseio dos utensílios.

AS COMANDAS

Durante o atendimento, a organização é um dos elementos primordiais no trabalho do garçom. Não podem faltar na rotina deste profissional quatro “instrumentos” básicos: bloco de comanda, caneta, saca-rolhas e isqueiro. Explica Marques (2002, p.62) que comanda é um documento emitido pelo garçom para obter, na cozinha ou na copa, os itens referentes aos pedidos dos clientes. Ela deve ser emitida de forma clara e completa para evitar falhas e interpretações incorretas. Comandas de preenchimento manual devem conter 2 vias, que serão distribuídas, a primeira para o caixa e a segunda para o setor executante do pedido (copa ou cozinha). No entanto, atualmente, na maioria dos estabelecimentos gastronômicos, as comandas são emitidas por equipamentos eletrônicos.

Por aqui terminamos os estudos de nossa primeira aula. Vamos agora às nossas tarefas! Vamos refletir sobre os assuntos estudados na aula 1.

AULA 2

A *mise en place* e as modalidades de serviço

Apreendidos os conhecimentos sobre os equipamentos e a estrutura organizacional que compõem os ambientes restaurativos, vamos estudar agora os procedimentos necessários à preparação e funcionamento de um restaurante. Sendo assim, vamos conhecer os tipos existentes de serviços de prato à mesa e tomar conhecimento de como se procede a retirada dos utensílios que compõem o serviço de atendimento aos clientes de restaurantes. Além de textos impressos e eletrônicos, nesta aula, você assistirá a vídeos em que se demonstram os procedimentos relativos aos serviços de atendimento a clientes em restaurantes, ampliando, assim, ainda mais seu aprendizado.

Objetivos

- Estudar os elementos que compõem a *mise en place* do salão, de utensílios e da mesa
- Demonstrar as diversas modalidades de serviços de prato à mesa
- Conhecer e demonstrar os procedimentos de desembaraço de mesa

TÓPICO 1

O serviço de *mise en place*

OBJETIVO

- Estudar os elementos que compõem a *mise en place* do salão, de utensílios e da mesa

O SERVIÇO DE MISE EN PLACE

Mise en place compreende o conjunto de operações realizadas na preparação, abertura e funcionamento de um restaurante, pondo em ordem o salão, os objetos, os alimentos e as bebidas (ZANELLA e CÂNDIDO, 2002). A *mise en place*, termo de origem francesa, significa arrumação, colocação em ordem. Coordenada pelo *Maitre* diariamente, todos os procedimentos da *mise en place* devem ser executados num restaurante. Esse procedimento tem os objetivos de facilitar o trabalho do garçom, tornar o serviço mais rápido, criar um ambiente mais agradável e agilizar os serviços solicitados pelos clientes. Temos a *mise en place* da sala (ou salão), *mise en place* da mesa, *mise en place* do bar e até mesmo a *mise en place* da bandeja.

MISE EN PLACE DA SALA (LIMPEZA GERAL DO SALÃO)

O *mise en place* da sala corresponde à arrumação, ao ordenamento e à limpeza da sala, bem como de objetos e utensílios nela utilizados. Dentre os procedimentos do *mise en place* da sala, estão:

- a limpeza geral da sala, no que diz respeito ao piso, tapetes, vidros, espelhos etc. A limpeza deve ser feita da entrada principal para a entrada de serviço;
- a limpeza e a verificação do estado e funcionamento de cortinas e venezianas;
- colocação e arrumação de arranjos de flores em geral ou plantas;
- a verificação da iluminação (lâmpadas, lustres etc.);
- separação e polimento de diferentes tipos de material (copos, xícaras, pires, etc.);

- f. se necessário, abastecimento dos *menages*;
- g. limpeza das cadeiras e tampo das mesas;
- h. verificação do sistema de sonorização para música ambiente e do telefone;
- i. limpeza dos banheiros;
- j. verificação e limpeza dos aparelhos de ar condicionado.

ATENÇÃO!

Cabe ao garçom e ao *commis* a tarefa da *mise en place*. Desde a parte da limpeza do piso e geral do ambiente, passando pela esterilização, até a arrumação das mesas.

MISE EN PLACE DAS MESAS

Após fazer as verificações do estado do ambiente, o *Maître* dá instruções para que se inicie a *mise en place*, encarregando sua equipe de tarefas como:

MISE EN PLACE PARA O SERVIÇO À LA CARTE

Para o serviço *à la carte* é necessário saber arrumar a mesa com os seguintes utensílios:

1. prato de mesa
2. guardanapo
3. faca de mesa
4. garfo de mesa
5. faca de sobremesa
6. prato de pão
7. copo de vinho tinto
8. copo de água
9. saleiro e pimenteira

SAIBA MAIS!

Assista ao vídeo “*mise en place*”. Observe uma demonstração sobre o serviço de *mise en place*. Não deixe de assistir!

MISE EN PLACE PARA SERVIÇO SIMPLES

1. prato de mesa
2. guardanapo
3. faca de mesa
4. garfo de mesa
5. copo de água
6. saleiro e pimenteira

MISE EN PLACE PARA SERVIÇOS DE BANQUETES

1. prato de mesa
2. guardanapo
3. faca de mesa
4. colher de sobremesa (*consomé*)
5. faca de sobremesa

6. garfo de mesa
7. garfo de sobremesa
8. copo de vinho branco
9. copo de vinho tinto
10. copo de água
11. colher de sobremesa
12. garfo de sobremesa

Para sugestões diversas:

Diversos tipos de refeições peculiares como: ostras, peixe defumado, coquetel de crustáceos, lagosta fria, alcachofra, coxas de rã, dentre outros.

Cada estabelecimento, conforme o ambiente e o tipo, faz ou não a *mise en place* das mesas, contudo, a arrumação e limpeza independe do tipo de estabelecimento, ou seja, tudo deverá estar arrumado, limpo e funcional.

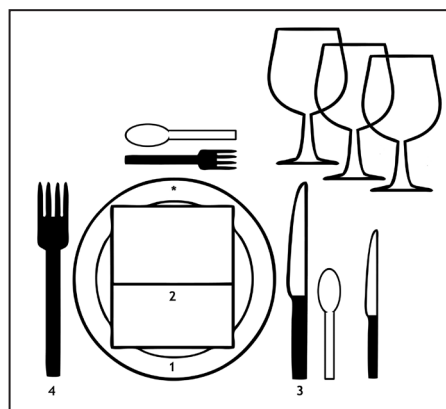


Figura 7 - Arrumação mesa serviço completo

MISE EN PLACE DOS EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

Compõe-se da:

- a. disposição e alinhamento das mesas;
- b. colocação dos moletons (flanela grossa);
- c. colocação das toalhas;
- d. colocação dos naperons (cobremanchas);
- e. “esterilizar” todo material com álcool e com panos adequados que não deixem restos de felpas, principalmente nos cristais e talheres;
- f. separação dos pratos manchados ou sem condições de uso;
- g. descarte de pratos e copos trincados;
- h. arrumação do aparador com talheres, copos, guardanapos, *ménages* e toalhas;
- i. colocação dos pratos;
- j. colocação dos talheres;
- k. colocação do *ménage*;
- l. colocação dos copos (utilizar a forma correta para transportar e manusear copos e cálices);



ATENÇÃO!

Para a colocação das toalhas é importante observar alguns aspectos:

- 1 - se as mesas forem redondas, é necessário observar se a caída das toalhas corresponde a cada perna da mesa.
- 2 - se as mesas forem retangulares ou quadradas, observar se a linha do meio e caída é simétrica em todos os lados.

