

PsiPorto

Técnico/a de Mesa/Bar- Nível 4

Normas Técnicas e Protocolares de Atendimento no Serviço de Mesa/Bar

Manual de Formação

Formador: Vítor Hugo Rodrigues

Santa Cruz do Bispo / Porto

2013

ENQUADRAMENTO DO MANUAL

Com este capítulo pretende-se demonstrar a importância deste manual, que contém informações essenciais acerca da formação em causa. Serão apresentados os objetivos do manual e condições de utilização.

1.1) OBJECTIVO GERAL DO MANUAL

Apoiar os formandos nos temas abordados ao longo das sessões.

1.2) OBJECTIVOS ESPECIFICOS DO MANUAL

- Servir de instrumento para o formando recorrer para verificar, actualizar ou complementar informação;
- Orientar o formando no desenvolvimento de actividades que facilitem uma reflexão sobre a sua prática;
- Permitir a actualização de métodos de trabalho que incentivem o desenvolvimento da sua autonomia.

1.3) BENEFICIOS DO MANUAL

Trata-se de um documento escrito elaborado pela equipa de formação de forma simples e de fácil de utilização, com o sentido de existir uma linguagem comum entre o grupo de formandos e formadores. Serve como fio orientador da formação no campo da exploração de conteúdos novos como do reforço de outros conhecimentos. A sua finalidade é ser um complemento e registo da formação em sala.

1.4) CONTEUDOS A MINISTRAR:

- Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes (apresentação, regras de protocolo, relação empregado/cliente);
- Acolhimento, acomodação e entrega de cartas;
- Noções e técnicas de Marketing;
- Técnicas e procedimentos de registo de “pedidos” em restauração;
- Características gerais e dietéticas dos alimentos;
- Roda do bar;
- Roda de cozinha;
- Composição das cartas de restaurante, de vinhos e bar;
- Ficheiro de mesa/livro de comprovantes;
- Boas práticas de higiene e segurança;

2) DESENVOLVIMENTO DOS CONTEÚDOS

Com este capítulo pretende-se desenvolver cada uma das temáticas do módulo.

Introdução

Este manual pedagógico centra-se no tema “Normas técnicas e protocolares de atendimento no serviço de mesa/bar”. Neste manual estão descritas todas as técnicas e normas do atendimento de mesa e bar.

Inicialmente serão enunciados todas as técnicas de atendimentos desde a apresentação, protocolo e relação empregada/cliente.

De seguida irão ser abordados temas como, acolhimento, acomodação, noções de Marketing, características gerais e dietéticas dos alimentos, composição das cartas de restaurante e bar e por fim as práticas de higiene e segurança na restauração.

Índice

Introdução.....	3
Objetivos da Formação.....	5
I. Normas técnicas e protocolares do atendimento (apresentação, regras de protocolo, relação empregado/cliente)	6
II. Acolhimento, acomodação e entrega de cartas.....	12
III. Noções e técnicas de Marketing.....	14
IV. Técnicas e procedimentos de Registo de “pedidos” em Restauração.....	16
V. Características gerais e dietéticas dos alimentos.....	20
VI. Roda de Bar.....	22
VII. Roda da Cozinha.....	23
VIII. Composição das Cartas de Restaurante, de vinhos e de bar.....	25
IX. Ficheiro de mesa/livro de comprovantes.....	29
X. Boas práticas de higiene e segurança.....	30
Conclusão.....	35
Bibliografia.....	36

Índice de Gráficos

- Gráfico nº1- Regras de Protocolo;
- Gráfico nº2- Carta de Restaurante;
- Gráfico nº3- Carta de Vinhos;
- Gráfico nº4- Carta de Bar;

Índice de Figuras

- Figura nº1- Registo de pedido de Iguarias;
- Figura nº2- Registo de pedido de Bebidas;

Objetivos da Formação

Pretende-se que no final da formação o formando saiba:

- ✓ As normas e técnicas de apresentação, regras de protocolo e relação empregado cliente;
- ✓ Como acolher e acomodar um cliente;
- ✓ As técnicas de Marketing;
- ✓ Técnicas no registo de pedidos em Restauração;
- ✓ As características gerais e dietéticas dos alimentos;
- ✓ Enumerar as funções da Roda de bar e de cozinha;
- ✓ A composição das cartas de restaurante de vinho e de bar;
- ✓ O significado do livro de comprovantes;
- ✓ As boas práticas de Higiene e Segurança;

I. Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes (apresentação, regras de protocolo, relação empregado/cliente)

Apresentação

Qualidades indispensáveis num empregado de mesa

O Empregado de Mesa deverá:

1. Ser pontual e cumpridor, não faltar ao trabalho;
2. Possuir uma saúde robusta, descansando no mínimo 7 horas por dia e evitar bebidas alcoólicas, fazendo ao mesmo tempo uma alimentação equilibrada para assim poder desempenhar a sua profissão com o máximo de rendimento, visto a mesma ser bastante desgastante e cansativa;
3. Cuidar da sua higiene pessoal, tomando duche diariamente e lavando os dentes sempre que acabe as suas refeições ou depois de fumar um cigarro;
4. Não descuidar a sua apresentação: barbeado, penteado, unhas cortadas, vestuário asseado;
5. Usar sapatos pretos lisos e meias da mesma cor (para as senhoras, as meias têm que ser da cor da pele ou meias de vidro);
6. Procurar ter elegância e sobriedade nos seus gestos;
7. Não usar joias durante o serviço, apenas a aliança;
8. O Sorrir mas não rir;
9. O Falar só o necessário com os clientes, respondendo com atenção e precisão, ser amável e simpático;
10. Manter uma atitude correta, nunca se apoiar nem encostar a uma mesa, cadeira, aparador, carro de serviço, etc.
11. Andar com desembaraço, mas não correr, aproveitar os passos, planificando o serviço com antecedência;
12. Durante o serviço estar sempre munido do saca-rolhas, esferográfica e fósforos.
13. Respeitar os colegas e superiores hierárquicos.

