

MANUAL DO GARÇOM

QUALIDADES HUMANAS

- Sensibilidade;
- Pontualidade – cooperação e espírito de equipe;
- Cortesia/educação – agradar os clientes através de um trabalho profissional, sem servilismo;
- Autodomínio/Tato – paciência para suportar o mau humor e até mesmo a má educação dos clientes. Evitar discussões e dispensar-lhes atenção e cortesia;
- Firmeza de caráter (exemplo: bebidas com várias “choradinhas”);
- O garçom deve obedecer a certas regras indispensáveis de comportamento: não correr na sala; não comunicar-se em voz alta com os colegas; não fumar ou mastigar; não encostar-se em paredes ou aparadores; não participar da conversa entre os comensais; não ignorar o atendimento a um cliente sentado a uma mesa alheia a sua praça

APRESENTAÇÃO DO PESSOAL

- Asseio/hábitos: mãos e unhas limpas e sem esmalte, barba feita, higiene bucal, sem bigode, cabelos cortados, banhos regulares, perfumes e jóias discretas, evitar passar as mãos pelos cabelos, nariz, olhos, boca.
- Uniforme impecável e levando no bolso somente o material necessário para o trabalho: abridor de garrafas, saca-rolhas, comanda, isqueiro, comanda, lenço (branco);
- Vestimenta: calça preta, sem brilho, com vinco impecável; camisa branca (não transparente), meias e sapatos pretos; borboleta preta, casaco branco (não é obrigatório).



CONCEITO: O QUE É ÉTICA PROFISSIONAL?

É extremamente importante saber diferenciar a Ética da Moral e do Direito. Estas três áreas de conhecimento se distinguem, porém têm grandes vínculos e até mesmo sobreposições.

Tanto a Moral como o Direito baseiam-se em regras que visam estabelecer uma certa previsibilidade para as ações humanas. Ambas, porém, se diferenciam.

A Moral estabelece regras que são assumidas pela pessoa, como uma forma de garantir o seu bem-viver. A Moral independe das fronteiras geográficas e garante uma identidade entre pessoas que sequer se conhecem, mas utilizam este mesmo referencial moral comum.

O Direito busca estabelecer o regramento de uma sociedade delimitada pelas fronteiras do Estado. As leis têm uma base territorial, elas valem apenas para aquela área geográfica onde uma determinada população ou seus delegados vivem. Alguns autores afirmam que o Direito é um sub-conjunto da Moral. Esta perspectiva pode gerar a conclusão de que toda a lei é moralmente aceitável. Inúmeras situações demonstram a existência de conflitos entre a Moral e o Direito. A desobediência civil ocorre quando argumentos morais impedem que uma pessoa acate uma

determinada lei. Este é um exemplo de que a Moral e o Direito, apesar de referirem-se a uma mesma sociedade, podem ter perspectivas discordantes.

A Ética é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado. Um dos objetivos da Ética é a busca de justificativas para as regras propostas pela Moral e pelo Direito. Ela é diferente de ambos - Moral e Direito - pois não estabelece regras. Esta reflexão sobre a ação humana é que caracteriza a Ética.

Ética Profissional: Quando se inicia esta reflexão?

Esta reflexão sobre as ações realizadas no exercício de uma profissão deve iniciar bem antes da prática profissional.

A fase da escolha profissional, ainda durante a adolescência muitas vezes, já deve ser permeada por esta reflexão. A escolha por uma profissão é optativa, mas ao escolhê-la, o conjunto de deveres profissionais passa a ser obrigatório. Geralmente, quando você é jovem, escolhe sua carreira sem conhecer o conjunto de deveres que está prestes ao assumir tornando-se parte daquela categoria que escolheu.

Toda a fase de formação profissional, o aprendizado das competências e habilidades referentes à prática específica numa determinada área, deve incluir a reflexão, desde antes do início dos estágios práticos. Ao completar a formação em nível superior, a pessoa faz um juramento, que significa sua adesão e comprometimento com a categoria profissional onde formalmente ingressa. Isto caracteriza o aspecto moral da chamada Ética Profissional, esta adesão voluntária a um conjunto de regras estabelecidas como sendo as mais adequadas para o seu exercício.

Mas pode ser que você precise começar a trabalhar antes de estudar ou paralelamente aos estudos, e inicia uma atividade profissional sem completar os estudos ou em área que nunca estudou, aprendendo na prática. Isto não exime você da responsabilidade assumida ao iniciar esta atividade! O fato de uma pessoa trabalhar numa área que não escolheu livremente, o fato de “pegar o que apareceu” como emprego por precisar trabalhar, o fato de exercer atividade remunerada onde não pretende seguir carreira, não isenta da responsabilidade de pertencer, mesmo que temporariamente, a uma classe, e há deveres a cumprir.

Um jovem que, por exemplo, exerce a atividade de auxiliar de almoxarifado durante o dia e, à noite, faz curso de programador de computadores, certamente estará pensando sobre seu futuro em outra profissão, mas deve sempre refletir sobre sua prática atual.

Ética Profissional: Como é esta reflexão?

Algumas perguntas podem guiar a reflexão, até ela tornar-se um hábito incorporado ao dia-a-dia.

Tomando-se o exemplo anterior, esta pessoa pode se perguntar sobre os deveres assumidos ao aceitar o trabalho como auxiliar de almoxarifado, como está

cumprindo suas responsabilidades, o que esperam dela na atividade, o que ela deve fazer, e como deve fazer, mesmo quando não há outra pessoa olhando ou conferindo.