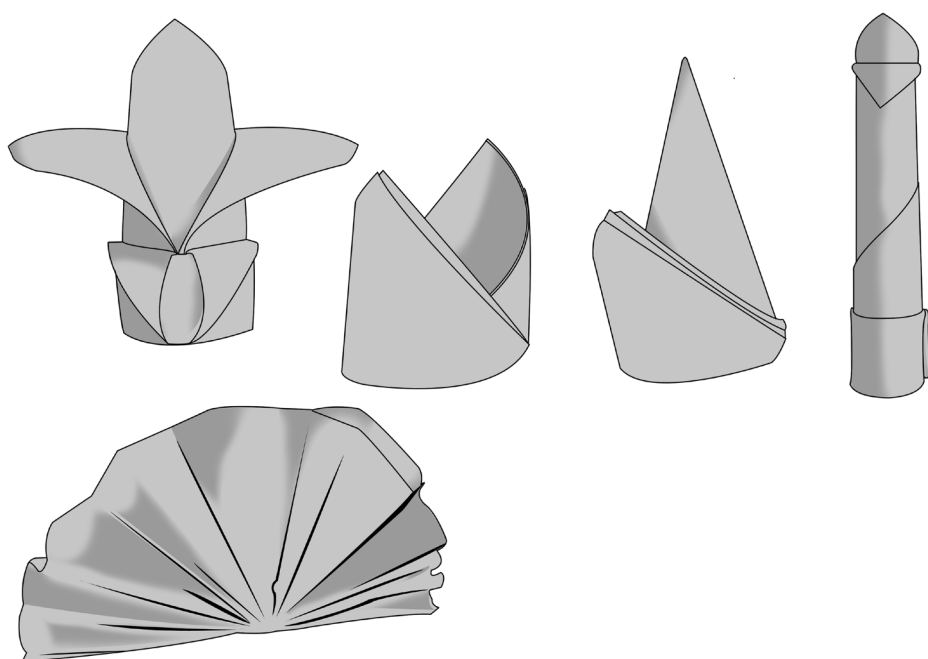
- m. colocação dos guardanapos (utilizar pinça para manusear guardanapos de tecido);
- n. colocação dos objetos de ornamentação;
- o. disposição e alinhamento das cadeiras.

MISE EN PLACE DO CARRINHO DE BEBIDAS

Compõe-se da:

- a. limpeza e funcionamento do carrinho;
- b. limpeza e arrumação das garrafas no carrinho;
- c. verificação do nível de bebidas, reposição se necessário;
- d. polimento e ordenação dos copos
- e. providenciar gelo, limão e demais acessórios pertinentes.

DOBRAS DE GUARDANAPOS NA MISE-EN-PLACE



UTILIZAÇÃO DE COPOS

Para proporcionar um bom serviço de bebidas, é necessário o conhecimento das bebidas, sua classificação e utilização, assim como conhecimento dos copos e métodos de procedimento para sua utilização.

Manuseio de copos

No manuseio dos copos, deve-se observar:

- Os copos devem ser sustentados pela parte de baixo (base);
- Utiliza-se sempre uma bandeja para transportá-los;

- A bandeja deve ser coberta de um guardanapo de serviço, para evitar o deslizamento dos copos;
- Nunca colocar um copo dentro do outro, caso contrário podem quebrar;
- Esterilizar os copos com álcool antes de utilizá-los;
- Retirar de uso os copos que estão com defeito, riscos, quebrados, etc.
- Usar cada tipo de copo de acordo com o tipo de serviço de bebidas.

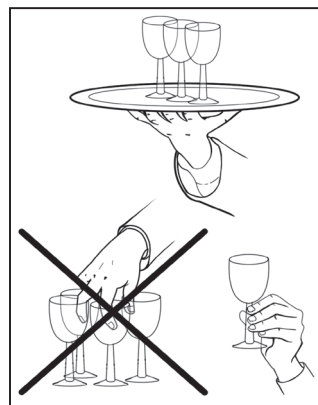


Figura 8 - Manuseio dos copos

Após a limpeza e arrumação do ambiente, móveis e utensílios, o restaurante está pronto para receber os clientes. Inicia-se, então, a etapa do atendimento.

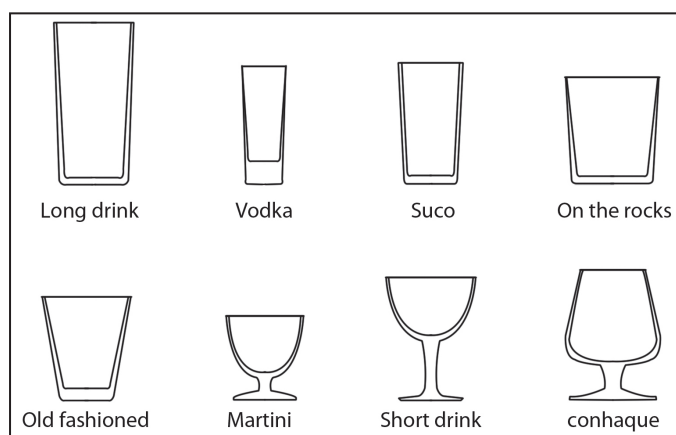



Figura 9 - Tipos de copos



SAIBA MAIS!

Assista os vídeos “Tipos de copos” e “higiene e polimento” e veja as orientações necessárias para o manuseio e o polimento desses utensílios.

O atendimento começa com a recepção do cliente e sua acomodação. Em seguida são oferecidos os serviços da casa, geralmente através da apresentação do cardápio. Uma vez que o cliente tenha feito a sua escolha, os pedidos tenham sido devidamente anotados e repassados à cozinha, procede-se ao serviço propriamente dito. Vamos conhecê-los no próximo tópico!

TÓPICO 2

Modalidades de serviços

OBJETIVO

- Demonstrar as diversas modalidades de serviços de prato à mesa

Considerando aspectos sobre os quais já falamos nesta disciplina, você já percebeu que, em restaurantes, a qualidade do serviço é complemento indispensável ao trabalho da cozinha e do bar. O serviço deve, portanto, ser feito com requinte, etiqueta e profissionalismo. O garçom – como aquele que tem como uma de suas principais atribuições servir –, a fim de desenvolver com mais eficiência suas tarefas deve, então, ter conhecimento dos tipos e das regras básicas de serviço. (PACHECO, 2005)

As formas como as pessoas se servem ou são servidas, a forma de execução dos serviços, ou seja, a maneira como os clientes acessam os alimentos, denominamos modalidades de serviços. Existem diversas modalidades, algumas mais sofisticadas e outras mais simples; caberá ao restaurante utilizar a mais adequada à sua categoria.

A seguir, apresentamos as principais modalidades de serviço de pratos à mesa e suas respectivas execuções. Você pode aprender sobre isso tanto lendo os textos impressos e eletrônicos quanto assistindo ao vídeo demonstrativo. Aprenda e delicie-se com as informações!

ATENÇÃO!

No mesmo vídeo em que você viu uma demonstração dos tipos de serviço, você encontra as modalidades de serviço.

- Serviço *table d'hôte*** - serviço simples e rápido, também conhecido como serviço comercial. As travessas são colocadas na mesa e os clientes se servem.
- Serviço de prato pronto** - empratado: o prato vem já pronto/montado da cozinha e é colocado, pelo lado direito, à frente do cliente.

- c. **Serviço à inglesa direto** - o alimento vem preparado em uma bandeja e é servido no prato do cliente, pelo garçom, pela esquerda e com a utilização de alicates.
- d. **Serviço à inglesa indireto (uso do *guéridon*)** - o garçom traz o alimento em uma bandeja e, à frente dos clientes, sobre o *guéridon*, monta os pratos utilizando alicates. Depois disso, os pratos são levados, já montados, para o cliente. Seguindo as normas da etiqueta, crianças e senhoras primeiro.
- e. **Serviço à francesa ou diplomata:** o alimento vem disposto em uma bandeja e o garçom a apresenta pela esquerda, com uma leve inclinação do dorso, esperando o cliente se servir da bandeja, passando o alimento para seu prato. Geralmente são vários garçons, cada um com um tipo diferente de alimento, que se sucedem até o cliente satisfazer-se.
- f. **Serviço de *buffet*:** neste serviço, também conhecido como americano ou *self-service*, o cliente se levanta para servir-se à vontade, cabendo ao garçom reabastecer o buffet de pratos novos, servir as bebidas e desembaraçar as mesas sempre que necessário, mantendo o ambiente arrumado. As comidas ficam dispostas em *chafing dish*, tipo de banhos-maria.
- g. **Serviço de *réchaud*:** a palavra *réchaud*, de origem francesa, refere-se a um tipo de utensílio. Uma espécie de frigideira originalmente feita de prata, utilizada para preparar pratos à frente do cliente. Hoje são de aço cromado ou aço inox, acompanhado de fogareiro à álcool também em aço inox. No *réchaud* se preparam alimentos rápidos, que não demandem muito espaço, pois o carrinho de apoio (*guéridon*) não comporta muitos utensílios e ingredientes.
- h. **Serviço de chá:** O cultivo do chá começou na China, Índia e Japão, de onde provêm, em grande parte, as melhores qualidades de chá.

No século XII a.C., já era cultivado pelos chineses,



Figura 10 - Serviço à inglesa direto



Figura 11 - Serviço à inglesa indireto
(uso do *guéridon*)



Figura 12 - Serviço à francesa ou diplomata



Figura 13 - Serviço de Buffet



Figura 14 - Serviço de Chá

ATENÇÃO!



Muito “badalado” nos anos 80, o serviço de *réchaud* é pouco executado atualmente, pois é um serviço de custo operacional muito alto por demandar uma mão-de-obra extremamente qualificada e escassa.

Este fato desencadeou uma reciclagem do termo *réchaud*, que aos poucos está sendo empregado para um outro utensílio: o banho-maria, onde se colocam os alimentos a fim de se manterem aquecidos nos self-service.

Atualmente muito comum nos restaurantes de comida por quilo, seja no formato de carrinho, seja no formato para um ou dois tipos de alimentos diferentes, o *chafing dish*, nome técnico original desse utensílio, está sendo chamado de *réchaud*.

e ali pelo século XVI passou à Europa, levado pelos holandeses. Depois de colher suas folhas, espera-se que sequem e leva-se ao forno, a temperatura regular. Em seguida elas são trituradas e embaladas para consumo.

Como servi-lo:

Deve-se servir o chá sempre em bules de louça ou porcelana ou inox, que mantêm o calor por mais tempo.

Nunca se deve usar o vasilhame destinado ao chá para outro fim, para que não absorva outros sabores. Deve-se servir sempre pela direita do cliente, o chá deve ser servido diante dos clientes. Deve-se também acompanhar o bule com outros dois, um contendo água quente (para quem quiser mais fraco) e outro com leite. Levar um prato com rodela de limão, bem finas. Também podem ser levadas à mesa uma garrafa de rum ou conhaque, e creme de chantilly, para quem gostar.

Pode-se acompanhar o chá com salgadinhos, torradas, *petit-fours*, geleias, massa folhada, brioches, doces, etc. No calor, servido gelado, o chá é ótimo refrigerante. Para isso, deve-se prepará-lo em grande quantidade, e depois de tê-lo coado, conservá-lo no refrigerador, em garrafa hermeticamente fechada. Para aromatizá-lo, adicione suco de limão ou laranja.

TÓPICO 3

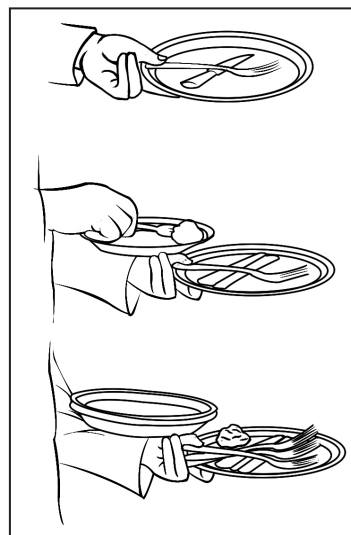
Desembaraço de mesa

OBJETIVO

- Conhecer os procedimentos de desembaraço de mesa

A retirada de todos os objetos que compuseram o serviço de atendimento ao cliente denomina-se desembaraço. A mesa deve ser desembaraçada na seguinte sequência:

- Somente iniciar a retirada dos objetos da mesa depois que o último cliente terminou de comer.
- Antes de retirar alguma coisa, perguntar: “O senhor está servido?” e só retirar quando receber a permissão;
- Depois que o cliente terminar o prato principal, recolher primeiramente as travessas e molheiras; depois, o prato de mesa, os pratos menores e por fim, a lavanda, quando for o caso (todo pela esquerda), ficando o ménage e guardanapos;
- Recolher o ménage e cestinhos de pão antes do serviço de sobremesa, limpando rapidamente a toalha usando a “feiticeira” ou guardanapo. O paliteiro e o cinzeiro devem permanecer na mesa até o final;
- O copo para a água, assim como garrafas com bebida, também permanecem na mesa.



Fonte: figura/Castelli

Figura 15 - Desembaraço de mesa

DICAS AO DESEMBARAÇAR MESAS

- O garçom deve se colocar por trás do cliente para efetuar o serviço;
- Recolher os copos de aperitivos quando for servir o vinho;
- Recolher os copos de vinho branco quando for servir o vinho tinto. (tudo pela direita);



SAIBA MAIS!

Veja uma demonstração no vídeo “Desembaraço de mesa” disponível no ambiente.

- Recolher os copos de vinho tinto, antes do cafezinho ou do serviço de licores e digestivos;
- Limpar os pratos unicamente com um garfo e colocar todos os restos dentro de um único prato, segurando os pratos com a mão esquerda;
- Retirar todos os objetos, deixando apenas os copos, as garrafas que não estão vazias. O vaso e o cinzeiro ficam. Após a saída do cliente

e depois de tudo retirado, proceder à limpeza da mesa com um guardanapo, colocando a sujeira num prato de sobremesa.

REGRAS BÁSICAS DE SERVIÇOS

O atendimento ao cliente, de forma personalizada, é feito por meio de processos e práticas específicas. Existem diversos aspectos a serem observados na execução dos serviços. No quadro abaixo, recapitule e memorize alguns destes procedimentos:

PELA ESQUERDA	PELA DIREITA
Apresentação de todos os pratos (exceto serviço empratado)	Serviço à inglesa indireto
Desembaraço de pratos de pão, lavandas e prato de mesa limpos	Bebidas
Serviço de refeições à inglesa direto	Servir pratos prontos
Serviço de refeições à francesa	Desembaraço de copos, prato de mesa e talheres
Limpeza da mesa	Apresentação dos utensílios e <i>ménage</i>
	Apresentação da conta

FECHAMENTO E LIMPEZA

Após o atendimento aos clientes, ao final do expediente, antes de ir embora, o garçom procede às atividades de fechamento e limpeza. São recolhidas, então, todas as louças, utensílios e toalhas. São recolhidas e empilhadas as mesas e cadeiras e é varrido o chão e retirado o lixo do salão. Fecham-se as portas e janelas e são desligados o som ambiente, as luzes e o ar condicionado. Dependendo do esquema de controle do restaurante, após a limpeza o garçom precisa acertar suas contas com o caixa.

Há muito aprendizado num ambiente em que se manejam alimentos. E por vezes nem notamos toda a organização que o envolve. O contexto de prévia organização de um estabelecimento restaurativo requer inúmeras operações e muito conhecimento.

Portanto, temos mais para aprender. Em nossa próxima aula, vamos identificar os conceitos e procedimentos de atendimento ao cliente e verificar o passo-a-passo da elaboração de um cardápio. Antes, porém, vamos às tarefas!