Protocolo

Conjunto de regras que disciplinam sobre o aspeto social e cerimonial de terminados atos, relativamente às prioridades de chegada, acomodação e sequência de serviços.

Um dos objetivos do protocolo é atribuir aos intervenientes em tais relações e atos solenes, as honras a que pela dignidade da sua função têm direito.

Este é um dos capítulos complexos da restauração pela diversidade dos atos e pelas pessoas intervenientes nos mesmos.

A prática dará conhecimento para o bom desempenho de algumas regras protocolares.

Regras de Protocolo

Como Proceder para sentar pessoas:

- O responsável do Restaurante/Bar deve receber os clientes à entrada, dando-lhes as boas vindas e indicando-lhes uma mesa, tanto quanto possível do seu agrado;
- Acompanhá-los e começará por sentar as pessoas, puxando e aconchegando as cadeiras, em primeiro lugar às senhoras e depois aos cavalheiros, seguindo as regras de etiqueta previstas para o efeito.
- No caso de haver um convidado que pegue na cadeira, para sentar uma senhora ou mesmo um cavalheiro, o empregado não insistirá em fazê-lo. Se houver crianças, deverá providenciar no sentido, de que para as mesmas, sejam colocadas cadeiras apropriadas ou almofadas, ajudando a que as mesmas fiquem em boa posição à mesa;
- As pessoas idosas ou fisicamente diminuídas, devem também ser ajudadas, embora usando de discrição para que não se sintam discriminadas. Se a mesa já tiver sido utilizada, deverá ter-se o máximo cuidado, para que não haja migalhas ou outros, em cima das cadeiras.

Procurar sentar os clientes por ordem:

- Os clientes devem ser sentados pela ordem de chegada ao Restaurante, evitar, do assim, conflitos com estes ou entre estes;

Como escolher um lugar para clientes com deficiência:

- Quando se recebe clientes, fisicamente diminuídos, deve oferecer-se, dentro do possível, lugares adequados conforme os casos.

- Um deficiente dos membros inferiores, será conduzido ao lugar mais próximo da entrada, embora, sem se dar a perceber a razão desta escolha (oferta), e ajudado a sentar;
- São de evitar os lugares onde se verificarem oscilações de temperatura ou luz, em especial para os clientes mais idosos;
- Quando há crianças, deve ajudar-se a sentá-las, se possível, em cadeiras adequadas à sua idade;

Ordem de Apresentação da Ementa:

- As ementas devem ser apresentadas aos clientes, pela direita e pegando-lhes junto ao ângulo superior direito;
- A sua ordem de apresentação, é igual à ordem em que se servem as pessoas. Isto é, seguindo as regras de protocolo e da etiqueta;
- Entrega-se a ementa em primeiro lugar às senhoras, segundo a sua idade e posição social, seguindo-se os cavalheiros pelo mesmo critério e deixando-se para último (em qualquer dos casos), os anfitriões;

Quem deve servir-se prioritariamente:

- A prioridade, ao servir as pessoas, obedece ao mesmo critério de distribuição das ementas, com a diferença da inclusão de crianças, que não estejam previstas na distribuição das mesmas;
- As prioridades de serviço, em relação a pessoas mais idosas e com posição social mais elevada, são ultrapassadas pela presença de crianças de tenra idade, que tomam essa prioridade;

Exemplos:

<p>Assim, imaginando uma mesa de 4 pessoas no qual se encontram:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pai (50 anos, advogado) ✓ Mãe (48 anos, professora) ✓ Filha (19 anos, estudante) ✓ Filho (26 anos, engenheiro) <p><u>Ordem de servir:</u></p> <p>Em 1º lugar a mãe Em 2º lugar a filha Em 3º lugar o pai Em 4º lugar o filho</p> <p>Porém, se os filhos tiverem por exemplo:</p> <p style="color: red;">O filho 5 anos e a filha 9 anos.</p> <p><u>Ordem de servir:</u></p> <p>Em 1º lugar o filho Em 2º lugar a filha Em 3º lugar a mãe Em 4º lugar o pai</p>	<p>Família com convidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Senhora de 50 anos ✓ Marido ✓ Filha de 20 anos ✓ Senhora convidada, de 35 anos ✓ Filha da convidada, 16 anos <p><u>Ordem de servir:</u></p> <p>1º Senhora convidada 2º Senhora da casa 3º Filha da convidada 4º Filha da família 5º Dono da casa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mas geralmente, nestes casos e devido à diferença de idades, a senhora convidada manda o empregado começar pela dona da casa; 	<p>Família:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Senhora ✓ Marido ✓ Filha de 17 anos <p><u>Ordem normal de servir:</u></p> <p>1º Mãe 2º Filha 3º Pai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mas, geralmente neste caso, especialmente em casa, o pai é servido antes da filha;
--	--	---

Gráfico nº1

Como proceder á despedida dos clientes:

- Ao terminar a refeição o Empregado de Mesa, deve aproximar-se da mesa para se despedir dos clientes, ajudando-os a desviar as cadeiras, a vestir os casacos, etc. acompanhando-os à porta, e despedindo-se amavelmente, agradecer a visita citando o desejo de voltar a servi-los.