Pode perguntar a si mesmo: Estou sendo bom profissional? Estou agindo adequadamente? Realizo corretamente minha atividade?

É fundamental ter sempre em mente que há uma série de atitudes que não estão descritas nos códigos de todas as profissões, mas que são comuns a todas as atividades que uma pessoa pode exercer.

Atitudes de generosidade e cooperação no trabalho em equipe, mesmo quando a atividade é exercida solitariamente em uma sala, ela faz parte de um conjunto maior de atividades que dependem do bom desempenho desta.

Uma postura pró-ativa, ou seja, não ficar restrito apenas às tarefas que foram dadas a você, mas contribuir para o engrandecimento do trabalho, mesmo que ele seja temporário.

Se sua tarefa é varrer ruas, você pode se contentar em varrer ruas e juntar o lixo, mas você pode também tirar o lixo que você vê que está prestes a cair na rua, podendo futuramente entupir uma saída de escoamento e causando uma acumulação de água quando chover. Você pode atender num balcão de informações respondendo estritamente o que lhe foi perguntado, de forma fria, e estará cumprindo seu dever, mas se você mostrar-se mais disponível, talvez sorrir, ser agradável, a maioria das pessoas que você atende também serão assim com você, e seu dia será muito melhor.

Muitas oportunidades de trabalho surgem onde menos se espera, desde que você esteja aberto e receptivo, e que você se preocupe em ser um pouco melhor a cada dia, seja qual for sua atividade profissional. E, se não surgir, outro trabalho, certamente sua vida será mais feliz, gostando do que você faz e sem perder, nunca, a dimensão de que é preciso sempre continuar melhorando, aprendendo, experimentando novas soluções, criando novas formas de exercer as atividades, aberto a mudanças, nem que seja mudar, às vezes, pequenos detalhes, mas que podem fazer uma grande diferença na sua realização profissional e pessoal. Isto tudo pode acontecer com a reflexão incorporada a seu viver.

E isto é parte do que se chama empregabilidade: a capacidade que você pode ter de ser um profissional que qualquer patrão desejaria ter entre seus empregados, um colaborador. Isto é ser um profissional eticamente bom.

Ética Profissional e relações sociais:

O varredor de rua que se preocupa em limpar o canal de escoamento de água da chuva, o auxiliar de almoxarifado que verifica se não há umidade no local destinado para colocar caixas de alimentos, o médico cirurgião que confere as suturas nos tecidos internos antes de completar a cirurgia, a atendente do asilo que se preocupa com a limpeza de uma senhora idosa após ir ao banheiro, o contador que impede uma fraude ou desfalque, ou que não maquia o balanço de uma empresa, o

engenheiro que utiliza o material mais indicado para a construção de uma ponte, todos estão agindo de forma eticamente correta em suas profissões, ao fazerem o que não é visto, ao fazerem aquilo que, alguém descobrindo, não saberá quem fez, mas que estão preocupados, mais do que com os deveres profissionais, com as PESSOAS.

As leis de cada profissão são elaboradas com o objetivo de proteger os profissionais, a categoria como um todo e as pessoas que dependem daquele profissional, mas há muitos aspectos não previstos especificamente e que fazem parte do comprometimento do profissional em ser eticamente correto, aquele que, independente de receber elogios, faz A COISA CERTA.

Ética Profissional e atividade voluntária:

Outro conceito interessante de examinar é o de Profissional, como aquele que é regularmente remunerado pelo trabalho que executa ou atividade que exerce, em oposição a Amador. Nesta conceituação, se diria que aquele que exerce atividade voluntária não seria profissional, e esta é uma conceituação polêmica.

Em realidade, Voluntário é aquele que se dispõe, por opção, a exercer a prática Profissional não-remunerada, seja com fins assistenciais, ou prestação de serviços em beneficência, por um período determinado ou não.

Aqui, é fundamental observar que só é eticamente adequado, o profissional que age, na atividade voluntária, com todo o comprometimento que teria no mesmo exercício profissional se este fosse remunerado.

Seja esta atividade voluntária na mesma profissão da atividade remunerada ou em outra área. Por exemplo: Um engenheiro que faz a atividade voluntária de dar aulas de matemática. Ele deve agir, ao dar estas aulas, como se esta fosse sua atividade mais importante. É isto que aquelas crianças cheias de dúvidas em matemática esperam dele!

Se a atividade é voluntária, foi sua opção realizá-la. Então, é eticamente adequado que você a realize da mesma forma como faz tudo que é importante em sua vida.

Ética Profissional: Pontos para sua reflexão

É imprescindível estar sempre bem informado, acompanhando não apenas as mudanças nos conhecimentos técnicos da sua área profissional, mas também nos aspectos legais e normativos. Vá e busque o conhecimento. Muitos processos ético-disciplinares nos conselhos profissionais acontecem por desconhecimento, negligência.

Competência técnica, aprimoramento constante, respeito às pessoas, confidencialidade, privacidade, tolerância, flexibilidade, fidelidade, envolvimento, afetividade, correção de conduta, boas maneiras, relações genuínas com as pessoas, responsabilidade, corresponder à confiança que é depositada em você...

Comportamento eticamente adequado e sucesso continuado são indissociáveis!

