

Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

O Restaurante - Secções Anexas e Abastecedoras

Apresentação:

Neste módulo, são apresentadas as secções adjacentes ao restaurante, no sentido de permitir aos alunos a identificação dos serviços por elas prestados e dos seus equipamentos. Neste contexto, será também feita referência à necessidade e importância da comunicação entre as diversas secções para a prestação de um serviço de qualidade.

Objectivos de Aprendizagem:

- Identificar as subsecções do restaurante, os seus produtos e serviços que podem prestar;
- Identificar os equipamentos e materiais necessários para um bom funcionamento das secções anexas do restaurante;
- Tomar conhecimento das formas de controlo dos serviços prestados.

Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

Secções Anexas e Abastecedoras

O restaurante propriamente dito, é uma secção que trabalha em conjunto com outras secções, sendo abastecido por estas. A relação entre as secções deve ser a mais organizada possível e todas devem trabalhar entre si com profissionalismo. As secções anexas ou de apoio ao restaurante, são sempre o mais próximo possível da sala de restaurante e funcionam sempre com a brigada de restaurante. As outras secções, as abastecedoras e as de manutenção, funcionam em função do restaurante, mas com outros horários e outras brigadas de trabalho.

Para haver trocas entre as secções e para controlo, quer do próprio profissional, é necessária a apresentação de documentos, aquando da troca de produtos entre secções. Estes documentos, podem ser em forma de tickets, requisições ou vales e devem ser correctamente preenchidos para facilitar o serviço.

Secções Anexas

- Cafetaria
- Cave do dia
- Copa

Secções Abastecedoras

- Economato
- Cozinha
- Pastelaria
- Padaria
- Lavandaria



Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

Cave do Dia

Cave do dia é uma subsecção de apoio ao restaurante, para que o abastecimento de bebidas e outros artigos ao restaurante seja feito nas melhores condições, o cavista deve ter em locais próprios, em especial, as bebidas, cujas temperaturas devem estar próximo das que a cada uma delas é aconselhável, para que assim aconteça, há necessidade, por vezes de criar essas condições.

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

Ao definir a cave do dia, indica-se que esta secção, só deve fornecer bebidas e assim deveria ser efectivamente. Porém, na realidade e na maioria dos estabelecimentos, por razões várias, ela fornece outros géneros tais como: pão, manteiga, queijo, etc...

Entenda-se no entanto, que nestes casos, a cave do dia, deve estar mais ou menos seccionada, de modo a estabelecer um sistema de separação entre as bebidas e outros produtos.

Equipamento da secção

A cave do dia dispõe de:

- Frigoríficos ou câmaras frigoríficas;
- Prateleira para bebidas;
- Máquina de gelo;
- Triturador de gelo;
- E outros.



Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

Cafetaria

Secção anexa onde são preparadas as várias bebidas quentes tais como:

- Café;
- Chá;
- Chocolate;
- Infusões Várias;
- Farinhas;
- Corn Flakes. Etc.
- Várias preparações culinárias destinadas aos pequenos-almoços como:
 - Ovos;
 - Carnes;
 - Peixes;
 - Outros.
- É na cafetaria que são preparadas:
 - Torradas
 - Tostas
 - Sandes
 - Tapas
 - Canapés
- Cafés, chás e outras infusões, chocolates, etc.
 - O empregado de mesa deve conhecer em quantidade e manipulação como se preparam as bebidas que a cafetaria serve ao pequeno-almoço, ao lanche, etc.
- Equipamento necessário à secção
 - Fogão com banho-maria para café e leite ou “termo” para o mesmo efeito;
 - Grelha eléctrica ou a gás;
 - Torradeira eléctrica ou a gás;
 - Máquina para Café
- Material como:
 - Cafeteiras;
 - Leiteiras;
 - Bules;
 - Pratos de Ovos;
 - Oveiros;
 - Recipientes para café, leite e água.
 - Tábuas para cortar pão e carne, facas para o efeito, etc.
 - Batedores eléctricos ou simples e varas para os casos necessários, etc;



Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

- **Controle dos serviços prestados**

- O controle dos serviços de cafetaria varia segundo a dimensão e a categoria das casas. Assim, tanto pode ser feito através do “room servisse” como de pedidos do restaurante, sendo em qualquer dos casos por meio de tickets ou “bons” emitidos com a indicação de passante ou hóspede e mencionado no último caso se se trata de pequeno-almoço incluído na dormida “Continental” ou de extra “À Inglesa”, exemplo:
 - Ovos
 - Sumos
 - Farinhas
 - Carnes
 - Peixes
 - Fruta Natural
 - Bifes
- NOTA: O pequeno-almoço dito “Continental” varia segundo a categoria do estabelecimento, pelo que na prática deverá ser seguida a legislação em vigor, pois enquanto numa casa um sumo é considerado extra, noutra faz parte do pequeno-almoço.