Relação empregado/cliente

Tipo de restaurantes e tipo de clientes

Em função do seu nível, cada restaurante, tem a sua clientela bem definida. Mas deste ponto de vista, as pessoas são muito diferentes de restaurante para restaurante, podendo encontrar-se diferentes tipos de clientes. Assim as necessidades e expectativas variam de cliente para cliente.

Alguns tipos de clientes e as suas necessidades e expectativas:

- Cliente Habitual:
Sente-se como em sua casa, está no seu restaurante, espera um serviço atencioso e personalizado (ser cumprimentado pelo seu nome, que conheçam os seus gostos e as suas necessidades habituais);
- Cliente Ocasional:
Passa, verdadeiramente, ao acaso e pela primeira vez. Um serviço cuidado é recomendado, pois cada cliente ocasional é um potencial cliente habitual;
- Turista:
Para este cliente, o restaurante é sem dúvida uma representação do país, das suas regiões e das suas gentes. Ele fala mal, ou não fala a nossa língua, não conhece a nossa cozinha, sente-se perdido. Este cliente apreciará que nos dirijamos a ele na sua própria língua (ou numa língua que ele conheça);
- As Crianças:
As crianças, têm necessidade de uma cadeira, de um talher, e pratos adequados ao seu tamanho e à sua inabilidade: cadeira de criança, talher de plástico ou de sobremesa, copo largo ou taça. As crianças aborrecem-se, rapidamente, e começam a fazer barulho. Servi-los rapidamente ou ocupa-los (com papel e lápis de cor, etc) pode ser uma boa solução;

- As Pessoas idosas:

São, frequentemente, um pouco impotentes, tem medo das correntes de ar e do barulho. Pelo que é preciso ajuda-los no bengaleiro, a instala-los numa mesa tranquila, longe da ventilação ou de uma forte corrente de ar fria. as pessoas idosas sofrem de solidão, e ficam felizes quando lhes é dada atenção especial;

- Os deficientes:

Um deficiente pode ser passageiro ou permanente, estes dois tipos de clientes apreciam uma mesa de fácil acesso. Ficam igualmente felizes se, se poderem instalar à mesa e consumir de forma confortável em função da sua incapacidade. Um cliente deficiente necessita, frequentemente, de uma ajuda para comer, mas é, indispensável, começar por lhe perguntar se ele a deseja ou não;

II. Acolhimento, acomodação e entrega de cartas

Acolhimento e Acomodação

A primeira impressão (e a última) é a mais profunda e a mais duradoura. É da primeira impressão que dependerá:

- ✓ A importância do pedido do cliente;
- ✓ A sua fidelidade;
- ✓ Um acolhimento correto tem uma importância primordial;

Cuidados a seguir no Acolhimento:

- ✓ Ir ao encontro do cliente e cumprimenta-lo (se possível pelo seu nome);
- ✓ Perguntar-lhe se tem reserva, se sim: em que nome está (isto num restaurante que não depende de um hotel);
- ✓ Se for preciso, ajuda-lo no bengaleiro;
- ✓ Propor-lhe a escolha de uma mesa entre duas ou mais, em caso de reserva, mostrar-lhe a mesa reservada, acompanha-los à mesa, puxar as cadeiras, etc;
- ✓ Informar-se rapidamente sobre os aperitivos desejados;

Em caso de falta de lugar:

Varias razões para isso...

- ✓ A vinda de clientes não reservados;
- ✓ Uma mesa reservada está ocupada há mais tempo que o previsto;
- ✓ (O que nunca deve acontecer): clientes novos que reservaram, mas houve um mal-entendido sobre a reserva;

Regras de conduta fundamentais:

- ✓ Em todos os casos (e particularmente ao jantar) o objetivo é de não se esquecer de despedir do cliente. Quando ele constata que procuramos uma solução para possíveis falhas no serviço, ele está predisposto a aceitar, por si, pequenas imperfeições no serviço (tempo, lugar, etc.), uma correta despedida pode ser a solução para apagar alguma má imagem.

Soluções de recurso ou formas de “entreter” o cliente:

- ✓ Perguntar a um cliente se o podemos levar a uma mesa (situação arriscada, salvo se conhecermos bem o cliente);
- ✓ Verificar se as mesas ou lugares vão estar livres rapidamente;
- ✓ Informar os clientes que acabam de chegar da provável espera e perguntar-lhes se aceitam esperar;
- ✓ Para entreter o cliente: servir um aperitivo, trazer-lhe a carta de iguais e a lista de vinhos;
- ✓ Tentar manter uma conversa com os clientes que estão á espera no intuito de os distrair;

Entrega de Cartas/Menus

- ✓ Pegar na Carta/Menu pelo canto superior direito;
- ✓ Entrega-la aos clientes pelo lado direito com a mão direita;
- ✓ Fazer a entrega primeiro às senhoras e depois aos restantes clientes;
- ✓ Esperar um momento para os clientes trocarem opiniões;
- ✓ Oferecer/perguntar se desejam tomar um aperitivo;
- ✓ Dar tempo suficiente para que os clientes possam fazer as suas opções, sem pressão, o que torna depois o registo encomenda mais rápida;