RESTAURANTE

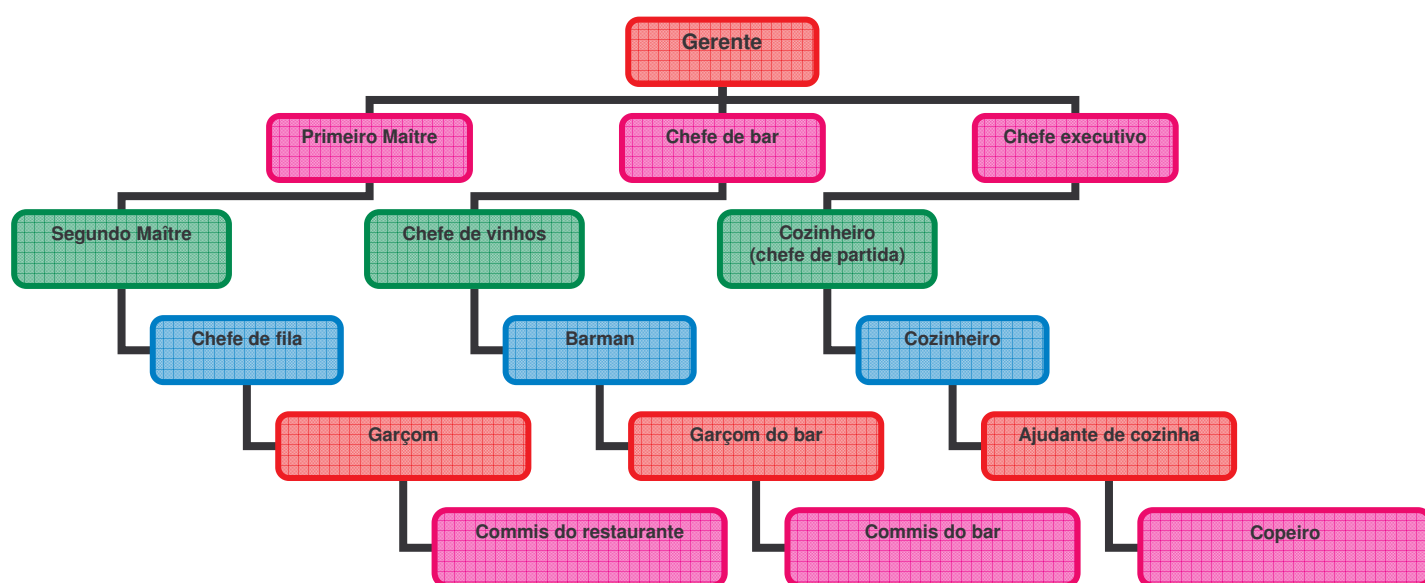
ORGANIZAÇÃO DA BRIGADA

O termo “brigada do restaurante” é utilizado para designar o conjunto de pessoas que prestam serviços no restaurante.

A composição da brigada do restaurante está em função da categoria do estabelecimento e do tipo de serviço que o mesmo pretende oferecer.



ORGANOGRAMA FUNCIONAL PARA UM RESTAURANTE DE GRANDE PORTE.



ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

• GERENTE

- Planejar, supervisionar, coordenar e controlar as atividades do restaurante;
- Estudar o custo das mercadorias e lista de preços nos diferentes cardápios;
- Dependendo das estatísticas dos pratos servidos, suspender algumas especialidades e acrescentar outras que poderiam satisfazer a clientela.
- Treinar o pessoal de cozinha e salão, se necessário;
- Supervisionar o bom andamento da cozinha, sala e bar;
- Manter contato direto com os comensais a fim de Ter ciência do bom andamento do serviço;
- Zelar pelas condições de segurança no trabalho;
- Supervisionar o recebimento de mercadorias (qualidade e quantidade);
- Atender fornecedores;
- Inventário de materiais.

- **PRIMEIRO MAÎTRE**

- Comanda a equipe, coordenando e supervisionando os serviços;
- Informa todas as ocorrências ao Gerente, dando-lhe sugestões para a solução dos problemas;
- Dirige os serviços de restaurante, assessorado pelo segundo Maître, garçons e commis;
- Deve conhecer a fundo os detalhes específicos dos serviços de sala, incluindo os de cozinha e adega;
- Falar várias línguas;
- Conhecer o protocolo;
- Aconselhar e guiar os clientes na escolha dos pratos;
- Ser cordial sem chegar a familiaridade;
- Tratar igualmente todos os “habitués”, assim como os novos clientes;
- Receber os clientes cortesmente, com uma leve inclinação de cabeça e memorizar os nomes;
- Zelar pela conservação e manutenção dos materiais e equipamentos;
- Orientar seus comandados.

- **SEGUNDO MAÎTRE**

- Assessorar o Primeiro Maître no comando da equipe e caso não exista o cargo de recepcionista, ele o faz, indicando a mesa ao cliente.

- **SOMMELIER**

- Responsável pelo serviço de bebidas em geral, principalmente o serviço de vinhos;
- Verificar os vinhos da adega e providenciar as devidas reposições;
- Apresentar a carta de vinhos ao cliente e aconselhar na escolha, de acordo com os pratos solicitados;
- Servir ou providenciar que sejam servidos os vinhos, bem como certificar-se que os mesmos estão na temperatura adequada;
- Deve possuir profundos conhecimentos sobre enologia (designação, procedência, safra, qualidade, etc).

- **CHEFE DE FILA**

- Dirigir, supervisionar e controlar atividades do pessoal do restaurante;
- Cuidar da “mise en place” do restaurante;
- Atender a pedidos dos clientes;
- Servir alimentos e bebidas aos clientes, quando for o caso;
- Atender às reclamações;
- Orientar a sua equipe de trabalho;
- Zelar pelo bom estado dos equipamentos e utensílios em uso no restaurante;
- Fechar o serviço do restaurante;
- Substituir o Maître, se for o caso.

- **GARÇOM**

- Realizar o “mise en place” (sala, mesa, aparadores,...);
- Preparar o ménage;
- Preparar o bufett, se for o caso;
- Atender aos pedidos dos clientes e servir de acordo com as técnicas de serviços;
- Apresentar a conta;
- Atender às reclamações,
- Zelar pela manutenção dos materiais e equipamentos.

- **COMMIS**

- Auxiliar os garçons no serviço aos clientes e na “mise en place” (antes e durante);
- Encaminhar comandas;
- Transportar os pedidos da cozinha até o “guéridon”;
- Manter os aparadores em ordem;
- Desembaraçar as mesas;

- **APRENDIZ**

- colaborar com o trabalho executado pelo commis.
- meias e sapatos pretos; borboleta preta, casaco branco (não é obrigatório).

A) EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

- **Material (quantidade e uso):** Um restaurante necessita de louça, talheres, cristaleira, roupas, móveis e utensílios para poder operar. As quantidades e os tipos deste elenco de material estão em função daquilo que o restaurante se propõe a oferecer e também da sua taxa de ocupação. O quadro oferece um exemplo, tendo como hipótese de trabalho um restaurante com capacidade para cem pessoas e com razoável freqüência. Pode-se ainda agregar vários outros objetos a esta lista, dependendo do tipo de alimentação e do serviço que o restaurante pretende oferecer. Na escolha do material, deve-se normalmente levar em consideração os critérios de beleza, qualidade, manutenção, limpeza, estocagem e preços, entre outros.

- **Mobiliário:**

MESAS: quadradas, redondas, retangulares e ovais;

CADEIRAS: adultos e crianças.

APARADORES: destinados para a guarda de talheres, roupas e outros utensílios necessários para o decurso da refeição.

MESAS AUXILIARES (GUÉRIDON): para auxiliar o serviço à inglesa indireto ou para apoio do serviço de bebidas;

CARINHOS DIVERSOS: sobremesa, bebidas, flambar.

MESA PARA BUFFET: Destinada à exposição e serviço de pratos frios ou quentes, sobremesas, frutas, queijos e outros.

TOALHAS, GUARDANAPOS E PANOS DE SERVIÇO

MOLETOM: Serve para amortecer os choques e proteger as toalhas de desgaste (bordas). Evita que a toalha deslize. Não devem ser fixos para facilitar a limpeza.

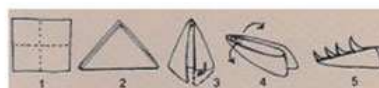
TOALHAS: Devem estar postas de forma impecável, com a dobra do meio sempre bem centrada. As bordas devem cair de cada lado da mesa com a mesma altura e deve-se tomar cuidado para não amassar seu engomado.

GUARDANAPOS: devem estar sempre impecavelmente limpos, passados e dobrados. Recomenda-se verificar sua limpeza, porque manchas de batom ou café podem passar despercebidos. Quanto a disposição dos guardanapos sobre a mesa, atualmente usa-se a maneira plana, antes os restaurantes finos os dispunham de maneira alta.

DOBRADURA DE GUARDANAPO

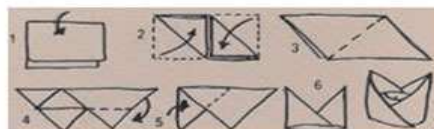
Guardanapo Ave do Paraíso

- 1- Dobrar o guardanapo ao meio 2 vezes.
- 2- Após, dobrá-lo ao meio em diagonal, mantendo as pontas sempre para cima.
- 3- Fechar a ponta esquerda sobre a direita até encontrarem-se no centro, dobrando as saliências para dentro.
- 4- Dobrar ao meio no sentido do comprimento, com as pontas voltadas para cima.
- 5- Puxar as pontas para cima, e ajeitar sobre a superfície de um tecido.



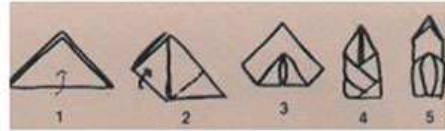
Coroa de Bispo

- 1- Dobrar um guardanapo ao meio, juntando as extremidades.
- 2- Dobrar as extremidades em diagonal, unindo-os na linha central.
- 3- Dobrar uma extremidade sobre a outra, puxando de volta uma das extremidades superiores.
- 4- Virar a extremidade esquerda à esquerda, formando um ponto no lado esquerdo.
- 5- Virar o guardanapo e juntar a parte direita conforme o pontilhado, formando um ponto na parte direita.
- 6- Alargar a base e mantê-lo em pé



Guardanapo Botão de Rosa

- 1- Dobrar uma guardanapo ao meio em diagonal.
- 2- Dobrar as extremidades a fim de encontrar-se na parte superior.
- 3- Virar o guardanapo e dobrar 2/3 da base para cima.
- 4- Virar o guardanapo ao contrário e juntar as pontas, encaixando uma dentro da outra.
- 5- Virar o guardanapo para frente e mante-lo em pé pela base.



Leque de Calioé

- 1- Dobrar um guardanapo ao meio.
- 2- Formar dobras de uma extremidade à outra.
- 3- Dobrar 1/3 da extremidade inferior do guardanapo para direita (sem desdobrá-lo) e inseri-lo em uma taça.
- 4- Abrir as extremidades na parte superior.