COPA

É a secção onde são lavadas as louças, copos, talheres, utilizados no serviço do restaurante e anexos.

Circuito de serviço

A secção divide-se em duas partes, mesmo que essa divisão seja apenas de tanques, máquinas, ou de tanque e máquina.

A divisão é:

Copa limpa e copa suja, e as suas funções são:

- Copa limpa – destina-se à lavagem de copos diários, chávenas várias e respectivos pires até ao prato a pão.

Talheres correspondentes à louça acabada de mencionar são também lavados neste sector e ainda compoteiras, confeiteiras, manteigueiras, etc.

Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

- Copa suja – é a parte destinada a travessas, louças, talheres, etc, utilizados para as várias comidas com gorduras e outros.

Cuidados com material

O material deve ser transportados com os necessários cuidados afim de evitar ou diminuir a sua destruição.

Assim:

- As resmas de louça devem ser de tamanho moderado,
 - Escolher a mesa por tipo, formatos e tamanhos;
 - Retirar os restos, ossos, etc., para que estes não provoquem o desequilíbrio das mesmas.

Lavagem de material diverso

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

Louças com gordura

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

Outras louças, copos, etc.

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



Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

Secções de abastecimento do restaurante:

Economato

Economato encontra no restaurante um valioso pólo de abastecimento, quer directa, quer indirectamente, dos mais variados produtos que nele são diariamente consumidos.

Cozinha

É uma das secções que mais serviços prestam em abastecimentos e apoio ao restaurante.

Nela são transformados inúmeros produtos, tais como as carnes, os peixes, os legumes e outros, nas iguarias que depois vão ser consumidas no restaurante.

Pastelaria

Nos estabelecimentos hoteleiros, em especial, a pastelaria é a secção que mais se assemelha á cozinha no aspecto de abastecimento e apoio ao restaurante.

Também na pastelaria são transformados vários produtos que depois vão ser consumidos no restaurante, tais como os doces regionais e nacionais, os doces de pastelaria internacional, os gelados e outros.

Lavandaria

Rouparia/Lavandaria, abastece diariamente, uma vez em alguns casos duas vezes as roupas necessárias para o serviço de restaurante, como se trata de um serviço de apoio é vasto.

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

Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

Flanelas ;Toalhas; Toalhetes; Guardanapos (de mesa e de chá); Naperons ; Panos de carros, de tabuleiros ou outros

Panos de limpeza para talheres, copos, etc.

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

Despensa

A despensa é uma secção que, embora também exista o economato, abastece produtos que diariamente seriam requisitadas ao economato pelo restaurante. Na despensa, por vezes, são guardados produtos que não foram consumidos na totalidade nas refeições do próprio dia.

Em estabelecimentos hoteleiros ou similares onde não haja a secção de economato é a despensa que substitui.

Serviços Técnicos

O apoio dado por estes serviços ao restaurante vai desde a rede de frios, de aquecimento, de instalação eléctrica e de canalização aos móveis e utensílios.

ROOM-SERVICE

O room-service, é considerado secção paralela ao Restaurante, porque existe principalmente em hotéis de maior categoria para dar assistência aos clientes 24 horas/dia caso estes necessitem de algo.

O room-service destina-se a prestar serviços de restaurante nos quartos dos clientes, servindo pequenos-almoços e outro tipo de serviços, tais como: aperitivos, almoços, lanche, ceias e qualquer tipo de bebidas.

Equipamento:

Tal como o serviço é, em parte, equiparado ao do restaurante, o tipo de equipamento também o é.

Consiste em:

- Mesas e carrinhos;
- Bandejas ou tabuleiros;
- Toalhas;
- Naperons;
- Guardanapos;
- Talheres;
- Louças;
- Copos;
- Chávenas;

Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

Cafeteiras;
Leiteiras;
Bules;
Açucareiros;
Galheteiros;
Frigorífico;
Fogão;
Banho – Maria;
Torradeira,
Prateleiras;
Tanques de lavagem;
Réchauds;
Tábuas e facas de serviço;
Recipientes para chá, café, leite, água quente, etc.

Room-service

Serviço paralelo ao restaurante, visto não ser prestado na íntegra por nenhuma das secções anexa ou abastecedoras, prestado antes como um serviço especial e autónomo, apesar da sua colaboração implícita com as demais secções. Ele reúne características impares, como o facto de funcionar 24h por dia.

Contextualização do room-service:

- ⇒ Envolve um grande investimento, nomeadamente em materiais, mais correctamente carros de serviços.
- ⇒ Implica uma articulação de brigada de profissionais, com os restantes serviços, ou então, o aumento do número de profissionais da referida brigada. (investimento em colaboradores).
- ⇒ Serviço característico das grandes unidades hoteleiras ou cujo público-alvo requeria este tipo de serviço.

Como algumas unidades hoteleiras contornam o investimento necessário a prestação deste serviço?

Uma das soluções, para atenuar o impacto económico deste serviço para as unidades hoteleiras, passa pela inclusão nos quartos do serviço de minibar, em que o investimento na pequena arca de refrigeração é diminuto e fixo quando comparado com os custos do room-service.

Pontos fracos do room-service:

Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

- O supracitado investimento é um deles, existe um outro, que se concerne com a satisfação do cliente e com o imprevisto, de que forma?
- É um serviço que caso seja mal executado provoca um mal-estar e sinais claros e insatisfação do cliente, que colocam em causa a sua apreciação favorável em relação ao alojamento.
- Outro dos perigos para a imagem do hotel, é que caso exista uma ocorrência muito elevado a este serviço num determinado dia, apesar da boa preparação da brigada, esta pode não ser suficiente, com resultados, com resultados igualmente catastróficos para a apreciação do serviço por parte do cliente.

Resumo de "Room-service"

- Secção paralela ao restaurante, com características distintas tanto das secções anexas, como das secções abastecedoras do restaurante;
- Funciona 24h.
- Serviço de comida e de bebido sempre articulado com as demais secções envolvidas.
- Autónimo ao serviço de quartos mas agindo sempre em conformidade com este.

Apoio Administrativo Indispensável

Pela sua indiscutível importância, esta matéria merece uma cuidada atenção.

Em consequência de um controlo inserido na problemática hoteleira, podemos considerar três sistemas a eles inerentes:

1. Dupla verificação;
2. Tripla verificação;
3. Sistema mecanizado.

No sistema das alíneas 1 e 2, as encomendas ou tickets, que, para efeitos de controlo, convém serem de cores diferentes, todos eles numerados, devem ser preenchidos segundo uma técnica simples e legível.

Além de facilitar o controlo, a secção fornecedora pode com facilidade atender e possibilitar uma informação útil quando na saída das iguarias da cozinha, de sobremesas confeccionadas no momento e na distribuição correcta das mesmas, feita pelo empregado de mesa aos clientes.

O critério seguido em cozinha também se aplica para a secção de pastelaria.

Original para a secção que abastece;

Duplicado para o controlo;

Triplificado para orientação do empregado durante o serviço.

No caso da alínea 1, a distribuição é feita utilizando só os dois primeiros e do mesmo modo. O mesmo critério se aplica no uso de vale de passagem e no vale de suite.

Controlo

Para se conseguir um controlo que, de uma maneira geral, satisfaça, deverá haver um planeamento e um sistema que permita controlar as compras, utilizando a venda dos produtos comestíveis e bebíveis.

Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR

Depois disso, uma sensibilização a nível de todos os colaboradores – e serão executivos e executantes a participar no mesmo espírito de gestão para se atingirem os resultados desejados.

Circuito de Documentos entre Secções

Cozinha:

Devemos partir do princípio de que a cozinha, para poder confeccionar todo o tipo de iguarias, de molhos e outros, faz o seu fornecimento através de requisição ao economato. Quando a cozinha vende ao restaurante, fá-lo através de encomenda.

Para a secção de lavandaria/rouparia, a cozinha não compra nem vende, utiliza no seu movimento o livro de troca de roupas.

Pastelaria:

A pastelaria tem o mesmo processo de compra ao economato que a cozinha. As vendas que a pastelaria faz ao restaurante não se processam de uma só maneira. Há as vendas através de encomenda, tal como a cozinha, e há o fornecimento através de requisição, com a possibilidade de retorno das quantidades não vendidas.

Cave do Dia:

Secção dependente do economato, ela tem características diferentes da cozinha e da pastelaria; no entanto, o processo de compra ao economato também é através de requisição.

Restaurante:

O restaurante tem como processo de compra a requisição ao economato, a requisição descrita já em “pastelaria”, a encomenda, mapa de receitas feito ao fim do serviço diário onde figuram as vendas a crédito e a dinheiro. Em alguns casos, utiliza o vale de débito.

Cafetaria:

A cafetaria enunciada diz respeito a estabelecimentos hoteleiros. É uma secção que apoia o room-service, sendo o processo de compra ao economato igual ao das outras secções. Este tipo de cafetaria pode ter os processos de venda igual aos do restaurante.

Economato:

Nesta secção existem, no circuito, requisições e vales internos.

Copa:

Esta secção utiliza o processo de compra através de requisição ao economato.

Lavandaria/Rouparia:

Esta secção, no seu circuito, tem a requisição, o livro de troca de roupas, o vale de débito interno, o vale de crédito interno e o comprovante da roupa de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros.

Serviços Técnicos:

**Módulo 3 – Secções Anexas e Abastecedoras do Restaurante
Serviços de Restaurante e Bar – 10ºR**

O circuito nestes serviços funciona com requisições, com o livro de comunicações e em alguns casos notas de encomenda.

Nota: Todas as secções enunciadas têm o mesmo circuito de troca de roupas com igual processo ao da secção de cozinha.