AULA 3

O atendimento

Agora que você domina as informações sobre os diferentes tipos de serviços de prato à mesa, as técnicas de desembaraço de mesa e os procedimentos básicos que compõem o atendimento eficiente, aprenderá a identificar os meios necessários para encantar e satisfazer os clientes de estabelecimentos restaurativos. Além disso, nesta aula, você também aprenderá a relacionar os diversos tipos de cardápios e os elementos necessários para sua elaboração e verá como o cardápio pode ser um poderoso instrumento de informação, apresentação e venda dos restaurantes.

Objetivos

- Apresentar os procedimentos básicos que promovem o salutar atendimento aos clientes de estabelecimentos restaurativos
- Demonstrar os diversos formatos e os passos necessários para montagem e apresentação de cardápios

TÓPICO 1

Eficiência no atendimento ao cliente

OBJETIVO

- Apresentar os procedimentos básicos que promovem o salutar atendimento aos clientes de estabelecimentos restaurativos

Iniciamos este tópico chamando atenção para uma constatação importantíssima relacionada aos serviços em estabelecimentos restaurativos: tão relevante quanto apresentar um ambiente organizado, com estrutura física impecável, se faz a observação e aplicação correta de procedimentos de atendimento ao cliente. Aliás, pesquisas do setor apontam que, entre os motivos de o cliente se afastar de restaurantes, 65% dos casos se dão por mau atendimento. Atender bem tem sido, na verdade, o grande desafio enfrentado pelo setor.

Vejamos agora o que caracteriza um bom atendimento.

Na abertura do salão e início das operações do restaurante, os funcionários de frente (Gerente de *A&B*, *maître*, *garçons* e *commis*) deverão estar em suas praças de trabalho, devidamente uniformizados e colocados, recepcionando com simpatia, cortesia e etiqueta seus clientes. Vejamos os procedimentos básicos para isso.

PROCEDIMENTOS BÁSICOS

Listamos a seguir o que deve ser feito em relação aos pedidos feitos pelo cliente durante uma refeição, de acordo com Castelli (2003), Zanela e Cândido (2002) e Marques (2002).

EDIDOS DE ALIMENTOS

Vejamos abaixo algumas orientações sobre os pedidos de alimentos:

- a. Caso o cliente seja conhecido no estabelecimento, é recomendável atendê-lo chamando sempre pelo nome;
- b. Nunca se deve deixar o cliente esperando na entrada. Caso o restaurante esteja com pouca ou nenhuma disponibilidade de lugares, informe ao cliente e apresente sugestões de espera ou reserva para outro horário;
- c. Verifique se o cliente tem preferência por determinada mesa;
- d. Auxilie as pessoas a se instalarem à mesa;
- e. Sugira serviços de aperitivos, águas e *couvert*;
- f. Na tomada de pedido, apresenta-se a “carta de menus” ou cardápio ao cliente e registra-se o pedido, preenchendo a comanda (observar preferências do cliente, por exemplo o ponto de cozimento);
- g. A interferência ou sugestão do garçom na seleção dos pratos deve ser feita quando o cliente solicitar ou quando se perceber indecisão do cliente quanto à escolha;
- h. Na indicação, o garçom deve ressaltar as qualidades, características e detalhes dos pratos visando a estimular o apetite e a disposição do cliente;
- i. O cliente deve decidir com tranquilidade e segurança seu pedido, deve ter tempo e consultar seus acompanhantes, nunca deve ser coagido;
- j. O garçom deve servir o pedido de acordo com as regras, técnicas e modalidades de serviço, já demonstradas na aula 2 desta disciplina;
- k. Durante a refeição o garçom ou mesmo os funcionários de frente devem fazer contatos com os clientes, indagando sobre sua satisfação;
- l. Ao final da refeição, devem-se oferecer sobremesas ou bebidas digestivas;
- m. Deve-se aguardar que o cliente solicite a apresentação da conta, ela nunca oferecida ao cliente.
- n. A conta deve vir dobrada sobre um pratinho ou objeto que a guarde e colocada à direita do comensal que a solicitou;
- o. Caso o cliente deixe uma gorjeta, esta deve permanecer sobre a mesa até a sua saída;
- p. Na saída do cliente, o garçom deve verificar se nada foi esquecido e acompanhá-lo até a saída do restaurante. Engana-se quem pensar que o serviço finaliza após o pagamento da conta. O maitre ou funcionário do local agradecem a presença. Com a saída do cliente, a brigada inicia novamente a *mise en place* da mesa para a próxima entrada;
- q. Caso o estabelecimento tenha serviço de manobrista deve-se indicar o local.

PEDIDOS DE BEBIDAS

Após o pedido de pratos, o garçom deve consultar o cliente sobre a bebida que acompanhará a refeição, apresentando-lhe a “carta de bebidas”. Sobre o pedido de bebidas, deve-se observar:

- Os profissionais devem ter amplo conhecimento das bebidas quanto à marca, nacionalidade, região de origem, classificação, safra, graduação alcoólica, dentre outras informações;
- Embora existam regras e critérios, a combinação das bebidas e alimentos depende do gosto pessoal de cada cliente;
- O garçom deve servir o pedido utilizando-se das regras, técnicas e modalidades de serviço.

PEDIDOS DE SOBREMESAS

Agora vamos conhecer alguns procedimentos para os pedidos de sobremesa:

- A sobremesa compõe-se normalmente de doces, frutas, sorvetes etc.;
- Antes de servir a sobremesa, retiram-se da mesa os pratos, talheres e *ménage*;
- Retiram-se também as migalhas e resíduos da mesa;
- O garçom deve oferecer o “carrinho de doces” (caso o estabelecimento o tenha) observando as particularidades de serviço;
- No sistema *buffet*, devem ser dispostos pratos e talheres específicos;
- Em uma forma mais requintada de serviço, a sobremesa poderá ser apresentada e elaborada à mesa do cliente;
- Após concluída a sobremesa, o garçom deve oferecer ao cliente bebidas digestivas (licor, conhaque, café etc).

POSSÍVEIS OCORRÊNCIAS E SEUS DEVIDOS PROCEDIMENTOS

É importante ter conhecimento de algumas das principais ocorrências em um estabelecimento restaurativo e como proceder. Veja-as no quadro a seguir (CASTELLI, 2003):

POSSÍVEIS OCORRÊNCIAS	PROCEDIMENTO ESPERADO
Guardanapos que caem no chão	Garçom deve repor o guardanapo trazendo-o sobre um prato de mesa. Em seguida, recolhe o que havia caído.
Talheres que caem no chão	Garçom deve repor o talher envolto num guardanapo trazendo-o sobre um prato de mesa. Em seguida, recolhe o que havia caído.
Líquido derramado na mesa	Servir pratos prontos
Alimento ou bebida derramados na roupa do cliente	Desembaraço de copos, prato de mesa e talheres

Reclamações: Demora execução do pedido Temperatura inadequada Ponto da carne grelhada Desconformidade do pedido feito Quantidade servida Preços cobrados	Para todas as reclamações, o garçom deve: Manter a harmonia; Escutar atentamente a reclamação; Interessar-se pela reclamação; Solucionar a reclamação quando necessário.
Bebida inutilizada	Se algum alimento, resíduo ou inseto cair no copo do cliente, é necessário substituir por outro e servir novamente a bebida ao cliente.
Atendimento de um cliente “Vip”	Reservar uma mesa e avisar os demais funcionários do restaurante sobre a situação VIP do cliente; personalizar o atendimento.
Atendimento de crianças	As crianças também são clientes, e devem receber uma atenção especial. Para atender uma criança, é preciso ter calma, paciência e ser gentil. Procurar acomodar a criança em cadeira própria para criança e não deixar ao seu alcance garrafas, facas, copos, travessas, molhos, etc.
Atendimento de cliente embriagado	Verificar o estado do cliente para saber se há condições de atendê-lo; Não discutir com o cliente em hipótese alguma; acomodá-lo em um setor do restaurante pouco movimentado; jamais dar qualquer tipo de conselho ao cliente (Ex.: Você não devia beber mais); Não conversar muito, porém, não deixar de demonstrar gentileza e educação; Caso seja necessário, chamar o maitre ou gerente.