III. Noções e técnicas de Marketing

Marketing

- Marketing é um conjunto de métodos e meios de que uma organização ou empresa dispõe para promover, ao público-alvo, os produtos pelos quais se interessa, Com o propósito comportamental favorável à realização dos seus próprios objetivos;

A Influência do marketing no comportamento dos consumidores

- O marketing influencia o comportamento do consumidor a vários níveis. Influenciando ao nível de comportamentos de rotina (tomada de decisão e compra por impulso) das influências pessoais (local, demografia, envolvente), através das influências psicológicas (perceção, motivos, aprendizagem, atitudes, personalidades), assim como também de influência social (papéis/família, grupos, classe social, cultura, subcultura);

Técnicas de Marketing

- O menu deve ser apresentado aos clientes depois de as bebidas e aperitivos serem servidos. Uma vez que aperitivos são ideais para abrir o apetite, servir uma bebida aperitiva antes de apresentar o menu pode encorajar a um pedido mais ousado e possivelmente maior;
- O menu deve ser apresentado aberto, da maneira mais conveniente para o cliente;
- Antes dos clientes lerem o menu, eles devem ser informados de qualquer prato especial, indisponível ou substituições que sejam oferecidas durante o período da refeição. Isto evita desapontamentos;

- Deve ser dada uma completa explicação dos itens do menu que podem ser estranhos ou desconhecidos dos novos clientes, ou novos itens que podem não ser familiares aos clientes regulares;
- O empregado de mesa deve ser honesto sem ser negativo. Deve ser estabelecida uma relação de confiança entre o cliente e empregado de mesa, é essencial para uma agradável experiência do cliente para aumentar as vendas e melhorar as gorjetas;
- Compartilhar informações com o cliente é o melhor caminho para conquistar a sua confiança;
- Descrever um item com detalhes específicos, como "a cebolinha é da nossa horta" ou "nossas ostras são adquiridas diariamente", podem tornar a refeição mais memorável e dá aos clientes o tipo de informação que eles certamente dividirão com outros potenciais clientes;

IV. Técnicas e procedimentos de Registo de “pedidos” em Restauração

Pedido das iquarias

O chefe de Mesa ou empregado de mesa deve munir-se de bloco, esferográfica e ementa:

- ✓ Deve aproximar-se da mesa, depois de um tempo razoável;
- ✓ Perguntar se já escolheram, se têm dúvidas ou necessitam de sugestões;
- ✓ Começar por anotar o pedido das senhoras;
- ✓ Ouvir atentamente e registar os pedidos de quem já escolheu;
- ✓ Dar as explicações necessárias, solicitadas pelo cliente, sobre: tempo e modo de confeção, acompanhamento, molhos, etc;
- ✓ Na folha de pedido devem estar indicadas o número da mesa e hora e, que o pedido foi realizado;

Recomendações sobre determinados pedidos

- ✓ Dar especial atenção às pessoas idosas;
- ✓ Anotar as recomendações das pessoas que têm dieta;
- ✓ Demonstrar que o pedido vai ser feito com os cuidados pedidos


Pedido das bebidas

- ✓ Fornecer a lista de bebidas;
- ✓ Dar tempo para uma consulta a lista;
- ✓ Findo esse tempo, perguntar se já escolheram;
- ✓ Se no pedido houver um vinho, o que é normal e desejável, e o cliente desejar informações ou sugestões, deve-se fazê-lo numa linguagem pouco técnica, simples e acessível.

Exemplo de Registo de Pedido

Suponhamos que se trata de quatro clientes, dois homens e duas senhoras, que escolheram da lista as seguintes iguarias como entrada:

- 1 Quiche Lorraine
- 1 Salada "Waldorf"
-
- 1 Amêijoas à Bulhão Pato
- 1 Caldo Verde à Minhota



MESA N.º 5
HORA: 13 H

1 Quiche Lorraine
1 Salada "Waldorf"
1 Amêijoas à Bulhão Pato
1 Caldo Verde à Minhota

1 Linguado à Moleira
1 Bacalhau à Brás
2 Espetadas de Peixe e Marisco

1 Cordon Bleu
2 Bife à Marrare

Data: ____/____/____

Figura nº1

Isto é, uma iguaria diferente para cada pessoa.

Todos estes elementos devem ser servidos ao mesmo tempo e, por isso, tal indicação deverá ser mencionada no pedido, por uma chaveta ou espaço a ligá-los todos.

Como segundo prato foi escolhido:

- 1 *Linguado à Moleira*
- 1 *Bacalhau à Brás*
- 2 *Espetadas de Peixe e Marisco*

Que, de igual modo, deverão ser servidos ao mesmo tempo, por consequência, com essa anotação no pedido. Ainda, como continuação da encomenda, foram pedidos os pratos de carne:

- 1 *Cordon Bleu*
- 2 *Bife de Vaca à Marrare*
- Uma das senhoras, não vai querer prato de carne

NOTA: Para a cozinha, toda esta informação deve ser passada.

Exemplo de Registo das bebidas

Neste caso, o talão referente ao pedido das bebidas deve mencionar o número da mesa e a encomenda feita pelo cliente. Se as secções forem separadas, devem ser feitos dois talões, um para cada secção com o respetivo pedido, de bebidas de aperitivo ao bar e os vinhos, águas ou refrigerantes à garrafeira do dia.

