

- ✓ Panos para cesto de pão;
- ✓ Entre outros.

Todas as roupas deverão ser utilizadas com o maior cuidado para que se apresentem sempre em boas condições, e perfeitamente limpas e sem rugas, sendo facultativo que as mesmas apresentem vincos ou não.

### **Sua Arrumação:**

Todas as roupas, das quais deve existir um *stock* fixo no aparador, devem ser arrumadas por ordem e colocadas de forma a que não se enruguem, devendo haver o cuidado de utilizar as que estão há mais tempo dentro do armário para evitar que fiquem amareladas. Os guardanapos podem e devem ficar em molhos de dez, todos com o lombo para o mesmo lado, de modo a facilitar a contagem, assim como as toalhas, panos de banquetas e toalhetes.

### **Como se Processam as Trocas:**

As trocas de roupa têm uma técnica apropriada, e dos seus cuidados, resulta um melhor serviço para as secções intervenientes (restaurante/lavandaria), bem como a economia das mesmas.

As roupas devem separar-se por qualidades, tipos e tamanhos. Devendo ter em atenção a separação de roupas com nódoas, queimaduras ou manchas em exagero.

As roupas deverão ser transportadas em carros próprios ou cestos para o efeito, indo para a lavandaria, sem migalhas, restos de comida entre outros.

A roupa deverá ser entregue na lavandaria mediante apresentação de documento próprio, no entanto, varia de estabelecimento para estabelecimento, pois poder-se-á efetuar esta troca de roupa suja pelo mesmo número de roupa limpa, devendo a lavandaria apresentar um vale provisório, da roupa que ficar em falta.

## **5. FUNCIONAMENTO DO RESTAURANTE E SECÇÕES ANEXAS**

Para que o serviço de restaurante seja eficaz, é necessário que todos os empregados conheçam e cumpram as regras do mesmo e das quais damos exemplos, a seguir:

### **Transporte de Materiais Limpos ou Sujos**

Os pratos limpos devem ser transportados em rimas com o máximo de 20.

Deve-se colocar o pano de serviço (lito) para firmar a rima de pratos e ao mesmo tempo, evitar que os mesmos toquem a farda do transportador.

Quanto a pratos sujos, levanta-se o primeiro prato, pela mesma ordem por que se serviu, pelo lado direito do cliente e com a mão direita, passando-o para a mão esquerda e segurando-o com os dedos, indicador, médio e polegar, não sendo porém obrigatório levantar a louça alternadamente como se faz para servir as pessoas.

Os talheres devem-se compor, colocando o garfo por cima e a faca com a lâmina por baixo deste para estabelecer o equilíbrio. Coloca-se o seguinte prato em cima de parte da mão e pulso, amparado por dedos anelar e mindinho, passando para o primeiro, os restos de comida e os talheres, pela ordem já indicada, procedendo-se de igual modo para os restantes pratos.

Não devemos recolher mais de oito pratos sujos ao mesmo tempo.

A passagem dos restos de comida deve ser feita nas costas do cliente, poupando-o do aspeto desagradável desse serviço.

O transporte de copos sujos ou limpos deve-se fazer de preferência em tabuleiros ou bandejas, devidamente forrados com pano ou naperon para que não escorreguem.

Pode-se pegar, em certos casos, pelo pé dos mesmos não levando mais do que três copos na mão.

Quanto a talheres limpos, devemos utilizar um tabuleiro forrado com pano respetivo (se forem muitos) ou em prato forrado com guardanapo com uma das pontas dobradas de modo a tapar a parte do talher que vai à boca.

Os guardanapos limpos transportam-se em tabuleiro ou prato e pegam-se com o talher de serviço. Depois do serviço, estes são levantados para um tabuleiro com o talher de serviço se ainda estiverem clientes em sala. Caso não estejam clientes presentes, estes podem ser levantados pelas pontas fazendo pequenos molhos para depois se colocarem no cesto de roupa suja.

### **Formas Corretas de Circular no Restaurante**

O empregado de mesa deve circular sempre pela direita e nunca andar sem olhar em frente, de modo a evitar o choque com colegas e clientes, bem como qualquer móvel ou objeto existente.

### **Aproveitamento dos Passos em Benefício do Serviço**

Todas as passadas devem ser aproveitadas, o que é benéfico tanto para o empregado como para o serviço.