TÓPICO 2

Elaboração de cardápios

OBJETIVO

- Demonstrar os diversos formatos e os passos necessários para montagem e apresentação de cardápios

Iniciamos nossos estudos sobre cardápios compreendendo suas diferentes denominações.

Menu ou cardápio englobam um determinando número de pratos, previamente definidos e dispostos em sequência para compor uma refeição completa (sequência: pratos leves, pratos consistentes e mais delicados). Já a carta de comidas representa a listagem de comidas da casa, com respectivo detalhamento de cada prato, sem preocupação de ordenamento.

A função primordial do cardápio é informar que iguarias o estabelecimento tem à disposição da clientela. Os pratos que compõem o menu devem ser variados, equilibrados e adequados a cada tipo de estabelecimento.

FUNÇÃO DO CARDÁPIO

O cardápio propriamente dito tem como uma de suas funções essenciais ser uma ferramenta de venda, devendo-se adequar ao perfil do cliente ou ao mercado consumidor. Sendo assim, sua apresentação (*layout*) deve sensibilizar o cliente, auxiliando-o na escolha dos pratos e naturalmente estimulando o consumo.



VOCÊ SABIA?

A palavra menu, no sentido gastronômico, já era usada na França no século XVIII. Porém, a utilização para informar aos clientes do que lhes é proposto como refeição só generaliza a partir de 1830. O menu originou-se de uma ordem interna de serviço com objetivo de informar aos empregados de uma casa da sequência de pratos e vinhos a servir. (VASCONCELOS, 2002)

Ao se criar o cardápio, cabe à equipe (gerente, *maitre* e chefe de cozinha) pensar nos detalhes, antes de se mandar confeccioná-los. Deve-se:

- evitar “nomes fantasias” de alimentos e bebidas que gerem dúvidas
- evitar a repetição de nomes
- evitar guarnições repetidas
- evitar erros de ortografia

SUGESTÕES PARA A CONFEÇÃO E IMPRESSÃO DO CARDÁPIO

O cardápio deve fornecer informações suficientes a respeito do prato, em letras menores e de forma legível, de preferência logo abaixo no nome do prato.

Deve-se observar:

- a. A capa deve ser condizente com o tipo do estabelecimento;
- b. Deve-se colocar o nome do estabelecimento, o endereço e telefone no cardápio;
- c. O papel deve ser de qualidade;
- d. Deve-se observar o contraste da cor do papel com a cor das letras;
- e. Deve-se evitar poluição visual, não colocando muitas figuras e letras muito floreadas;
- f. Devem-se apresentar os preços de forma legível;
- g. Deve-se explicitar se o restaurante cobra taxa de serviço, *couvert* artístico ou estacionamento;
- h. Deve-se explicitar a aceitação de cheques e cartões de crédito.
- i. Deve-se evitar o uso de cardápios sujos, rasgados, engordurados.

FORMAS DE APRESENTAÇÃO DE UM CARDÁPIO

Vasconcelos (2002) ressalta que, embora atualmente a estrutura do menu continue basicamente a mesma, algumas modificações ocorreram com o passar do tempo, desde quando os estabelecimentos restaurativos assumiram atendimentos mais qualificados, ou seja, profissionais, no início do século XX .

A modificação dos hábitos alimentares das sociedades e o conhecimento humano são fatores que proporcionaram alterações nas formas de apresentação dos cardápios. Vejamos como é possível apresentá-los:



VOCÊ SABIA?

A escolha de determinados alimentos (pratos frios, sobremesas, por exemplo) depende do país e da cultura.

- a. **Sequência clássica para o cardápio**
 - Entradas frias (*hors-d'oeuvre* - pratos frios e saladas)
 - Sopas e cremes
 - Entradas quentes (*hors-d'oeuvre* quentes)
 - Massas
 - Pratos principais:
 - Carnes brancas (peixe)
 - Carnes brancas (aves)
 - Carnes vermelhas
 - Acompanhamentos e porções
 - Sobremesas
 - Bebidas

- b. **Sequência moderna**
 - Entradas frias (*hors-d'oeuvre* - pratos frios e saladas)
 - Sopas
 - Entradas quentes (*hors-d'oeuvre* quentes)
 - Pescados
 - Pedacos de carnes (porções)
 - Pratos do dia
 - Assados
 - Legumes
 - Produtos de confeitaria
 - Sobremesas

- c. **Sequência simplificada (contemporânea)**
 - Entradas frias
 - Sopas
 - Entradas quentes ou massas e ovos
 - Pescados, aves, carnes
 - Queijos
 - Sobremesas

SUGESTÕES DE CARDÁPIOS

a. Cardápio de salão de chá

O chá tem uma história deliciosa que começou na China há mais de cinco mil anos e que proliferou para os quatro cantos do mundo, onde continua a ser, ainda hoje, muito apreciado. O entusiasmo dos britânicos (Inglaterra) pelo chá é algo que



Fonte: www.latinstock.com.br

Figura 16 - Bule

ainda hoje se mantém. No entanto, nos primeiros anos de consumo, esta bebida não estava ao alcance de todos porque tinha um imposto tão alto que, em 1689, as vendas de chá quase que pararam por completo!

Atualmente, o chá continua a deliciar gerações de povos espalhados por todo o mundo, sendo ainda mais popular do que o café. Com sabores para todos os gostos e benefícios ao nível da saúde e do bem-estar geral de quem bebe, o chá das cinco vai, certamente, continuar a fazer história. A forma de apreciação da bebida varia de acordo com a cultura, o país e o período em que ela esteja localizada.

Nas casas de chá, são servidos chás, café, doces e salgados. São lugares aonde as pessoas vão sem pressa, muitas vezes para passar uma tarde inteira conversando. Estes estabelecimentos têm característica peculiar, conforme mencionado, por obrigatoriamente apresentarem serviços refinados. Normalmente, os seguintes itens são ofertados:

- sanduíches frios e quentes
- biscoitos variados
- pães sortidos
- bolos sortidos
- torradas
- geleias
- doces
- tortas salgadas
- tortas doces
- sucos
- vitaminas
- *milk-shakes*
- chás sortidos
- café
- café com leite
- chocolate quente

b. Cardápio de *coffee-shop*

O *coffee-shop* é um local para refeições rápidas e com preços mais acessíveis do que um restaurante tradicional. O menu vem baseado em pratos de fácil preparo, muitas vezes já pré-produzidos. São itens normalmente ofertados:

- a. pães sortidos
- b. torradas
- c. sopas
- d. *consomés*

- e. caldos
- f. sanduíches
- g. filés rápidos
- h. salgadinhos
- i. tortas doces
- j. tortas salgadas
- k. bolos sortidos
- l. doces
- m. bebidas: café; sucos; refrigerantes; iogurtes e vitaminas

PEDIDOS DE SOBREMESAS

O bar deve estar embasado em tira-gostos, porções, drinks. Itens normalmente ofertados:

- canapés
- porções de embutidos fatiados
- batata frita
- porções de salgadinhos (bolinhas de queijo; coxinhas)
- tábuas de frios
- amendoins
- castanhas
- drinks

TÓPICO 3

Formato e elaboração do cardápio

OBJETIVO

- Conhecer algumas formas de apresentação do cardápio

Agora você vai estudar o formato e a ficha técnica de um cardápio. Atualmente são utilizadas diversas formas de cardápio. Os cardápios podem ser apresentados em:

- lousas;
- tábuas de madeira;
- letreiros luminosos;
- paredes estilizadas;
- objetos decorativos;
- carta tradicional, dentre outros.