Guardanapo Catavento



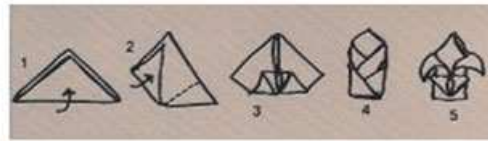
Guardanapo Chapéu de Palhaço

- 1 - dobrar um guardanapo ao meio, colocando uma extremidade sobre a outra.
- 2- Apoiá-lo pelo meio da extremidade inferior com o polegar, tomar a extremidade inferior à direita e enrolá-la ao redor do centro.
- 3- Juntar as pontas até formar um cone.
- 4- Virar o cone formado de cabeça para baixo, dobre a aba da extremidade inferior para cima. Apoiá-lo pela base.



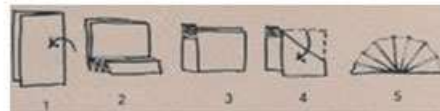
Guardanapo Coroa

- 1- Dobrar o guardanapo ao meio em diagonal.
- 2- Dobrar as extremidades, a fim de que se encontrem na parte superior.
- 3- Dobrar a extremidade inferior até 2/3 do tamanho original, dobrando a nova ponta formada abaixo.
- 4- Virar o guardanapo, encaixando uma extremidade dentro da outra.
- 5- Puxe para fora as duas pontas superiores, fim de formar uma coroa. Alargar a base e mantê-lo em pé



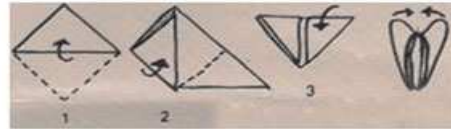
Guardanapo Leque

- 1- Dobrar um guardanapo ao meio.
 - 2- Dobrar em forma de "sanfona", de baixo para cima, até 2/3 do comprimento.
 - 3- Dobrá-lo novamente ao meio, mantendo a parte sanfona para fora.
 - 4- Dobrar a ponta superior direita em diagonal no sentido da base sanfona e vire-a sobre a base.
- Colocar na mesa e arrumar as pregas em formato de leque.



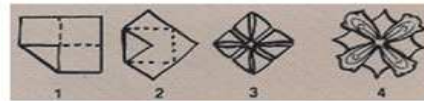
Guardanapo Pirâmide

- 1- Dobrar um guardanapo ao meio na diagonal.
- 2- Dobrar as extremidades, a fim de que se juntem na parte superior.
- 3- Virar o guardanapo e dobrá-lo ao meio.
- 4- Juntar as duas extremidades até encontrarem-se no centro, mantendo o triângulo em pé pela base.



Guardanapo Rosa

- 1- Dobrar as 4 pontas de um guardanapo aberto ao centro.
- 2- Dobrar os 4 cantos formados ao centro novamente.
- 3- Virar o guardanapo ao contrario e dobrar todas as 4 pontas ao centro.
- 4- Segurando pelo centro firmemente, levantar cada uma das pontas e ajeitar as extremidades para formar pétalas. Puxar as extremidades entre as pétalas já formadas de baixo para cima.



Guardanapo saquinho



Guardanapo Vela

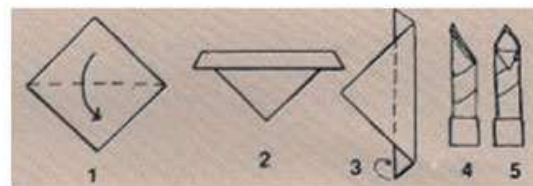
1- Dobrar o guardanapo ao meio em diagonal.

2- Dobrar 1/3 da base, conforme ilustração

3- Virar guardanapo e enrolar de uma ponta para outra

4- Colocar as pontas por dentro do orifício na base e coloca-lo em pé

5- Virar uma das pontas superiores para fora, mantendo-a em pé.



PANO DE SERVIÇO: Usado debaixo da travessa para proteger as mão contra queimaduras. Quando não estiver em uso, não se deve ficar com o pano amassado nas mãos, debaixo do braço ou dobrado sobre o antebraço esquerdo. Deve ser dobrado na hora em que o garçom for atender o cliente para que não caia pelos lados e toque os pratos do cliente e para que o garçom proteja-se contra queimaduras.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

1. **PLANO DE TRABALHO:** O restaurante funciona dentro de determinados horários. Nesse sentido, cada funcionário possui seu turno de trabalho. Podemos distinguir basicamente dois planos de trabalho:
 - a) Semanal: que prevê a distribuição do pessoal, para fazer face às necessidades da semana, nele constando, também, as folgas semanais;
 - b) Mensal/anual: que prevê a distribuição do pessoal, para fazer face às necessidades mensais, nele constando, também, as férias anuais de cada funcionários.
2. **DISTRIBUIÇÃO DAS MESAS:** Cada restaurante possui uma capacidade que corresponde a um certo número de mesas. Nos hotéis o número de apartamentos determina o tamanho do restaurante e da cozinha. Essa correlação evita estrangulamentos no desenvolvimento dos serviços. Cabe ao responsável pela sala elaborar um plano de distribuição das mesas, estabelecendo as diversas praças (conjunto de diversas mesas onde os vários grupos de garçons exercerão suas atividades).

Cada praça compõe-se de, aproximadamente, 20 lugares. As diversas praças são organizadas para facilitar o trabalho e proporcionar um melhor atendimento ao cliente. Contudo, isso não quer dizer que um garçom esteja proibido de atender a um chamado de outra praça, até porque o cliente nem sabe dessa divisão. Portanto, caso for solicitado, o garçom, mesmo sendo de outra praça, deve atender o chamado do cliente e posteriormente repassar o pedido ao garçom responsável. a divisão do restaurante em praças tem como escopo melhor atender ao cliente. Ela é apenas um meio e não um fim.

TIPOS DE SERVIÇOS

- 1) **Serviço à francesa:** Geralmente usado em recepções e jantares importantes. Embora seja um serviço mais cerimonioso, facilita o garçom, pois consiste em trazer da cozinha as travessas, já montadas com os respectivos talheres (voltados para o comensal) para servir. O garçom posiciona-se ao lado esquerdo do cliente para que ele mesmo se sirva. Neste tipo de serviço, outro garçom é escalado para servir a bebida.
- 2) **Serviço à inglesa direto:** Consiste em trazer da cozinha as travessas já preparadas. O garçom serve o comensal diretamente da travessa ao prato, colocado à frente do cliente, tendo o cuidado de apresentar antes as iguarias (a quem solicitou, pelo lado esquerdo). Depois dirige-se ao primeiro a ser servido, de acordo com as regras de serviço. Pela direita, inclina-se ligeiramente para deixar a travessa na altura do prato e dispõe adequadamente os alimentos. Após servir, retornar com os alimentos para a cozinha a fim de aquecê-los. As bebidas são servidas pelo lado direito.
- 3) **Serviço à inglesa indireto (guéridon):** Consiste em trazer da cozinha o guéridon com as travessas e pratos até a mesa do cliente. Os pratos são servidos com cuidado pelo garçom, diante do cliente. As travessas, no guéridon,



com o que ainda resta, devem ser mantidas aquecidas para que depois, se possa oferecer uma nova porção ao cliente. Nesse caso, tanto os alimentos quanto as bebidas são servidas pelo lado direito.

- 4) **Serviço à russa:** Está em desuso, devido a sua lentidão. Consiste em trazer a comida já pronta em recipientes e travessas, mas com as peças inteiras, que são trinchadas e montadas em frente ao cliente.
- 5) **Serviço americano ou empratado:** Neste serviço, os pratos são preparados diretamente na cozinha, trazidos pelos garçons e colocado na mesa, na frente do cliente, pelo lado esquerdo. Bebidas pela direita.
- 6) **Self service:** É o próprio cliente que vai buscar os alimentos que deseja, geralmente disposto numa mesa de buffet.

PRINCÍPIOS BÁSICOS DE ORGANIZAÇÃO FÍSICA

- Cozinha e salão no mesmo nível;
- Evitar que os odores da cozinha entrem no salão;
- Proporcionar temperatura, iluminação e ventilação agradáveis;
- Mobiliário em harmonia com o tipo e categoria do restaurante, o qual deve facilitar o serviço, ser de fácil limpeza, resistente e padronizado para facilitar a reposição e oferecer conforto aos clientes;
- Evitar degraus entre a cozinha e o restaurante;
- Aproveitar ao máximo o espaço disponível, sem que isso diminua o conforto dos comensais e prejudique o fluxo das pessoas e qualidade dos serviços;
- Dispor as mesas de tal forma que evite que o cliente fique voltado para a parede ou muito próximas da entrada principal ou da cozinha;
- Mesas com diversas capacidades;
- Se for o caso, mesa do buffet em local visível e de fácil acesso tanto por parte do comensal quanto por parte do pessoal de serviço.

PRINCIPAIS REGRAS E TÉCNICAS DE SERVIÇO

- Bom relacionamento entre pessoal de restaurante e cozinha;
- Sempre aproveitar para levar algo da cozinha para o restaurante e vice-versa (otimização);
- Registrar todos os pedidos em comandas, com clareza;
- Comunicar-se de maneira mais discreta possível com os colegas;
- Estar constantemente atento a possíveis solicitações;

- Nunca polir um utensílio na frente dos clientes;
- Sempre apresentar o cardápio aberto;
- Desembaraçar e limpar a mesa antes do serviço de sobremesa;
- Carregar travessas e bandejas com comida sobre a palma da mão esquerda;
- Pegar copos sempre pela haste;
- Usar o alicate para serviço (inclusive para repor guardanapos);
- Cuidado ao dispor alimentos no prato;
- Cuidado no trincar e flambar;
- Não deixar acumular loucas no aparador e no “guéridon”;
- Recepcionar e despedir-se corretamente dos clientes.

REGRAS PARA SERVIR A MESA

- Quando houver um só cliente sentado em uma mesa é fácil servir, já que basta trazer os pedidos pela ordem que foram solicitados;
- Quando houver mais de um cliente, o profissional deve saber quem servir primeiros. As senhoras serão sempre as primeiras, iniciando-se pela mais idosa. Porém, se a convidada for mais jovem, está será servida primeiro;
- Se houver crianças à mesa, estas deverão ser servidas primeiras, e se forem pequenas, não se deve colocar facas em seus lugares;
- **O Profissional deve conhecer também a composição dos pratos e seus molhos, as bebidas adequadas para acompanhá-los e pelo menos, alguns cocktail's.**



TEMPO DE SERVIÇO

Couvert: 3 minutos após o pedido

Bebidas: 3 a 5 minutos

Entrada: 7 a 10 minutos

Prato principal: 15 a 20 minutos

Sobremesa: 3 a 5 minutos

Fechamento da conta: 3 minutos

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Reserva de mesa
- Recepção do cliente
 - Lista de espera
 - Tomada do pedido
- Anúncio do pedido na cozinha
- Retirada do pedido na cozinha
 - Apresentação da conta
 - Saída do cliente
 - Ocorrências.

MISE EN PLACE

É o conjunto das operações preparatórias para o serviço do restaurante, facilitando a execução do trabalho.

MISE EN PLACE DA SALA

- Ventilar e limpar a sala
- Verificar sistema de iluminação e som
- Verificar limpeza dos sanitários
- Cuidar dos arranjos de flores da decoração do salão
- Polir e separar o material de mesa
- Revisar os “menages” e abastecer se for o caso
- Arrumar as mesas

MISE EN PLACE DE BASE

- Colocação dos utensílios que serão utilizados em cada tipo específico de serviço à mesa.

REGRAS FUNDAMENTAIS

- Disposição dos talheres é feita de acordo com a seqüência do menu:
Facas de mesa à direita com o fio para dentro
Garfos à esquerda
Talheres de sobremesa diante do prato de mesa: colher (d), garfo (e) e faca (d)
- Não colocar talheres para mais de quatro serviços
- Não colocar talheres do mesmo tamanho e forma para um mesmo serviço
- Copos colocados à direita do prato de mesa, do menor ao maior, de maneira que não atrapalhe o serviço de bebidas e não seja incômodo para o cliente (no máximo 4 copos)
- Copos e pratos com logotipo voltado para o cliente
- Borda do prato deve coincidir com a borda da mesa ou um pouco acima
- Guardanapo colocado sobre o prato com cuidado para não cobrir o logotipo
- Prato de pão à esquerda do prato de mesa com faca para manteiga sobre ele.
- Dispor a ménage e o arranjo de flores no centro da mesa

CASO FOR NECESSÁRIO FAZER OU REFAZER A MISE EN PLACE COM O CLIENTE JÁ SENTADO À MESA:

- Colocar o garfo pelo lado esquerdo
- Colocar a faca pelo lado direito
- Deixar um espaço entre o garfo e a faca, que permita dispor o prato pelo lado direito

MISE EN PLACE DO APARADOR

- Colocação dos utensílios para uma reposição eficaz das mesas.
- Dependendo do tamanho do restaurante, aconselha-se a utilização de “aparadores de praça”.

MISE EN PLACE DOS CARRINHOS

- De bebidas: drinques ou licores antes ou após as refeições
- De sobremesa: para melhor vender a sobremesa e agilizar o serviço
- De flambar

M E N U

Engloba um determinado número de serviços (pratos), previamente definidos e dispostos seqüencialmente, para compor uma refeição. É o que você vai comer no dia. Começa com os pratos mais leves, evoluindo para os mais consistentes e terminando nos mais delicados e/ou finos.

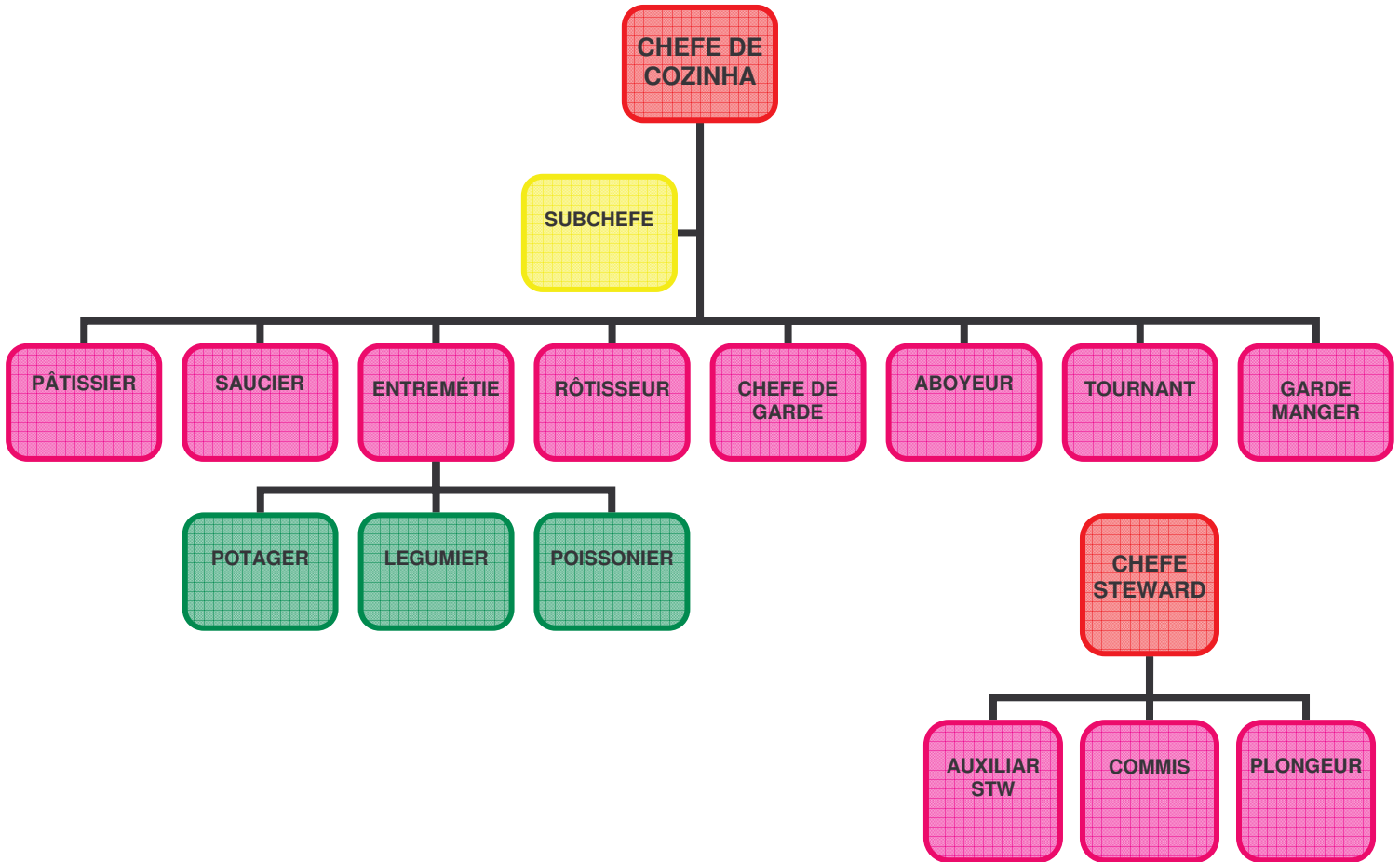
CARDÁPIO Apresenta uma lista de pratos servidos pelo restaurante, mediante um preço determinado. Oferece ao cliente a opção de um menu sugestão ou ele mesmo pode confeccionar o seu, a partir das opções oferecidas.

COMPOSIÇÃO – Deve atender aos seguintes aspectos:

- **Cor:** Creme Aurora, Goulash
- **Formas:** cubos, tiras, fatias, rodela, ...
- **Sabores:** azedos, ácido, salgado, doce, amargo,...
- **Textura:** líquidos, cremosos, secos, crocantes, moídos, úmidos,...
- **Temperos:** picantes, apimentado, suave, temperos que identificam determinadas cozinhas.
- **Variiedades:** Língua Braisee com creme de espinafre e filé de peixe à florentina; Creme Saint Germain e Franguinho à Grisette; Peixe à Escabeche e Camarões; Salada de batatas e Purê de batatas.
- **Tipos de preparos:** assado, fritura, ensopado, cru...
- **Temperatura**
- **Viabilidade**
- **Evitar molhos similares:** Molho de Uva e Maracujá

COZINHA

ORGANOGRAMA:



DIREÇÃO DA COZINHA: Chefe de Cozinha e Subchefe

RELAÇÃO ENTRE COZINHA/RESTAURANTE: Aboyeur

PRAÇAS PRINCIPAIS: saucier, garde manger, entremétier, rôtiisseur

PRAÇAS SECUNDÁRIAS: poissonier, potager, legumier, assador, pâtissier, tournant

RESPONSÁVEIS ACESSÓRIOS: cozinheiro, chef de garde

AUXILIARES QUALIFICADOS: primeiro e segundo commis

AUXILIARES SEM QUALIFICAÇÃO: aprendizes, estagiários e ajudantes de cozinha

LIMPEZA: plongeurs, stewards

EQUIPAMENTOS DE COZINHA

- Fogão à gás
- Fornos: microondas, convencional, combinado
- Salamandra
- Batedeira
- Grelha
- Fritadeira
- Panelas de autoclave
- Cortador de frios
- Descascador de batatas
- Moedor de carne
- Banho Maria
- Ralador de queijo
- Cortador de legumes
- Liquidificador industrial
- Chapa/prensa

EQUIPAMENTOS DE CONSERVAÇÃO

- Câmaras frias
- Banho Maria
- Estufa

EQUIPAMENTOS DE PATISSARIA

- Forno
- Fogão
- Batedeira
- Cilindro
- Mecânica
- Fatiador
- Modelador
- Estufa
- Formas
- Assadeiras
- Medidores
- tabuleiros

UTENSÍLIOS

- Caldeirão
- Caçarolas
- Panelas
- Assadeiras
- Espumadeira
- Colheres
- Facas
- Garfos
- Pás de madeira
- Caneco de medida
- Conchas
- Mesas
- Tabuleiros
- chinóis

MATERIAL DE APRESENTAÇÃO

- Bandejas
- Travessas
- Pratos grandes
- Tabuleiros

UNIFORME

- Jaleco
- Calça
- Chapéu
- Lenço de pescoço
- Avental
- Guardanapo
- Sapatos
- Avental de proteção
- Botas de borracha

MISE EN PLACE DA COZINHA

- Pré preparações dos alimentos
- Utensílios
- Equipamentos
- Preparações básicas: Molhos (fumet, bolonhesa, tomates, demi glacê, branco básico) e caldos (carne e frango)

COPA

- Setor menos complexo do que a cozinha
- Presta serviços durante as vinte e quatro horas
- Poderá servir de apoio simultaneamente à vários outros setores de atendimento como coffee-shop, bar, piscinas, serviço de andares, café da manhã.

OBRIGAÇÕES

- Atender aos pedidos de café da manhã
- Atender pedidos de lanches rápidos, sucos, vitaminas,...
- Atender pedidos de cafezinhos, bebidas, “coffee-break”
- Preparar frutas, sucos, frios, etc... para montagem do café da manhã
- Higienização do material de copa
- Reposição de mercadorias.

EQUIPAMENTOS

- Fogão, banho-maria, liquidificadores, balança, freezer, câmara fria, espremedores, torradeira, máquina de cortar frios, estufa, máquina de lavar louça, pias, prateleiras, mesas, armários, balcão/refrigerador, moedor de café, bandejas, bacias, facas diversas, louças, etc.

Instrutor

João Batista Vieira Noletto

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:

Indicadores de resultado de pesquisa.

Disponível em <<http://www.ufrgs.br/bioetica/eticprof.htm> >

Acesso em: Junho, 2005.

Indicadores de resultado de pesquisa.

Disponível em < <http://www.unifra.br/professores/marcia/ALIMENTOS.doc> >

Acesso em: Junho, 2006.