Para tal, deve-se planear o trabalho a executar, e aproveitar, levar ou trazer, de, e para o restaurante, tudo o que seja necessário, aproveitando os retornos de forma a não dar passadas em vão.

Isto é: **à saída**, levar para a copa ou cozinha, o que não é necessário (louça, copos, talheres, garrafas vazias...) e **à entrada**, trazer para a sala o que é preciso (pratos, talheres, iguarias para servir, garrafas...)

## **SECÇÕES ANEXAS DE APOIO AO RESTAURANTE**

### **Cave do Dia**

É a secção de apoio ao restaurante, no que diz respeito a todo o tipo de bebidas. Esta secção deve estar o mais perto possível da sala de restaurante para facilitar o acesso dos empregados que a ela tenham de recorrer.

Deve ter várias prateleiras, frigoríficos ou câmaras para armazenamento de garrafas variadas por tipo e temperatura.

Deve ter também máquina de gelo, triturador, espremedor de citrinos, etc.

Embora não seja muito correto, esta secção é também utilizada para a preparação de pão, manteigas, queijos, frutas, etc.

O controle dos serviços efetua-se através de vales de serviço (*tickets*), que servem como comprovativo das saídas dos produtos.

Nesta secção, o *stock* é repostado ou no próprio dia ou no seguinte, segundo a política de cada empresa, por meio de requisição ao Economato coincidente com os *tickets* passados, que em alguns casos, têm que acompanhar a requisição.

### **Cafeteria**

É a secção onde se preparam várias bebidas quentes (café, chá, chocolate) e se preparam algumas iguarias destinadas ao serviço de pequenos-almoços, (carnes, peixes, ovos, bacon,...) logo, deverá ter um fogão com banho-maria, grelha elétrica ou a gás, lava loiça, frigoríficos, torradeira, máquina de café, etc.

O controlo de saída de produtos desta secção é semelhante ao da Cave do Dia, sendo obrigatório a apresentação de *ticket* com informação da secção de onde provem o pedido.

### **Copa**

É a secção onde são lavadas as loiças, copos, talheres entre outros materiais utilizados no restaurante. Esta secção divide-se em duas partes, sendo uma denominada de **copa limpa** e a outra de **copa suja**.

A copa limpa destina-se à lavagem de copos, chávenas e respetivos pires, ou seja, toda a loiça que não tenha gorduras ou restos de comida. A copa suja é destinada a todo o tipo de material “pesado”, ou seja, travessas, talheres, pratos, terrinas...essencialmente com gorduras.

### **Cuidados com o Material:**

O material deve ser transportado com os necessários cuidados a fim de evitar ou diminuir a sua destruição. Logo, devemos colocar a louça por tipos, formatos e tamanhos, não fazendo rimas muito altas de modo a evitar eventuais desequilíbrios, não esquecendo de retirar os restos de comida, ossos, etc. pela mesma razão.

### **SECÇÕES PARALELAS**

#### **Room – Service (hotéis):**

Esta secção é considerada como secção paralela ao restaurante pois serve, em casos de hotéis de maior categoria, de apoio aos clientes durante 24 horas diárias.

Destina-se a prestar serviço de restaurante nos quartos, começando pelos pequenos – almoços, bem como serviço de aperitivos, almoços, jantares, lanches, ceias, ou ainda canapés e qualquer tipo de bebida.

Esta secção deve ter como equipamento material semelhante ao do restaurante, sendo este:

- ✓ Mesas com rodas;
- ✓ Bandejas e tabuleiros;
- ✓ Toalhas;
- ✓ *Naperons*;
- ✓ Guardanapos;

- ✓ Talheres;
- ✓ Louças;
- ✓ Copos diversos;
- ✓ Chávenas;
- ✓ Cafeteiras, leiteiras, bules, cariocas;
- ✓ Frigoríficos;
- ✓ Fogão com banho – maria;
- ✓ Torradeira;
- ✓ Monta – pratos;
- ✓ Prateleiras;
- ✓ Lava – louças;
- ✓ Tábuas e facas de corte;
- ✓ Etc.

As listas de *room – service* incluem geralmente a parte de pequenos – almoços e a parte referente a outras refeições, suscetíveis de serem servidas nos quartos.