Figura 17 - Cardápio



Figura 18 - Cardápio



Figura 19 - Cardápio



Figura 20 - Cardápio

1. ELABORAÇÃO

O processo de elaboração de um cardápio – nesse caso entendido como o conjunto de iguarias que um estabelecimento restaurativo pode oferecer – é bastante

complexo. As pessoas envolvidas (*maitre*, gerente de alimentos e bebidas) precisam saber relacionar o tipo de restaurante e sua especialidade com características físicas do estabelecimento. Sendo assim, a criação de um cardápio vai depender do que se tem no restaurante em relação a: equipamentos e utensílios necessários para elaborar e servir; área necessária para colocar os equipamentos; dimensões da cozinha; necessidade de se ter uma câmara frigorífica; quantidade de funcionários na brigada de cozinha; requisitos de preparo e serviço dos pratos.

Além desses aspectos que dizem respeito à infraestrutura do estabelecimento, aqueles que vão montar um cardápio devem considerar ainda: o mercado em que o restaurante está; perfil do cliente a quem o restaurante quer atingir; a necessidade de captar as novidades e aspectos regionais do local e aspectos de custos e mão-de-obra. Gerente de A&B, chef de cozinha, maitre e comprador participam deste processo, cada um com sua contribuição.

Ademais, em relação à escolha de produtos utilizados na elaboração do menu, deve dar preferência à inclusão de produtos naturais da estação, produzidos na região e adquiridos diretamente do produtor. Portanto o cardápio deve ser reformulado periodicamente. Deve-se também atentar para a composição nutricional calorias, gorduras e sal dos alimentos.

Finalmente poderão constar no cardápio informações sobre o estabelecimento, por exemplo, sua história, curiosidades, endereços de filiais etc., fazendo-se, assim, o menu funcionar ainda como instrumento promocional. Deve-se atentar para a impressão: o material utilizado deve ser de primeira qualidade. Economias neste momento invalidam todo o trabalho realizado antes.

2. FICHA TÉCNICA E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Receita padronizada na qual são discriminadas todos os ingredientes utilizados em cada uma das preparações das iguarias, a ficha técnica é portanto uma ferramenta de controle que visa a estabelecer procedimentos de elaboração, controle de custos, diminuir perdas da cozinha; facilita atividades do setor de compras, controla desvios e dá base de cálculo do preço de venda dos pratos etc.

Considerados todos esses aspectos, o preço fixado para venda dos produtos deve cobrir custos operacionais e fixos e prover lucratividade.

Agora que você já aprendeu sobre atendimento e cardápio de estabelecimentos restaurativos, vamos exercitar um pouco.

AULA 4

O bar: organização física, de trabalho, material de uso e higiene

Clientes satisfeitos e serviço eficiente estendem-se também ao ambiente de bares. Nesta aula – a última da disciplina Sistemas e Técnicas de Sala-Bar – você conhecerá todos os aspectos importantes para a organização, a manutenção e a prestação de bom serviço em um bar. Sendo assim, falaremos sobre móveis, utensílios, procedimentos de higiene, passando também pela organização de trabalho adotada e pela *mise en place* do bar. Além disso, apresentaremos ainda a classificação geral das bebidas e a relevância da profissão de barman. Finalizaremos nosso estudo tratando dos métodos de elaboração da carta de bebidas. Bom proveito!

Objetivos

- Estudar a organização física e de trabalho de um bar
- Conhecer a profissão de barman, assim como os passos necessários para montagem e apresentação da carta de bebidas

TÓPICO 1

O bar

OBJETIVO

- Conhecer a organização física e de trabalho de um bar

O bar é um ambiente onde se vendem bebidas alcoólicas (e não alcoólicas) acompanhadas, por vezes, de petiscos. “Bar”, “piano-bar”, “bar americano” e *pub* são algumas das variações de sua denominação. Habitualmente um local público, descontraído, servido de música e ambientação condizente com o perfil e categoria do público de sua frequência, atualmente os bares variam entre estilos clássico e irreverentes.



Fonte: www.latinstock.com.br

Figura 21 - Bar clássico



Fonte: www.latinstock.com.br

Figura 22 - Bar irreverente

Pacheco (1996, p. 19) caracteriza o bar como um local onde se servem bebidas, e cuja ambientação é composta de um balcão e de assentos individuais. Alguns bares possuem ainda ambientes com pequenas mesas, cadeiras e poltronas. Além disso, deve haver ainda os equipamentos e utensílios necessários para a elaboração e serviço das bebidas, realizados pelo barman e seus auxiliares que trabalham em

contato direto com o cliente. Esse serviço exige, por sua vez, por parte de quem serve, profissionalismo, simpatia, eficiência e higiene.

Ao final desta aula, especificamente no tópico 3, apresentaremos com mais detalhes a profissão de *barman* que, junto com a de barista, vem ganhando relevante espaço no mercado de alimentos e bebidas.

MÓVEIS E EQUIPAMENTOS

Comumente os bares costumam ser instalados em locais turísticos, de entretenimento ou dentro de estabelecimentos restaurativos. Num hotel, por exemplo, além de ponto de encontro, o bar, estabelecido próximo ao restaurante, pode funcionar como local de espera para o cliente. Portanto, as condições físicas dos bares devem oferecer excelente nível de conforto. O bar, então, deve ter mesas, cadeiras, poltronas confortáveis e decoração adequada. Ademais, as condições de trabalho dos profissionais que desenvolvem os serviços também devem ser apropriadas, necessitando-se, assim, de móveis, equipamentos e utensílios próprios e diversificados. Entre os principais móveis, equipamentos e utensílios de uso rotineiro do bar, destacam-se:

Móveis, equipamentos e utensílios

- armários diversos
- balcão de atendimento
- balcão de serviço
- balcão frigorífico
- prateleiras de bebidas e louças
- estufa
- câmara frigorífica
- máquina registradora do caixa
- mesas
- fritadeira
- liquidificador
- picador manual de gelo
- refrigerador

Utensílios

- abridor de garrafas e latas
- coadores
- bandejas
- pegador de gelo
- copos diversos (vinho, conhaque, uísque, refrigerante, cerveja, sucos etc.)

- tigelas de salgadinhos
- canudos
- funil
- pilão de caipirinha
- talheres
- colher bailarina
- jarras
- copo de misturas (*mixing-glass*)
- coqueteleira (*shaker*)
- dosador para bebidas
- espremedor de frutas
- amassador de limão
- saca-rolhas
- tábua para cortar frutas
- paliteiros
- cinzeiros
- panos de prato
- toalhas de mão

Organograma funcional

Além dos móveis, equipamentos e utensílios de um bar, é preciso também conhecer como se dá a organização de tarefas e em que lugar o bar está, por exemplo, no organograma de um hotel.