Imaginemos que, para a refeição citada foram encomendados como aperitivo, para servir antes de se servirem as iguarias pedidas à cozinha ou, melhor dizendo, enquanto se preparam as entradas que foram pedidas:

Como bebidas aperitivas:

- 2 Madeira Sercial
- 1 Dry Martini
- 1 Porto Seco

Para servir com as entradas:

- 1 Vinho verde branco

Para o peixe:

- 1 Vinho branco Bucelas

Para servir com a carne:

- 1/2 Vinho maduro tinto à escolha do Funcionário

Foram também pedidas:

- 2/4 Agua mineral sem gás



Figura nº2

V. Características gerais e dietéticas dos alimentos

Os alimentos podem-se dividir em três grandes grupos:

- ✓ Alimentos Construtores;
- ✓ Alimentos Reguladores;
- ✓ Alimentos Energéticos;

Alimentos Construtores

São aqueles que são ricos em proteínas e são fundamentais na construção dos novos tecidos e respetivo crescimento, desgaste natural e reparação. São de extrema importância na ativação do sistema imunitário.

Estes alimentos estão divididos em:

- Leite e derivados: queijo e iogurtes;
- Ovos;
- Carne e Peixe;
- Vísceras: Fígado, língua, coração e rim;
- Leguminosas: feijão, soja, lentilha, ervilha;
- Sementes: Nozes, avelãs, amêndoas, sementes de abóbora e girassol, castanhas;

-Os alimentos construtores são extremamente importantes, pois a sua **falta** origina uma série de problemas como:

- ✓ Cansaço e desânimo;
- ✓ Anemia;
- ✓ Crescimento e desenvolvimento impróprios;
- ✓ Fraqueza e flacidez muscular;
- ✓ Pouca resistência a infeções;

Alimentos Reguladores

Trata-se de alimentos, que na sua maioria são ricos em compostos bio ativos, os quais são muito importantes na prevenção e no tratamento de doenças. São responsáveis por manter o equilíbrio corporal, o bom funcionamento do intestino, uma diminuição de infeções e essências para a saúde da pele, contudo, devem ser ingeridos em quantidades moderadas.

Destes alimentos destacam-se os ricos em vitaminas, minerais e fibras.

- Legumes – 3 a 5 doses diárias;
- Frutas – 2 a 4 doses diárias;
- Verduras – 3 a 5 doses diárias;

-A **falta** destes alimentos poderá causar:

- ✓ Envelhecimento precoce;
- ✓ Anemia;
- ✓ Cansaço e fraqueza;
- ✓ Pouca resistência a infeções;
- ✓ Hemorragias;

NOTA: Tantos os alimentos reguladores como os construtores devem constituir 75% do valor calórico ingerido diariamente.

Alimentos energéticos

Estes alimentos ajudam no crescimento e desenvolvimento do corpo, bem como na realização das nossas atividades diárias, devido á produção de energia.

Alguns destes Alimentos são:

- Cereais- Arroz, milho, trigo, centeio, aveia e cevada;
- Pão;
- Massa;
- Farinha;
- Açúcar;
- Gorduras: Azeite, manteiga, óleo;
- Batata;
- Mandioca;

- Grão – de – bico;
- Feijão;

-A **falta** destes alimentos poderá provocar:

- ✓ Redução de Peso;
- ✓ Cansaço e Fraqueza;
- ✓ Deficiência no aproveitamento de determinadas vitaminas e no uso de proteínas como fonte de combustível;

VI. Roda do Bar

Roda de Bar

É onde se inicia a distribuição das bebidas após o serviço de preparação, ou seja, este local é um ponto do Bar/Restaurante muito importante pois é onde o chefe de Bar e empregado de mesa trocam informações como:

- ✓ Dar a ordem para sair pedidos já realizados anteriormente;
- ✓ Dar a informação do feed back dos clientes relativamente às bebidas e snacks;
- ✓ Dar a informação do número de clientes existentes na sala pra organização do bar;
- ✓ Decoração de bebidas;
- ✓ Avaliação final da bebida antes de servir ao cliente;

VII. Roda de Cozinha

Roda de Cozinha

É onde se inicia a distribuição das iguarias após o serviço de confeção, ou seja, este local é um ponto do restaurante importante pois é onde o chefe de cozinha e de sala respetivamente trocam informações como:

- ✓ Dar a ordem para sair pedidos já realizados anteriormente;
- ✓ Dar a informação do feed back dos clientes relativamente às iguarias;
- ✓ Dar a informação do número de clientes existentes na sala pra organização da cozinha;
- ✓ Embelezamento de pratos;
- ✓ Correção de possíveis erros realizados na cozinha;

Serviço de confeção

A seguir a mise en place, começa o serviço, ou seja, a confeção dos pratos que se destinam às refeições.

A confeção deve ser feita com rapidez e bom gosto, seguindo sempre as ordens do chefe ou do subchefe, caso o chefe se encontre ausente ou na “roda”. É sob a sua direção que o serviço se processa, no que diz respeito ao andamento das iguarias, que são feitas na própria altura, este anteriormente já tem a informação do chefe de sala para andamento das iguarias, como os peixes grelhados ou fritos e carnes grelhadas ou salteadas. Para que possam ser preparados no momento exato de ser servido, nas melhores condições aos clientes, tanto quando ao sabor, como à cozedura e à temperatura. Todo este processo é bastante importante para que o serviço decorra da melhor maneira, é de extrema importância, dar a máxima atenção às indicações dos pedidos, dadas pelo chefe de sala, que se encontra na “roda”.

Distribuição

- ✓ Os pratos confeccionados e servidos quentes deverão ser distribuídos a uma temperatura, > 60°C;
- ✓ A manutenção destas temperaturas durante grandes períodos de tempo degrada os nutrientes, não se devendo manter nenhum prato cozinhado mais que 2 horas a temperaturas > 60°C;
- ✓ Os banhos-maria deverão durante a distribuição ter uma temperatura compreendida entre 80 e 90°C;
- ✓ A temperatura máxima a que poderão ser servidos as entradas e pratos cozinhados, para servir frios, será 4 °C, preferivelmente <4°C;
- ✓ Os recipientes para saladas e molhos para auto-serviço deverão possuir tampa, ou estarão protegidos com papel de filme até 2/3 da superfície de exposição ao ar;
- ✓ Os ingredientes e outros temperos também para auto-serviço: mostardas, ketchups, molhos picantes, galheteiros, etc. deverão ter tampa;
- ✓ A maionese exposta para consumo deverá ter gelo em volta do fundo e altura do recipiente onde está contida;

VIII. Composição das Cartas de Restaurante, de vinhos e de bar

A Carta de Restaurante deve ser constituída por:

Os seguintes grupos:

- ✓ Entradas;
- ✓ Sopas;
- ✓ Peixes e Mariscos;
- ✓ Carnes;
- ✓ Legumes e saladas;
- ✓ Sobremesas;

Exemplo:

Entradas	Sopas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cocktail de camarão; ✓ Espadarte Fumado; ✓ Presunto c/ Fruta da época; ✓ Ostras em gelo; ✓ Espargos; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consommé; ✓ Sopa de cebola gratinada; ✓ Creme de marisco; ✓ Sopa de Peixe; ✓ Caldo Verde;
Peixes e Mariscos	Carnes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bacalhau c/ natas; ✓ Pargo assado á Portuguesa; ✓ Corvina grelhada; ✓ Caril de Frutos do Mar; ✓ Espetadas de tamboril c/ bacon e ananás; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cordon Blue; ✓ Costoletas de Vitela assada; ✓ Perdiiz c/ molho de Hortelã; ✓ Lombo de Porco assado c/ Maçã; ✓ Churrasco de Cabrito c/ ervas aromáticas;
Legumes e Saladas	Sobremesa
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salada da época; ✓ Cogumelos Salteados; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tábua de queijos; ✓ Fruta da época;

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ervilhas c/ Hortelã; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salada de Fruta; ✓ Carro de Doces; ✓ Crepe de Chocolate; ✓ Gelados Sortidos;
--	---

Gráfico nº2

A Carta de Vinhos deve ser constituída por:

Os seguintes grupos:

- ✓ Vinhos;
 - Maduros Brancos
 - Maduros Tintos
 - Verdes
 - Rosé
- ✓ Aperitivos;
- ✓ Digestivos;
- ✓ Cervejas;
- ✓ Refrigerantes;

Exemplo:

Vinhos	Aperitivos	Digestivos	Cervejas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maduros brancos; ✓ Maduros tintos; ✓ Verdes e Rosés; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Campari; ✓ Vermutes; ✓ Ricard ; ✓ Gin; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vodka; ✓ Rhum; ✓ Whiskies; • Novos e Velhos ✓ Licores; • Nacionais • Estrangeiros 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nacional; ✓ Importada; <li style="text-align: center;">Refrigerantes ✓ Refrigerantes; ✓ Aguas; ✓ Xaropes; ✓ Sumos;

Gráfico nº 3

A Carta de Bar deve ser constituída por:

Os seguintes grupos:

- ✓ Cafetaria;
- ✓ Tostas;
- ✓ Aperitivos;
- ✓ Vinhos Generosos/Porto;
- ✓ Aguardentes;
- ✓ Cocktails;
- ✓ Cervejas;
- ✓ Vinhos;
- ✓ Champanhe;
- ✓ Espumante;
- ✓ Refrigerante e sumos;

Exemplo:

<p style="text-align: center;">Cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cafés; ✓ Leite; ✓ Leite c/chocolate; ✓ Chás ou infusões; 	<p style="text-align: center;">Tostas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tosta de camarão- Tomate, queijo, alho e camarão; ✓ Tosta Hawai - Fiambre, ananás, queijo e cogumelos; ✓ Tosta de Frango; ✓ Tosta mista;
<p style="text-align: center;">Aperitivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Campari; ✓ Pernod; ✓ Ricard; ✓ Vermutes; <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dry, Bianco, Red 	<p style="text-align: center;">Vinhos Generosos/Porto</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dry; ✓ Tawny; ✓ Special Reserve; ✓ Vintag; <p style="text-align: center;">Cocktails</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Daiquiri Dry Martini; ✓ Manhattan; ✓ Alexander;

27/36



<p style="text-align: center;">Aguardentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gin; <ul style="list-style-type: none"> • Nacional • Importado ✓ Rhum; <ul style="list-style-type: none"> •..... Nacional •..... Importado ✓ Vodka; <ul style="list-style-type: none"> •..... Nacional • Importado ✓ Whiskies; <ul style="list-style-type: none"> • Novo • Velho <p style="text-align: center;">Cerveja</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nacionais; ✓ Importadas; <p style="text-align: center;">Vinho</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verde Branco; ✓ Verde Tinto; ✓ Rosés; ✓ Maduro Branco; ✓ Maduro Tinto; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuba Libre; ✓ Tom Collins; ✓ Gin Fizz; <p style="text-align: center;">Champanhe</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seco; ✓ Bruto; ✓ Vintage; <p style="text-align: center;">Espumante</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Meio Seco; ✓ Seco; ✓ Bruto; ✓ Reserva; <p style="text-align: center;">Refrigerantes e Sumos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sumos naturais; ✓ Xaropes; ✓ Aguas;
--	--

Gráfico nº4

IX. Ficheiro de mesa/livro de comprovantes

Livro de comprovantes

Livro de comprovantes consiste numa valiosa ferramenta para comparar os negócios de uma temporada para outra e de um ano para outro, que contém o número de lugares, horários de reservas e qualquer problema especial. Um bom livro de comprovantes possibilita à gerência analisar as experiências dos feriados do ano anterior, por exemplo, para determinar o volume, o horário de pico e outras considerações para planejar melhor o ano vigente.

Preenchimento do livro de comprovantes

O chefe de sala deve fazer lançamentos diariamente mencionando:

- ✓ Número de clientes esperados;
- ✓ Número de clientes no final do dia (Fecho);
- ✓ Número de empregado de Mesa;
- ✓ Número de empregados Extra;
- ✓ Número de Funcionários de cozinha;
- ✓ Quantidades de equipamentos danificados (copos, pratos, talheres, etc.);
- ✓ Ocorrências diversas (reclamações de clientes, avarias, etc.);
- ✓ Condições climáticas (o clima é um dos maiores fatores de atraso ou não comparecimento dos clientes);
- ✓ Todos os dados essenciais devem ser anotados diariamente para rápidas comparações;

X. Boas práticas de Higiene e Segurança

Segurança

Um esforço consciente deve ser feito para garantir a segurança pessoal de qualquer pessoa no restaurante, clientes e colaboradores. Os acidentes não acontecem simplesmente. Mais propriamente chamados de incidentes, são geralmente causados por negligência, descuido, imprudência e ignorância. A maioria deles pode ser evitada.

As Regras de Segurança no Restaurante

- ✓ A segurança é responsabilidade de todos, por isso, devem ser relatadas imediatamente condições de insegurança;
- ✓ Quando estiver qualquer coisa no chão que não pertença ao local, seja um objeto estranho ou uma mala de mão, remova-o ou solicite ao cliente para removê-lo;
- ✓ Relate todos os danos, não importando quão insignificantes e providencie imediatamente os primeiros socorros;
- ✓ Caminhe, não corra, especialmente em escadas mantenha-se sempre à direita e seja particularmente cuidadoso com passagens de cruzamentos;
- ✓ Seja bastante cuidadoso com portas vai-e-vem. Se houver um painel de vidro, olhe antes de abrir; se não, abra a porta delicadamente, usando a alça ou o puxador. Use as portas de entrada e saída adequadas;
- ✓ Evite brincadeiras. Uma brincadeira inocente pode resultar em prejuízo;
- ✓ Relate todos os equipamentos com defeito. Obedeça as normas de segurança quando estiver manuseando qualquer equipamento;
- ✓ Use sempre sapatos com solas antiderrapantes;
- ✓ Armazene produtos químicos de limpeza longe de qualquer produto alimentício;

Quedas

As quedas são as principais causas de acidentes no restaurante. As pessoas tropeçam facilmente sobre móveis, fios elétricos, equipamentos e até em bolsas e maletas. Por esta razão, nada deve ser deixado na zona de passagem de clientes e funcionários.

Para reduzir a chance de quedas, os fios elétricos não devem ser mantidos no chão. Os móveis, se forem temporariamente deslocados, devem ser retomados ao seu local de origem assim que possível, e o equipamento imediatamente guardado após seu uso. As cadeiras devem ser mantidas fora do movimento dos corredores do restaurante. Todos os empregados de mesa devem estar atentos às bolsas das senhoras debaixo das cadeiras e mesas, uma vez que as alças podem escorregar para o corredor. Se uma bolsa ou uma alça é descoberta obstruindo um caminho, o funcionário não deve movê-la, mas solicitar ao proprietário que a coloque em um lugar seguro.

Algumas causas de queda são:

- ✓ Cordas de carpete ou outras partes defeituosas das escadas ou grades: qualquer mau estado de conservação deve ser relatado ao gerente imediatamente;
- ✓ Chão molhado (ou escorregadio) ou derramamentos que não foram removidos: os derramamentos são muitas vezes causados por alguém cujas mãos estão completamente ocupadas. Portanto, quando ocorrer um derramamento, ele deve ser removido pelo primeiro funcionário disponível (e não esperar pela pessoa que o causou);
- ✓ Sapatos inadequados: sapatos que são perfeitos para a sala nem sempre são seguros na cozinha;

Transporte de Bandejas

Muitos incidentes podem ser prevenidos adequadamente quando se carrega as bandejas corretamente na sala. Um equilíbrio adequado, com distribuição uniforme dos itens, é essencial para transportar comidas e demais itens. Algumas normas devem ser seguidas no carregamento das bandejas para garantir segurança e higiene.

A prática é essencial para o desenvolvimento das habilidades de carregar bandejas e pratos.

Instruções para transportar uma bandeja:

- ✓ Se a bandeja não tiver uma superfície antiderrapante, coloque um guardanapo humedecido sobre ela para evitar que os itens escorreguem;
- ✓ Coloque os itens pesados no centro da bandeja;
- ✓ Coloque as loiças e os itens menores próximos à extremidade de fora da bandeja;
- ✓ Nunca empilhe comidas frias em cima de comidas quentes. O calor sobe e pode aquecer o prato frio;
- ✓ Coloque os líquidos a serem carregados (cafeteiras, copos, canecas) próximos ao centro da bandeja;
- ✓ Mantenha os pratos descobertos contendo comida bem longe dos cabelos;
- ✓ Não empilhe ou sobrecarregue as bandejas, peça ajuda ou faça viagens adicionais;

Transporte de caixas com loiça

Caixas e recipientes de loiças e talheres são muitas vezes utilizados em operações com alta rotatividade, em que a velocidade é importante. Quando estiver a carregar uma caixa com utensílios, apoie num carrinho ou num aparador. Nunca utilize as cadeiras ou mesas da sala para apoiar as racks ou caixotes de utensílios (loiças), pois estão frequentemente molhados ou sujos e pode manchar as cadeiras ou mesas.

Instruções para transportar caixas com loiça:

- ✓ Coloque os resíduos no canto da caixa;
- ✓ Coloque primeiro os pratos maiores, colocando os itens pesados no centro. Xícaras e tigelas podem ficar sobre eles;
- ✓ Coloque os copos em pé, de um lado; não coloque nada nos copos que possa lascá-los ou parti-los;
- ✓ Os talheres devem ficar do lado oposto aos resíduos (para que eles não sejam colocados acidentalmente no lixo);

Medidas de Segurança Contra Incêndios

- ✓ Verifique se os cinzeiros e foram colocados em todas as áreas apropriadas do Restaurante;
- ✓ Tenha cuidado ao limpar os cinzeiros, nunca devem ser diretamente colocados em cestos de lixo ou em outros recipientes para lixo;
- ✓ Não use tomadas elétricas com defeito, comunique imediatamente ao responsável;
- ✓ Nunca sobrecarregue o circuito elétrico;
- ✓ Tenha extremo cuidado com comidas e bebidas flamejadas no salão. Cuidado especial ao acender jatos de gás ou queimadores a álcool;
- ✓ Mantenha os carrinhos de serviço a uma distância segura de clientes, cortinas, tapetes e ornamentos de tecido;

Higiene

Não importa o lay-out nem o projeto do restaurante, a impressão imediatamente transmitida por coisas como uma toalha de mesa manchada ou suja, talheres manchados, copos sujos ou um funcionário desleixado diminuirá a confiança dos clientes. Além disso, práticas de saneamento insalubres podem pôr em perigo a saúde e o bem-estar dos clientes e funcionários. Todos os estabelecimentos devem ter pelo menos um funcionário informado sobre os números e entidades competentes. Um programa de conscientização deve ser desenvolvido e mantido com todos os funcionários.

Instruções para Higiene Pessoal

É essencial a observação rigorosa das regras a seguir:

- ✓ Fazer exames médicos pelo menos uma vez ao ano;
- ✓ Tomar banho diariamente;
- ✓ Usar desodorizante mas evitar perfumes, os quais podem atrapalhar os aromas da comida e causar incômodo para os clientes;
- ✓ Manter o cabelo limpo e penteado;
- ✓ Vestir roupas limpas e de tamanho adequado durante todo o serviço;
- ✓ Lavar as mãos frequentemente com sabonete e água quente antes de iniciar o trabalho, após usar o WC, depois de fumar e antes de estar em contato com iguarias;
- ✓ Manter as unhas limpas;
- ✓ Manter sempre limpos os cortes e feridas. Capas de plástico para dedos são particularmente eficientes para proteger dedos cortados;
- ✓ Evitar tocar em couro cabeludo, rosto, olhos e braços;
- ✓ Não usar joias ou ornamentos para cabelo que possam cair na comida;
- ✓ Para prevenir que canetas e lápis caiam na comida quando se baixar, manter em bolsos abaixo da cintura. Nunca colocar canetas e lápis na boca ou atrás da orelha;
- ✓ Cobrir o rosto quando espirrar ou tossir;
- ✓ Usar o kit de primeiros socorros imediatamente após um acidente de corte ou queimadura;
- ✓ Ter sempre a certeza de que todos os equipamentos e utensílios estão limpos e prontos para serem usados;
- ✓ Usar somente toalhas de serviço limpas e higienizadas;
- ✓ Manusear talheres e copos pelo cabo, base ou haste;
- ✓ Nunca reutilizar itens perecíveis como creme, manteiga ou pão de uma mesa ocupada;

Conclusão

Os temas abordados neste manual “Normas técnicas e protocolares de atendimento no serviço de mesa/bar” para o curso de aprendizagem de técnico de Mesa/Bar, são essenciais para que futuramente a função seja desempenhada com clareza e exatidão.

A formação é cada vez mais uma aposta de Portugal, neste caso na Restauração, que é um cartão-de-visita para o nosso promissor país.

Um bom técnico de Mesa é também um embaixador do país, nas relações com turistas ou visitantes. Este módulo é de extrema importância, isto é, para além de contribuir para o enriquecimento dos conhecimentos dos formandos, permite que os mesmos usufruam de alguns ensinamentos no seu dia-a-dia.

Bibliografia

- ✓ Centro de Documentação para a Restauração / CDR – Julho 2006;
- ✓ A Arte de Servir /Instituto de Culinária da América – Editora Roca -2004;
- ✓ Bispo, P. (2010) Manual de Apoio à disciplina de Nutrição e Dietética, ESTM;
- ✓ (Alcobia), P. (2011) Manual de Apoio á disciplina de Marketing aplicado á Restauração, ESTM;