Em relação aos pequenos – almoços, geralmente existe uma pequena carta, que será colocada diariamente em local bem visível no quarto do cliente e na qual, este anota o seu pedido, que depois coloca do lado de fora da porta, pendurado no puxador da mesma, de forma a que este seja posteriormente recolhido pelos empregados de *room – service*.

Quanto às listas para outros serviços, serão iguais ou muito parecidas às listas do restaurante, bar e vinhos, pois quase tudo o que se serve no restaurante poderá ser servido no quarto.

## **SECÇÕES ABASTECEDORAS**

### **Economato:**

O Economato, principal secção abastecedora, é responsável pela receção e distribuição de todos os produtos.

É esta secção que verifica a entrada de toda a gama de géneros e que controla a saída dos mesmos, para as várias secções. As entradas são controladas por meio de notas de encomenda, notas de crédito ou facturas, e as saídas, por meio de requisições para os diversos sectores.

A esta secção compete selar pela boa conservação dos géneros adquiridos ou em *stock*, mesmo que nalguns casos tenha de solicitar a colaboração das secções consumidoras ou transformadoras, como:

- Cozinha
- Copa
- Cafeteria
- Restaurante
- Bar
- Rouparia / Lavandaria
- Etc.

### **Cozinha:**

A cozinha é a secção abastecedora que mais ligação tem com o restaurante. Das melhores relações existentes entre estas duas secções beneficiarão, nomeadamente, os trabalhadores de ambas, os clientes, a entidade patronal e a própria hotelaria em geral.

### **Pastelaria:**

A pastelaria, é uma secção que se assemelha à anterior, no que respeita ao fornecimento de produtos por ela transformados.

### **Rouparia/Lavandaria:**

Esta é a secção que apoia e abastece o restaurante no que respeita a todo o tipo de roupa.

### **Serviços Técnicos:**

Os serviços técnicos, como o seu próprio nome indica, são a secção responsável pela manutenção do imóvel e seu equipamento. Portanto, a secção a que se recorre em caso de avaria em qualquer móvel ou máquina componente do restaurante. As avarias, são geralmente comunicadas por escrito em impresso apropriado, para fins de controlo. Usado principalmente em hotéis.

### **Armazém:**

Secção onde está armazenado tudo quanto não seja necessário de momento, mas que o poderá vir a ser. Aqui, também podem ser arrumados materiais que não sejam utilizados constantemente no restaurante e que ocupem espaços necessários ao serviço.

## Mise-En-Place do Restaurante

### Mise-en-Place Matinal

- 1- Arejamento do restaurante
- 2- Limpeza do restaurante e mobiliário
- 3- Alinhamento de mesas e cadeiras
- 4- Colocação de bancais
- 5- Colocação de toalhas
- 6- Obtenção de material e sua limpeza
- 7- Colocação de guardanapos, talheres, copos
- 8- Montagem de aparadores e carros de serviço
- 9- Carregamento de estufas
- 10- Preparação de galheteiros e conjuntos de *ménage*
- 11- Decoração da sala
- 12- Preparação de cartas e informação da composição da ementa
- 13- Distribuição de tarefas.

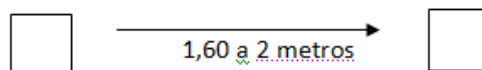
- **Limpeza do restaurante:**

A limpeza do restaurante pode estar a cargo de uma equipa adequada, no entanto, o empregado de mesa, pode e deve verificar e colaborar na limpeza dos aparadores, mesas, cadeiras, carros de serviço, janelas, entre outros.

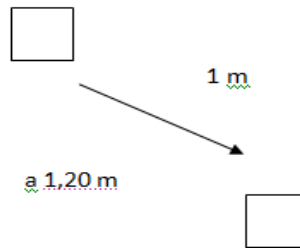
- **Colocação e alinhamento de mesas e cadeiras**

As mesas e cadeiras devem ser dispostas e alinhadas, acertando-se umas pelas outras.

As mesas colocadas **paralelamente** devem ter entre si **1,60 a 2 metros** de distância.



As mesas colocadas **obliquamente** devem ter de canto a canto **1 a 1,20 metros** de distância.