Conforme Castelli (2003, p. 305), em geral, a **estrutura organizacional** de um bar apresenta a seguinte configuração funcional:

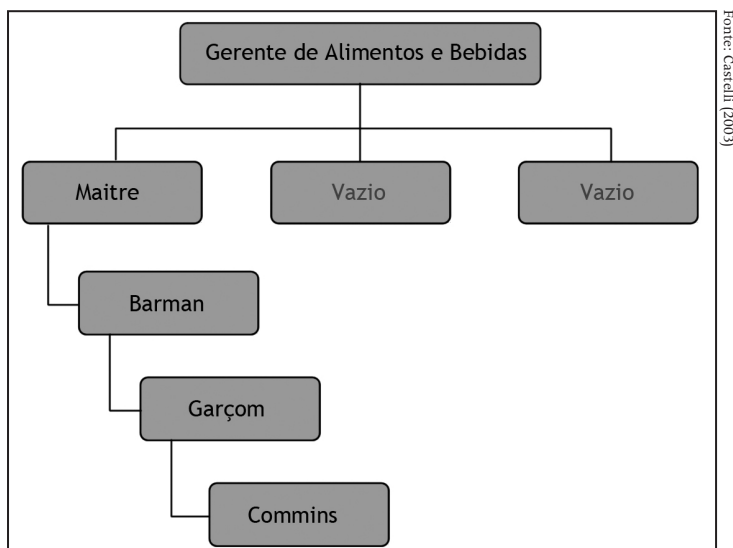


Figura 23 - Organograma funcional de um bar

CONDIMENTOS E GÊNEROS ALIMENTÍCIOS

Além de conhecer o funcionamento, devemos saber também quais são os principais condimentos e gêneros alimentícios utilizados em um bar. A lista a seguir traz aqueles que normalmente são usados para elaborar bebidas ou simplesmente para acompanhá-las:

- açúcar
- azeitona verde
- creme de leite
- frutas: maracujá, abacaxi, tomate, laranja, limão etc.
- sal
- leite de coco
- xaropes: groselha, framboesa, morango etc.
- casca de limão e laranja
- cereja
- gengibre
- noz-moscada
- pimenta-do-reino
- tabasco
- canela em pó
- cravo

MISE EN PLACE DO BAR

Conforme aprendido na aula 2, a *mise-en-place* constitui-se na arrumação e preparo do ambiente de trabalho antes do atendimento à clientela. A *mise-en-place* do bar compõe-se das tarefas relacionadas abaixo:

- a. Realizar levantamento dos gêneros alimentícios;
- b. Providenciar as requisições dos gêneros alimentícios em falta e encaminhá-las aos setores;
- c. Receber, conferir e guardar as mercadorias;
- d. Limpar o ambiente do bar (pisos);
- e. Verificar sistema de iluminação, som e refrigeração;
- f. Higienizar e polir os móveis, equipamentos e utensílios do bar;
- g. Expor as garrafas nas prateleiras com rótulos visíveis para facilitar localização;
- h. Preparar os ingredientes que entram na composição dos coquetéis, como sucos, frutas, cascas de frutas, gelos etc.

TÓPICO 2

Classificação geral das bebidas

OBJETIVO

- Conhecer a classificação geral das bebidas

Diferente do que imaginamos, elaborar uma bebida exige certo nível de conhecimento. Origem, fabricação, teor alcoólico, finalidade, composição são alguns dos elementos que configuram o processo de preparo de uma bebida. Em sua classificação geral temos a divisão de bebidas em:

a. Alcoólicas

- **Fermentadas:** são aquelas em cuja fabricação inclui-se um processo de transformação dos açúcares ou dos amidos em álcool etílico ou etanol. São exemplos a cerveja e o champanhe.
- **Destiladas:** são aquelas em cuja fabricação inclui-se um processo de separação dos líquidos por aquecimento. São exemplos a cachaça e a vodca.
- **Infusão:** são obtidas através da imersão temporária de substâncias vegetal para que lhes sejam extraídas essências. São exemplos Campari e licores.

b. Não alcoólicas

Como o próprio nome já sugere, as bebidas não alcoólicas não contêm álcool. Em um bar, podem ser servidos também refrigerantes, sucos ou coquetéis sem álcool. Coquetel é uma bebida produzida normalmente no momento em que vai ser consumida. Vejamos algumas características dessa bebida especial.

- **Coquetéis**

Dos tipos de bebidas servidas em bares, as mais conhecidas e fascinantes são os coquetéis: *drinks* coloridos, saborosos e diversificados em sua elaboração. Como quase todos os conhecimentos adquiridos pela humanidade, a habilidade de se

produzir coquetéis deu-se empiricamente, com o acúmulo gradual de experiências: primeiramente faziam-se misturas aleatórias de bebidas. Com o tempo, essas misturas foram sendo aprimoradas até se chegar a uma prática sistemática de produção e a se ver a preparação de coquetéis como manifestação reconhecida de talento e criatividade.

A consolidação e o amadurecimento da habilidade técnica na manipulação e na combinação de bebidas – não o surgimento, como defendem alguns estudiosos do assunto – aconteceu na Inglaterra em meados do século XIX e de lá propagou-se pelo resto da Europa (PACHECO, 1996).

Entretanto, como ressalta Pacheco (1996), foram os americanos que realmente popularizaram e consagraram o *cocktail*, principalmente a partir da década de 20 do século passado, ironicamente durante a vigência da lei seca nos Estados Unidos. Foi o caso por exemplo, do *Bloody Mary*. Muitos coquetéis são populares no mundo todo, mas alguns alcançaram a condição de astros, verdadeiros ícones da cultura ocidental: o Martini, o drinque americano que é um dos símbolos dos EUA ou a Margarita, a bebida latina; e é claro, a Caipirinha, que se ainda não é tão universal quanto os demais, mas é com certeza o coquetel predileto dos brasileiros. Vejamos agora como podem ser caracterizados os coquetéis.

CLASSIFICAÇÃO DOS COQUETÉIS



Figura 24: Dry martini



Figura 25: Irish Coffee

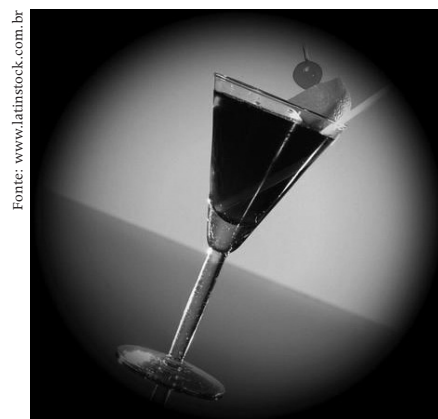


Figura 26: Long Drinks

Categorias

Em função da dosagem alcoólica, tamanho e temperatura dos coquetéis, convencionou-se dividi-los em:

- a. *Short drinks*: são bebidas servidas em copos pequenos, podendo ser aperitivos ou digestivos, variando conforme sua receita. Exemplos: Dry Martini, Margarita.
- b. *Long drinks*: são bebidas servidas em copos grandes, tendo geralmente em sua composição um destilado misturado a licores, sucos de frutas, refrigerantes e águas gaseificadas e muito gelo. Exemplos: Horses Neck, Gin Tônica.
- c. *Hot drinks*: são bebidas servidas em copos especiais, tendo como finalidade principal aquecer o corpo. São bebidas apropriadas para dias mais frios. Exemplos: Irish Coffee, Hot Egg Nog.

Modalidades

Em função dos utensílios utilizados, da forma de preparação e da densidade dos ingredientes utilizados, convencionou-se dividi-los em três modalidades:

- a. **Batidos**: são os coquetéis cujos componentes têm diferentes densidades entre si, por isso é necessário batê-los para misturar melhor. Exemplos: Daiquiri, Piña Colada.
- b. **Mexidos**: são coquetéis cujos componentes têm entre si densidades muito semelhantes, bastando para isso mexê-los para misturá-los. Exemplos: Dry Martins, Manhattan.
- c. **Montados**: são os coquetéis que em sua composição há ingredientes de densidades diferentes ou semelhantes. Estes coquetéis são preparados nos próprios copos onde serão servidos. São bebidas com visuais às vezes muito exóticos. Exemplos: Negroni, Tequila Sunrise.

Finalidades

Em função do grau etílico de seus componentes, os coquetéis foram classificados como:

- a. **Estimulantes de apetite**: são coquetéis com sabor seco, amargo ou ácido. Devem ser servidos antes das refeições. Normalmente são preparados com bebidas destiladas, suco de frutas ácidas, vermouths e pequenas quantidades de açúcar.
- b. **Digestivos**: são coquetéis preparados com componentes que ajudam na digestão dos alimentos. Entram em sua composição destilados, açúcar, licores, cremes, etc.
- c. **Refrescantes**: coquetéis preparados normalmente com destilados, sucos de frutas, licores, refrigerantes, águas gaseificadas e muito gelo. São ideais para dias muito quentes de verão, seja na praia, na piscina.
- d. **Nutritivos**: são coquetéis que têm em sua composição ingredientes com alto teor calórico tais como: ovos, cremes, açúcar, mel, leite, chocolate, xaropes, vinhos fortificantes, etc.
- e. **Estimulantes físicos**: são coquetéis preparados com ingredientes que

têm por finalidade aquecer o corpo. São compostos por destilados, chás, café, chocolate, mel, leite quente, canela, noz-moscada, cravoda-índia. São recomendados para dias frios.

No próximo tópico, vamos conhecer um pouco sobre o trabalho do *Barman*.

TÓPICO 3

O profissional *barman*

OBJETIVO

- Descrever a profissão de *barman*

Profissional responsável por todo o funcionamento e dinâmica do bar, desde o preparo do ambiente, passando ainda pelo atendimento direto aos clientes e a elaboração das solicitações de bebidas e seus serviços, o *barman* tem em sua profissão a possibilidade de usufruir de boa rentabilidade financeira e da liberdade de usar a criatividade na elaboração de novos drinques. Para que isso aconteça, no entanto, como profissional, o *barman* deve manter-se em constante estudo e investigação criativa em seu ofício (CÂNDIDO; ZANELLA, 2002).

Há vários requisitos para desempenhar essa função. Entre eles estão:

EM RELAÇÃO AO CONTATO COM O CLIENTE:

- Apresentação pessoal impecável, asseio pessoal (uniforme, cabelos, mãos etc.);
- Conhecimento e utilização de todas as normas de higiene exigidas no trabalho do bar;
- Simpatia, discrição, educação, diplomacia e bom nível de comunicação na convivência com os clientes do bar;
- Preparo físico para suportar as extensas e agitadas jornadas de trabalho;
- Bom sentido gustativo;
- Certo nível de conhecimento em assuntos gerais, pois alguns clientes costumam dialogar sobre os mais diversos assuntos, dentre outras características.

EM RELAÇÃO AO DOMÍNIO DE CONHECIMENTO, O *BARMAN* DEVE DOMINAR:

- Origem, composição, marcas, teor alcoólico e tipos de bebidas;
- Uso de equipamento e utensílios variados inerentes as atividade do bar;
- Normas de comportamento pessoal e relações interpessoais;
- Manuseio de formulários e fichas do bar;
- Atividades de *mise-en-place* e fechamento do bar;
- Administração de estoque de bebidas, dentre outros conhecimentos.

O *BARMAN* DEVE EXECUTAR MUITAS FUNÇÕES ESPECÍFICAS, DENTRE AS QUAIS ESTÃO:

- Limpar móveis, equipamento e utensílios do bar;
- Realizar a *mise-en-place* do bar;
- Fazer requisição de bebidas;
- Preparar e servir bebidas alcoólicas e não-alcoólicas;
- Recepcionar clientes
- Controlar atividades e fechamento do bar.

TÓPICO 4

A carta de bebidas

OBJETIVO

- Estudar os passos necessários para montagem e apresentação da carta de bebidas

De acordo com o conteúdo estudado na aula 3, aprendemos que a função primordial do cardápio é informar que iguarias o estabelecimento tem à disposição da clientela. Os pratos que compõem o menu devem ser variados, equilibrados e adequados a cada tipo de estabelecimento. Da mesma forma, ao estabelecimento restaurativo ou bar é possibilitada a elaboração da carta de bebidas que, normalmente, costuma vir junto com o cardápio principal em suas últimas folhas. Essa, por sinal, é uma prática intencional, uma vez que quando o cliente folheia o cardápio, no intuito de escolher o primeiro pedido, a bebida, tem então uma ideia geral de preços e iguarias da casa.

No entanto, tanto o restaurante quanto o bar podem montar uma carta especialmente para as bebidas, atentando para características relativas a tamanho, conservação, redação e tipos de bebidas oferecidas. No cardápio do bar, encontram-se alimentos leves tais como: aperitivos, salgadinhos, canapés, sanduíches, lanches variados etc. É importante que a carta de bebidas seja clara e de fácil compreensão para os clientes; para isso alguns pontos devem ser observados, segundo Vasconcelos (2002):

- O preço do produto sempre ao lado deste;
- A lista de bebidas não deve ser extensa, pois isso pode dificultar a escolha pelo cliente;
- A carta deve seguir uma ordem de distribuição dos diferentes grupos de bebidas;

- As bebidas devem ser listadas de tal maneira que acompanhem as refeições. Inicialmente as que estimulam o apetite e depois as digestivas;
- O estabelecimento que oferece o vinho como bebida especial deve caprichar nesta carta.

A carta de vinhos deve ser organizada da seguinte forma: listam-se dos mais leves aos mais encorpados, dos mais secos aos mais doces e do branco para o tinto. Devem constar também todas as informações sobre o vinho (marca, safra, produtor etc.).

Por fim, o acompanhamento das bebidas ou tira-gosto é feito com as seguintes composições:

BEBIDAS	ACOMPANHAMENTO
Vinhos	Queijos leves
Champanhe, vodca	Caviar e defumados com fatias de pão etc.
Uísque	Salgadinhos, amendoins, azeitonas, castanhas etc.
Cerveja	Frituras, torresmo, bacon, mini-pasteis etc.

Como última observação, caro(a) aluno(a), é importante lembrar que dominar todas as técnicas e procedimentos expostos nesta aula não é o suficiente para atender bem. As técnicas e procedimentos devem obrigatoriamente ter por acompanhamento o bem receber. Acolhimento sincero e profissional é a receita de sucesso de todo bar bem sucedido. Vamos exercitar! Em nossa última tarefa da disciplina de sala-bar aprenderemos um pouco mais, vamos lá!

REFERÊNCIAS

BARRETO, Ronaldo. **Alimentos e bebidas**. São Paulo: SENAC, 2000.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 6 ed. Caxias do Sul, EDUCS, 1999.

CHON, K. S. **Hospitalidade**: conceitos e aplicações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

FONTANA, Paulo Roberto. **Curso de barmen**. SENAC, 1992.

MARQUES, J. Albano. **Manual de restaurante e bar**. Rio de Janeiro: Thex Editora, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Segurança básica dos alimentos para profissionais da saúde**. São Paulo: Roca, 2002.

PACHECO, Aristides de Oliveira. **Enologia**. 5. ed. São Paulo: SENAC, 1989.

_____. **Manual do bar**. São Paulo: SENAC, 1996.

TEICHMANN, Ione Mendes. **Tecnologia culinária**. coleção Hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

_____. **Cardápios**: Técnicas e criatividade. Caxias do Sul: EducS, 1987.

VASCONCELLOS, Frederico. **Menu**: como montar um cardápio eficiente. São Paulo: Roca, 2002.

WALKER, John R. **Introdução à hospitalidade**. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2002. 496p.

ZANELLA, Luis C.; CÂNDIDO, Índio. **Restaurante**: técnicas e processos de administração e operação. Caxias do Sul: EDUSC, 2002.

CURRÍCULO

Débora Regina Garcia Pinto

Mestre em Psicologia pela Universidade de Fortaleza/UNIFOR desenvolvendo pesquisa sobre os sentidos da viagem turística na contemporaneidade. Integrante do ÓTIUM-Laboratório de Estudos sobre Ócio, Trabalho e Tempo Livre vinculado ao PPG. Atualmente estuda as temáticas relacionadas a: Psicologia social das viagens, Consumo, Lazer, Ócio e Tempo Livre. Especialista em Turismo e Meio Ambiente pela Universidade Estadual do Ceará - UECE. Graduada em Turismo pela Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Professora efetiva do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - Campus Quixadá. Professora conteudista/formadora do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Aberta do Brasil - UAB/IFCE. Membro do Grupo de Pesquisa Turismo, meio ambiente e desenvolvimento regional do IFCE *campus* Quixadá.