As cadeiras colocam-se em frente aos talheres e encostados à aba da toalha mas sem a forçar. Deve-se evitar que as cadeiras fiquem de modo a que as pernas da mesa não incomodem os clientes.

- **Colocação de bancais e de toalhas**

Os bancais servem para proteger as toalhas, amortecer ruídos e absorverem eventuais líquidos derramados sobre a mesa.

As toalhas devem ficar de maneira a que os vincos fiquem orientados da porta principal para a vista panorâmica do restaurante. O **vinco macho** deve ficar ao lado **direito** (de quem entra) do vinco principal e o **vinco fêmea** do lado **esquerdo**. Os cantos da toalha devem cair sobre as pernas da mesa.

Os **guardanapos** são colocados com o talher de serviço de modo a que o **lombo fique voltado para o cliente** marcando ao mesmo tempo o lugar na mesa. Se existir marcador, podem ou não ser colocados sobre este.

- **Colocação do material nas mesas**

Louças – durante a mise en place, os pratos não se colocam nas mesas, excepto o **prato a pão**, que se coloca ao lado do garfo, de **6 a 10 cm** do bordo da mesa.

O saleiro e o pimenteiro colocam-se do lado do anfitrião sobre o vinco principal.

Os **talheres** são colocados em posição paralela ao guardanapo e a uma distância desde que, ao colocar o prato, estes não fiquem escondidos. Os cabos ficam de **1 a 1,5 cm do bordo da mesa** e a espátula a manteiga coloca-se sobre o prato a pão em posição paralela aos talheres.

O número máximo de **copos** que se coloca na mesa é de **quatro**:

- ✓ Copo a vinho branco, no topo da faca a peixe;
- ✓ Copo a vinho tinto, no topo da faca a carne;
- ✓ Copo a água;
- ✓ Flûte a espumante que pode ser substituída pelo copo a Vinho do Porto.

- **Montagem dos carros de serviço**

Os carros de serviço devem ser sempre limpos antes da colocação dos respetivos panos.

A primeira prateleira deve conter somente um bloco de *tickets* e um ou dois litos.

A prateleira do meio deverá ter os seguintes talheres respeitado a seguinte ordem da direita para a esquerda:

- 1- Faca a carne
- 2- Colher a sopa
- 3- Garfo a carne
- 4- Faca a sobremesa
- 5- Colher a sobremesa
- 6- Garfo a sobremesa
- 7- Faca a peixe
- 8- Garfo a peixe
- 9- Colher a chá
- 10- Colher a café
- 11- Concha de sopa (no topo)
- 12- Colher a arroz (no topo)

Na última prateleira colocam-se 2 cinzeiros, um prato raso forrado com guardanapo e talher de serviço, um prato a sobremesa forrado com guardanapo e tira migalhas.

## **Como receber os Clientes**

Os clientes, assim que cheguem ao restaurante, devem ser recebidos pelo chefe de mesa ou pelo seu substituto, porém, se nenhum destes estiver disponível, deverá outro empregado indicar-lhes uma mesa, evitando que o cliente espere.

Os clientes devem ser sentados pela ordem de chegada ao restaurante, e o funcionário que os acompanhar, deve puxar a cadeira para os convidar a sentar e receber os respectivos agasalhos para os colocar no bengaleiro, devendo para isso, colocar um papel adequado junto dos mesmos com o número de mesa indicado para que no final da refeição não haja trocas nem atrasos de agasalhos.

Quando se recebem clientes fisicamente diminuídos, devemos oferecer dentro do possível, lugares adequados, conforme os casos. Assim, por exemplo, um deficiente dos membros inferiores, será conduzido ao lugar mais próximo da entrada, embora, sem se dar a perceber a razão desta escolha.

São de evitar os lugares onde se verifique oscilações de temperatura ou luz, em especial para os mais idosos. Quando há crianças, devemos ajudar a sentar, se possível em cadeiras adequadas, que deverão existir em todos os restaurantes, ou na falta das cadeiras, ter pelo menos, almofadas para que se possa elevar o cliente em causa.

## **Protocolo**

Protocolo é o conjunto de regras que disciplinam sob o aspecto social e cerimonial determinados atos.

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.

Assim sendo, apresentam-se em seguida algumas regras que devemos respeitar ao longo do serviço no restaurante: