



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TURISMO E HOTELARIA DE SEIA

MANUAL DE SERVIÇO DE RESTAURANTE

Operação e Serviço de Restaurante
2016/2017

Formador:
Nelson Soares

1. Tipologia de restaurantes e seu historial	3
2. Aspetos pessoais e sociais do empregado de mesa	7
3. Brigadas de Restaurante	9
4. Serviço de Restaurante	
• Terminologia técnica	13
• Mobiliário, equipamentos, utensílios e roupa de restaurante	20
• Mise-en-place das mesas em restaurantes	28
• Atendimento e Protocolo	32
• Métodos e níveis de serviço de mesa	33
• Regras de serviço, atitudes e execução do serviço	36
• Tipologias de talheres face às iguarias	42
• Ementas e o Pedido de Serviço	45
• Carta de vinhos	50
• Preparação e Execução do Serviço de Vinhos	54
• Serviços Especiais	
Pequenos-Almoços e Room Service	
Banquetes e Execução do Serviço	69
Volantes	
• Serviço de Sobremesas	
Queijos, Doces e Frutas	85
• Outras Considerações	
Cave-do-dia, Faturação e cozinha de Sala	91

TIPOLOGIA DOS RESTAURANTES E SEU HISTORIAL

Tipos de restaurantes

- Tradicionais
 - Restaurante de turismo
 - Restaurante de hotel
 - Restaurante clássico
 - Restaurante típico
 - Restaurante dietético
 - Restaurante de estrada
- Self-Service
- Snack-Bar
- Grill

Existem, então, vários tipos de restaurantes:

Os restaurantes tradicionais são os restaurantes que fazem um serviço de restaurante, propriamente dito, ou seja, a comida é servida por empregados de mesa depois de confeccionada na cozinha.

Engloba a maior parte dos restaurantes de hoje, desde os restaurantes de alta gama até ao simples restaurante típico.



Exemplo de um restaurante clássico

- Restaurante de Turismo: são aqueles que se situam em locais considerados de interesse para o turismo e onde devem ser servidas iguarias e vinhos característicos da região.
- Restaurante de Hotel: são restaurantes clássicos normalmente, que se destinam a servir os clientes hospedados no hotel, podendo ainda servir passantes.

- Restaurante Clássico: são estabelecimentos cuja atividade assenta essencialmente no fornecimento de almoços e jantares, podendo ainda servir banquetes. Neste tipo de estabelecimento a clientela pode ser muito diversificada e a sua ementa pode ser baseada em iguarias da cozinha nacional ou internacional ou ambas.
- Restaurante Típico: é caracterizado pela cozinha típica da região onde está inserido ou que representa. O seu mobiliário e decoração devem ter ligação com a tipicidade característica.
- Restaurante Dietético: são restaurantes destinados ao serviço de refeições de regimen ou dieta. Nalguns países estes restaurantes têm ementas aconselháveis para clientes com certas doenças.
- Restaurante de Estrada: são restaurantes situados à beira das estradas ou em áreas de serviço das autoestradas que servem para dar assistência em termos de restauração aos automobilistas em trânsito. São também vulgarmente designados por “restouroutes”
- Os restaurantes de Self-Service são restaurantes em que os clientes, como o nome indica, se servem. Os clientes devem circular com um tabuleiro através de uma linha onde estão expostos os produtos alimentares e as bebidas, o cliente serve-se e no final da linha existe a caixa onde deve efetuar o pagamento.



Exemplo de um restaurante Snack-Bar

Os restaurantes Snack-Bar são restaurantes que servem ao balcão ou na mesa, os clientes podem ter uma refeição mais económica e mais rápida do que nos restaurantes tradicionais. Com ementa reduzida, usando o serviço empratado, serve também bebidas aperitivas, vinhos de mesa, estimulantes e outras.

- Os restaurantes de Grill são restaurantes que se caracterizam pela venda de iguarias grelhadas, tais como: marisco, peixe, carne, aves, confeccionadas à frente do cliente.

O Grill não dispõe de ementa fixa, mas sim de uma lista com base no atrás mencionado.



Exemplo de um restaurante Grill

A história dos Restaurantes

O termo restaurante (do francês *restaurant*) surgiu no século XVI, com o significado de "comida restauradora", e se referia especificamente a uma sopa. O uso moderno da palavra surgiu por volta de 1765 quando um parisiense conhecido por *Boulanger* (sobrenome comum, mas que significa padeiro em francês) abriu seu estabelecimento.

O primeiro restaurante como o conhecemos (com clientes escolhendo porções individuais em um cardápio, aguardando em suas mesas, com horários fixos ou não) foi o "*Grande Taverne de Londres*", fundado em 1782 por Antoine Beauvilliers, na rua de Richelieu, em Paris, que permaneceu 20 anos sem rival.

Porém, segundo o Guiness Book, o restaurante mais antigo do mundo e ainda em funcionamento fica na Espanha, na calle de Cuchileros 17, Plaza Mayor (Madrid). Trata-se do *Sobrino de Botín* que funciona ininterruptamente desde 1725, embora nos primeiros anos não fosse exatamente um restaurante, mas uma estalagem que recebia viajantes, mercadores, tropas. Pertencia ao cozinheiro francês *Jean Botín* e não ficava nesse endereço atual, mas na *Plaza de Herradores*, longe dali. *Candido Remis*, sobrinho do primeiro dono, batizou a casa com o nome atual, *Sobrino de Botín*.^[1]

Apesar das pousadas e tavernas serem conhecidas desde a antiguidade, estes estabelecimentos eram voltados a viajantes e, em geral, o povo das suas cidades raramente se alimentavam lá. O restaurante se firmou na França após a Revolução Francesa destituir a aristocracia, deixando um contingente de serviçais hábeis no trato com os alimentos, ao mesmo tempo em que muitos provincianos chegavam à cidade sem pessoas para cozinhar para elas, nem cartas de apresentação às famílias locais. O encontro desses dois públicos deu origem ao hábito de se fazer refeições fora de casa. Neste período, o *chef* Marie-Antoine Carême, segundo muitos o fundador da moderna culinária francesa, prosperou, se tornando conhecido como o "cozinheiro dos reis e o rei dos cozinheiros".



Os restaurantes proliferaram rapidamente nos Estados Unidos da América, com a abertura do primeiro *Jullien's Restaurator* em Boston, em 1794, e espalharam-se posteriormente. Contudo, muitos continuaram com a abordagem habitual do "serviço à francesa", providenciando uma refeição partilhada na mesa onde os clientes serviam-se eles próprios, o que os encorajava a comer com rapidez. O estilo moderno formal de jantar, onde os clientes são servidos com a comida já preparada num prato, é conhecido como Service à la russe, pois consta ter sido introduzido em França pelo príncipe russo Kurakin cerca de 1810, de onde se espalhou para Inglaterra e outros países.

Define-se como *restaurante* o estabelecimento onde são preparadas e servidas refeições mediante pagamento, podendo ser almoço ou jantar.

A origem do *restaurante* vem da *pré-história*, onde as trocas de mercadorias entre os povos já somam mais de 10 mil anos. Há mais de 2.000 anos aC., os Sumérios e os Egípcios já faziam e comercializavam cerveja e vinho. Na cidade Suméria de Ur, os precursores dos camelos fritavam e vendiam peixes nas ruas. Com a ascensão dos babilônios e posteriormente dos assírios, esse comércio desenvolveu-se em toda a mesopotâmia. Também na América, bem antes do nascimento de Cristo, os incas no Peru, os maias na América Central, os Olmecas no México fabricavam e comercializavam comida e bebida as pessoas que por lá circulavam.

Na época do Império Romano nos núcleos urbanos mais desenvolvidos ou nas estradas que os interligavam havia os taverneiros que ofereciam comida e bebida, produzidas por eles mesmos e servidos aos viajantes. Os camponeses e artesões quando iam vender suas mercadorias procuravam por alimentação nestas tavernas, local onde também eram feitas as trocas de montadas para que as pessoas pudessem repousar, alimentar-se e também realizar encontros íntimos com as mulheres da região. As tavernas tiveram seu fim com o Império Romano do Ocidente. Na Idade Média os mosteiros católicos tornaram-se locais onde os viajantes podiam dormir, alimentar-se e tomar vinho, tudo isso em troca de donativos a igreja. Com o renascimento veio a retomada dos centros urbanos e o florescimento do comércio, mesmo assim as feiras da época continuavam a comercializar comida e vinho para os viajantes em troca de pagamento.

ASPETOS PESSOAIS E SOCIAIS DE UM EMPREGADO DE MESA

Qualidades de um empregado de mesa

Não seria razoável ignorar, muito menos contestar, a importância da colaboração do pessoal numa atividade caracterizada por aspetos tão profundamente humanos, como é sem dúvida, o caso da hotelaria.

Com efeito, o pessoal é um dos elementos mais influentes na produção e no rendimento dos estabelecimentos hoteleiros e similares, concorrendo com o seu esforço, dedicação e capacidade de trabalho para o êxito funcional e comercial do empreendimento que serve.

Naturalmente, o profissional do ramo hoteleiro deverá reunir em si atributos físicos, qualidades morais e aptidões técnicas que recomendam para o desempenho da função, permitindo-lhe extrair do esforço desenvolvido e das instalações e equipamentos postos à sua disposição, o melhor resultado possível.

Qualidades físicas e morais que um empregado de mesa deve possuir:

- Ser pontual e cumpridor;
- Possuir saúde robusta;
- Cuidar da sua higiene pessoal;
- Não descurar a sua apresentação: barbeado, penteado, unhas curtas e limpas, vestuário asseado;
- Usar sapatos pretos e peúgas da mesma cor;
- Procurar ter elegância e sobriedade nos seus gestos;
- Não usar joias durante o serviço, apenas aliança;
- Sorrir, mas não rir;
- Falar pouco, responder com atenção e precisão;
- Ser amável e simpático, sem ser servil;
- Apresentar-se com aprumo;
- Manter uma atitude correta, nunca se apoiar nem encostar a uma mesa, cadeira, aparador, paredes;
- Andar com desembaraço, mas não correr, aproveitar os passos, planificando o serviço com antecedência;
- Permanente desejo de colaboração;
- Durante o serviço deve estar sempre munido de saca-rolhas, esferográfica, fósforos ou isqueiro e um pequeno bloco de notas.

No entanto, os atributos físicos e qualidades morais atrás referidas não serão suficientes se não tiverem a completá-las uma adequada preparação técnica profissional.

Higiene

A higiene é, além de um preceito, um dever que jamais deve ser esquecido, por quantos exercem esta profissão e pretendem valorizar-se dentro da mesma.

Higiene física e do vestuário

É exigido aos profissionais, o corte de barba diário, o cabelo devidamente tratado, bem como tratamento geral da boca e dentes. Não fumar durante as horas de serviço nem ingerir alimentos com odor forte, tais como: alho, cebola ou semelhantes.

Indispensável o banho diário e higiene das roupas interiores e exteriores, bem como o uso de desodorizante que não seja demasiado ativo.

Não esquecer a limpeza das mãos e unhas.

As empregadas de mesa, quando usem cabelos compridos, devem, além de limpos e bem tratados, usar qualquer adorno que os mantenha fixos.

No entanto seria incompreensível exigir do pessoal a rigorosa observância dos preceitos de higiene e asseio e não lhe proporcionar, ao mesmo tempo, as facilidades que tornem possível a satisfação daquele objetivo.

A falta de instalações sanitárias adequadas e em número suficiente determina, não só que os empregados sejam, muitas vezes, compelidos a trabalhar em condições que contrariam os objetivos prosseguidos, como convida à desordem e indiferença pelas regras a que, de outra forma, se submeteriam facilmente.

As fardas do pessoal

As indumentárias dos empregados de mesa, de serviço em restaurantes ou hotéis, variam de casa para casa, dependendo ainda da categoria das mesmas, bem como do estilo e decoração das salas, entre outras coisas.

De um modo geral, parte das fardas utilizadas são pertença da casa, o que permite uma mais fácil uniformização dos mesmos.

No entanto, é da responsabilidade do empregado de mesa possuir algumas peças de roupa, devendo para isso o responsável do restaurante indicar ao empregado o que deverá obter.

Em qualquer dos casos, o empregado é responsável pelas suas fardas, as quais deverá manter em perfeito estado de conservação e sempre muito limpas.

BRIGADAS DE RESTAURANTE

Brigada de um restaurante e sua hierarquia profissional



Brigada de um restaurante de alta categoria Francês

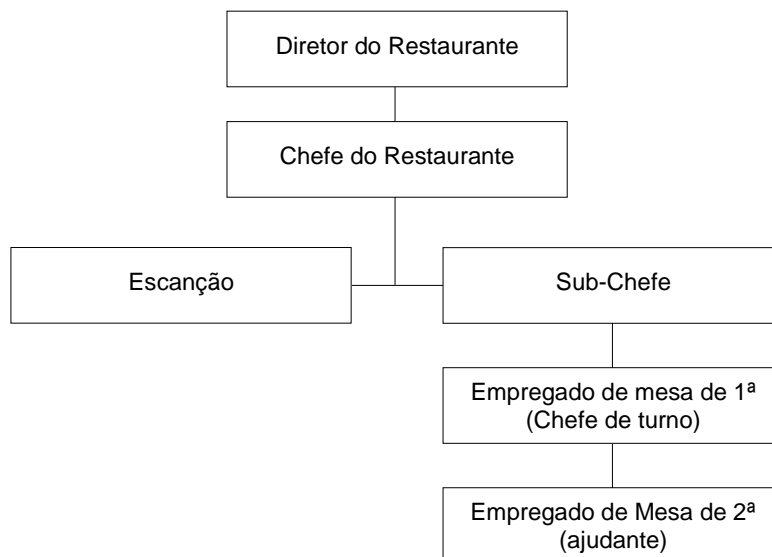
Como podemos observar, a brigada de um restaurante pode ser muito numerosa em restaurantes de alta categoria. São estes restaurantes que: praticam um serviço irrepreensível, conseguem atingir todos os grandes níveis de serviço, todos os seus empregados são de categoria acima da média, a decoração é bastante luxuosa, a organização é exemplar, tem um chefe de cozinha capaz de impressionar qualquer cliente. Em conclusão, deve ter: Charme, Carácter, Cortesia, Cozinha e Calma, isto é, a disciplina dos 5 “Cs”.

Assim uma brigada é composta por:

- Diretor do restaurante
- Chefe de restaurante
- Subchefe de restaurante
- Escanção
- Chefe de turno (emp. mesa de 1ª)
- Ajudante de turno (emp. mesa de 2ª)
- Estagiário

É claro que um restaurante para funcionar bem não pode ter mais do que um diretor, um chefe de restaurante, um escanção (chefe) e um subchefe. A partir daqui a brigada alarga-se para um número superior das diferentes categorias que se seguem, consoante o tamanho do restaurante, o nível de serviço e volume de serviço.

Hierarquicamente, estão organizados:



Atribuições profissionais de cada elemento

O diretor do restaurante:

É o profissional altamente qualificado, que assegura toda a gestão do sector, orienta e superintende a secção, com a colaboração do chefe de restaurante, com quem deve manter as melhores relações. Deve contactar frequentemente com o chefe de cozinha, pastelaria e Econmato.

Deve manter contacto com a Direção a fim de lhe transmitir e auscultar várias opiniões.

Deve possuir psicologia suficiente que lhe permita lidar facilmente com clientes, superiores e subordinados.

Deve dar ordens claras e concisas, mantendo a mais estreita colaboração com outros departamentos.

O chefe de restaurante:

Compete-lhe a organização e orientação dos serviços no restaurante e anexos.

Assegurará a disciplina nas secções a seu cargo, procurando estar sempre de acordo, com o seu superior hierárquico.

Distribui os serviços de acordo com o número e categoria do pessoal, supervisiona o arranjo das salas de restaurante, verifica a apresentação do pessoal, explica a sequência dos serviços, assim como a composição e confeção das iguarias a servir.

Coordena os serviços de copa e cafetaria, dando as diretrizes aos encarregados destas subsecções; recebe clientes e acompanha-os à mesa, ajudando-os a sentar, toma nota do pedido (salvo se esta

função estiver designada a outra pessoa), auxilia e aconselha os clientes nas suas escolhas, se o Escanção estiver ocupado, pode tirar o pedido de bebidas.

Deve auscultar os desejos e preferências dos clientes, assim como as suas sugestões ou reclamações, dando a cada caso o tratamento mais adequado, e tendo em conta os interesses e o prestígio da casa, sem esquecer a dignidade do seu pessoal.

Compete-lha ainda, fazer inventários periódicos dos materiais da secção, zelando pela sua conservação e higiene.

Deve conhecer as regras de etiqueta e protocolo, deve ter aptidões na arte de trincar e flamejar, bons conhecimentos de bebidas nacionais e estrangeiras, serviço de bar, cozinha, pastelaria e cafetaria, entre outras.

Os seus conhecimentos devem ser de molde a que ao indicar uma tarefa, saiba dar as instruções necessárias para a sua execução.

Deve conhecer idiomas estrangeiros, especialmente o Inglês e o Francês

Deve fazer-se respeitar pelo seu exemplo.

O Subchefe de restaurante

Em estabelecimentos com brigada completa, o subchefe, é o profissional com autoridade a seguir ao chefe de restaurante, noutros, pode desempenhar essas funções.

Ao subchefe compete: dirigir os trabalhos matinais “mise-en-place”.

Ajudar o chefe de restaurante na receção dos convivas.

Tirar pedidos aos clientes e fazer sugestões sobre a iguarias constantes na ementa.

Executar os serviços de cozinha de sala.

Substituir o Escanção nas suas ausências e impedimentos ou desempenhar essas funções quando aquele não exista.

Substituir o chefe de restaurante nas suas ausências ou impedimentos.

O subchefe de restaurante deve ter os mesmos conhecimentos, ou muito aproximados, do Chefe de restaurante.

O Escanção:

É o encarregado de todo o serviço de vinhos e outras bebidas servidas durante as refeições.

Sugere o aperitivo, e após a escolha da ementa, aconselha os vinhos adequados para a mesma ou aceita simplesmente o pedido do cliente.

Deve executar o serviço de vinhos, provando ou dando a provar antes de servir o vinho (esta função pode ser executada por um ajudante do Escanção).

Deve possuir conhecimentos além dos da sua especialidade, que lhe permitam substituir o chefe ou subchefe em qualquer impedimento.

Deve ter conhecimentos de bar, pois é vulgar ser solicitado para esse tipo de serviço.

Deve conhecer tanto os vinhos nacionais como os vinhos estrangeiros.

Empregado de mesa de 1ª (chefe de turno)

Este empregado tem a seu exclusivo cargo um sector de mesas, que varia conforme o estabelecimento, tem para isso, nalguns casos, um ajudante (commis).

O chefe de turno encarrega-se das tarefas de “mise-en-place”, verificando se está tudo limpo e em ordem, antes do início das refeições, planeando os serviços a executar, segundo as instruções recebidas do seu superior hierárquico.

À hora das refeições, serve os clientes, praticando o tipo de serviço usado na casa, desembaraça as mesas daquilo que serviu, e colocará no aparador, Gueridon ou mesa de apoio, de onde o ajudante transporta para a copa os utensílios utilizados e para a cozinha o resto das iguarias. Tal como transporta da cozinha para o mesmo aparador as iguarias vindas da cozinha e as louças para que o chefe de turno utilizará no serviço dos clientes.

Deve saber despinhar e dividir peixes de várias espécies, desossar e trincar várias carnes e aves, bem como descascar, descaroçar e dividir frutas, entre outras tarefas.

Deve conhecer as regras de serviços e a etiqueta, não esquecendo os requisitos de higiene, segurança e disciplina. Também deve possuir alguns conhecimentos de vinhos, de bar, de cozinha, entre outras secções.

Deve saber falar Francês e Inglês, pelo menos no aspeto técnico.

Empregado de mesa de 2ª (ajudante de turno)

Ajuda o chefe de turno, salvo em casas de menor categoria (em que cada empregado tem a responsabilidade de fazer o serviço da roda e servir os clientes do seu sector).

É um profissional com menos experiência que o anterior.

Antes das refeições, colabora no arranjo das salas e outros, incluindo alguns trabalhos de limpeza de materiais, utensílios e equipamentos.

Pode ser encarregado do serviço de pequenos-almoços.

À hora das refeições, tem a missão de transportar para a sala, as comidas e os seus complementos (guarnições, molhos e outros) as respetivas louças (quentes ou frias), assim como retirar para a cozinha ou copa as travessas, pratos, copos e outros, que já não sejam necessários.

Colabora com o chefe de turno, ajudando-o da melhor forma possível.

Traz as iguarias da cozinha ou pastelaria, segundo a ordem prevista.

Deve habituar-se a conhecer e a definir as iguarias, sabendo sempre aquilo que vai buscar, evitando, passadas em vão e desentendimentos com as outras secções

Deve formular um pedido à cozinha, não só pelo número da mesa, mas também pelo nome da iguaria que pretende.

Deve manter o seu serviço em ordem de modo a dar a melhor colaboração ao chefe. Deve transportar louças devidamente arrumadas como mandam as regras de serviço, maneira de empilhar pratos, tamanho das pilhas, arrumação dos restos de comida, dos talheres, utilização do guardanapo de serviço ou lito, entre outras coisas.

Os estagiários podem ser membros de uma brigada só temporariamente, desempenhando as funções do empregado de mesa de 2ª.

SERVIÇO DE RESTAURANTE

TERMINOLOGIA TÉCNICA

A

ABATANADO – Café servido em chávena de chá, até meio da capacidade desta.

ACEPIPE – Qualquer iguaria fria ou quente servida no início de uma refeição, geralmente em conjunto com outras semelhantes (ACEPIPES VARIADOS), substituindo quase sempre a sopa. O mesmo que ante pasto, Hors-d'oeuvres.

ALBARDAR – (1) Envolver com fatias de toucinho peças de carne ou peixe, antes de serem levadas ao forno; (2) Envolver previamente em massa de fritar peixes miúdos, postas de bacalhau ou outros peixes.

ALDEÃ – Nome dado a alguns legumes cortados em meia-lua.

ALOURAR – Processo de cozedura, geralmente fritando, salteando ou assando os alimentos com o fim de lhes dar cor alourada.

APARADOR – Móvel com cacifos, gavetas, prateleiras e armários apropriados para guardar o vários material de uso corrente num Restaurante

APARELHO – Mistura de vários ingredientes, que servirão para confeccionar vários tipos de iguarias.

APERITIVO – Substância, sólida ou líquida que prepara as glândulas salivares para uma refeição ou para bebida.

AROMÁTICOS – Termo usado para plantas de uso corrente em culinária (salsa, coentros, cerefólio, louro, etc.), especialmente indicadas para conferir gosto aos alimentos.

AVELUDAR – Tornar mais macios (aveludados) determinados alimentos que, pela sua aspereza, têm necessidade disso utilizando-se, para tal, natas, gemas de ovos e manteiga.

B

BOLA OU BALÃO – Máquina, geralmente de vidro, para café (café de balão ou bola). Ver TÚLIPA

BALDE – Utensílio em metal, por vezes prateado, e muito conhecido pela designação Francesa “FRAPPÉ”, para refrigerar ou manter vinhos a uma temperatura fresca ou para servir como recipiente para gelo.

BANCAL – Tecido, em flanela ou beirão, que serve para forrar as mesas, para evitar o desgaste prematuro das toalhas, evitar os barulhos de loiça, copos e talheres e absorver os líquidos, em caso de derramamento. É ainda conhecido pela designação Francesa de “MOLLETON”.

BANHO-MARIA – (1) Processo de cozedura utilizado na preparação de determinados alimentos, que pela sua natureza não podem ser cozinhados diretamente sobre a chama, (2) Recipiente apropriado para colocar sobre a chama, água, mantendo-a à temperatura de aproximadamente 95°C, dentro do qual se colocam os recipientes com as iguarias a serem cozinhadas ou mantidas à temperatura desejada.

BANQUETA – Utensílio em madeira ou metal, que serve de apoio ao serviço de vinhos e na falta de carros de apoio, ao empratamento das iguarias (serviço de mesa a inglesa indireto). É conhecido também pela designação Francesa de “GUÉRIDON”.

BARRAR – Cobrir uma superfície com manteiga, creme, puré, etc., de modo a formar uma camada espessa sobre aquela.

BATIDOS – Bebidas preparadas com vários componentes, mas à base de leite e com bastante gelo, numa batedeira elétrica ou num “SHAKER”, onde aqueles são fortemente batidos.

BAVEUSE – Termo técnico para indicar uma omeleta com a parte central macia.

BELUGA – Qualidade de caviar logo abaixo do melhor, de cor cinzenta e 5% de sal; o de melhor qualidade chama-se Malossol

BERÇO – Utensílio, em vime ou metal, destinado a manter a garrafa na posição oblíqua e, deste modo, evitar que o depósito dos vinhos tintos velhos se junte ao líquido, quando este é vazado para os copos. É ainda conhecido pela designação Francesa de “PANIER”.

BICA – Café normal, servido em chávena apropriada.

BIFANA – Pequena fatia de carne de porco marinada, salteada e servida no meio de um pão, geralmente papo-seco, que pode ser ou não torrado e barrado com manteiga.

BIFE – Fatia de carne de vaca, salteada ou grelhada. Esta designação deriva do Inglês “BEEF” cujo significado geral equivale a “carne de vaca”.

BITOQUE – (1) Designação que corresponde a um bife de carne picada; (2) Nas Cervejarias e nos Restaurantes mais modestos, chama-se bitoque a um bife com cerca de 80g, preparado numa frigideira e acompanhado com batata frita, ovo estrelado e “PICKLES”.

BLINIS – Panqueca de levedura, 10cm de diâmetro por 1.5cm de espessura, feita com farinha de trigo para servir quente com caviar, em vez de torrada.

“BON” – Designação francesa de uma folha de bloco de pedidos ou encomendas.

BORDADURA – (1) Decoração, feita com puré, manteiga ou carne, em volta de determinadas iguarias, utilizando-se um saco com boquilha de feitios. (2) Decoração feita com sal ou açúcar no bordo das taças de cocktail.

BRANQUEAR – Submeter determinados alimentos à imersão em água a ferver durante um a três minutos, conforme a espécie, antes de os cozinhar (ou congelar). O mesmo que Bringir ou Entalar.

BRIGADA – Conjunto de profissionais, com determinadas categorias, desempenhando tarefas complementares (brigada de mesa, brigada de snack, brigada de cozinha, etc.), no âmbito de uma organização onde trabalham outros profissionais.

BRINGIR – O mesmo que branquear.

BROCAR – Abrir cavidades em legumes, ou tubérculos, utilizando uma colher apropriada.

BUFFET – (1) Mesa apropriada sobre a qual se colocam, para exposição, várias peças de carne ou peixe, fruta, pastelaria, vinhos e outras bebidas; (2) Usa-se também o mesmo termo para mesas previamente decoradas, sobre as quais se colocam as iguarias, geralmente, frias e onde os clientes ou convivas se vão servir (banquete rolante); (3) Usava-se, ainda, o termo buffet para indicar os bares de alta sociedade (hoje, porém, essa designação apenas é usada em certas coletividades).

BRUNESA – Processo de cortar legumes, ou frutas, em pequenos cubos ou dados, de um a três mm de lado.

C

CACHORRO – Salsicha, tipo “FRANKFURT”, aquecida em água, na chapa ou ainda salteada em manteiga e colocada num pão, de preferência, cacete.

CANAPÉ – Fatia de pão de forma, com cerca de 1.5cm de espessura, torrada ou frita e coberta com diversas preparações - pastas ou cremes.

CANGURÚ – Garrafa de vidro, com uma cavidade onde se coloca o gelo, sem que entre em contacto direto com o líquido contido; utiliza-se para manter os vinhos brancos frutados à mesma temperatura que tinham quando se encontravam no frigorífico, ou ainda, para os refrigerar no momento, se necessário.

CANELAR – Fazer incisões, com utensílio apropriado, em limões, beterraba, cenoura, nabo, etc.

CANHA – Cerveja de barril, servida em copo cilíndrico, de vidro muito fino. Ver FINO e IMPERIAL.

CAPUCCINO – Chávena de café com leite, aquecidos no vapor da máquina, de modo a formar uma espuma muito fina e abundante.

CARAMELO – Açúcar levado ao lume até atingir uma cor acastanhada.

CAFÉ DE BALÃO – Café preparado num utensílio especial de vidro (Ver BALÃO).

CAFÉ DE SACO – (1) Café preparado numa cafeteira e passado por um saco, para separar o líquido da borra. (2) Líquido obtido depois de ter colocado café em pó para dentro do saco apropriado e de ter deitado sobre este água a ferver. Recolhe-se o café numa cafeteira.

CARDÁPIO – Termo de uso corrente no Brasil, e que antigamente se usava em Portugal, designando uma lista de iguarias à escolha, para um almoço ou jantar. Em Portugal, o Cardápio é hoje mais conhecido pela designação de LISTA.

CARIOCA – (1) Café, geralmente servido em chávena e enfraquecido com água; (2) Usa-se impropriamente o mesmo termo para definir a INFUSÃO com casca de limão (carioca de limão).

CARTA – Aportuguesamento do Francês-CARTE, preferível utilizar o termo LISTA.

CASTELO – Modo de levantar claras, natas e alguns molhos.

“CATAPLANA” – Utensílio metálico, constituído por dois recipientes redondos e côncavos, articulados por meio de dobradiças e com fechos de mola que permitem fechá-los para poderem ser colocados sobre o lume, pois servem para cozinhar alimentos aproveitando a evaporação da água de constituição dos próprios alimentos.

CHAMBREAR – termo francês utilizado em hotelaria internacional que significa elevar a temperatura do vinho.

CLARIFICAR – Limpar as impurezas a caldos, geleias e manteigas. Para caldos e geleias, usa-se normalmente a clara de ovo. Para clarificar a manteiga, derrete-se a manteiga e espera-se que as impurezas se depositem no fundo do recipiente.

COCÇÃO – Sujeição dos alimentos à ação, direta ou indireta, do calor.

“COMMIS” – Designação francesa, de uso corrente na Hotelaria Portuguesa, para referir, no serviço de mesa, a categoria de ajudante de turno ou aprendiz e, na cozinha, o auxiliar de um chefe de partida.

COMPOTA – Termo usado para designar frutas cozidas em calda açucarada.

COMPROVANTE – Documento que serve para anotar o consumo efetuado pelo cliente em determinada secção, normalmente o Restaurante, Bar, e que depois de assinalada por aquele determina o débito da sua conta.

“CONCASSÉ” – Designação usada para o corte irregular de legumes, isto é, sem qualquer preocupação quanto à forma e tamanho.

CONDIMENTO – Substância que apura ou torna mais apetecível o sabor natural dos alimentos.

“CONFITURE” – Designação francesa para o doce de fruta.

CORAR – Transmitir um tom alourado aos alimentos no forno, na salamandra ou ainda, no caso dos “Consommés”, pela adição de caramelo.

CORDÃO – Fio que rodeia uma iguaria com a finalidade de a decorar, executado com uma composição diferente da preparação da base, nomeadamente “GLACE” de carnes, molhos, etc.

COROA – Modo de empratar determinadas iguarias em círculos sobrepostos, de modo a formar uma coroa.

“COURT-BOUILLON” – Caldo aromatizado com ramos de cheiros (ex.: salsa, louro, alho francês, cenouras cortadas em juliana, etc.) que serve para cozer peixe.

“COUVERT” – Designação francesa que significa não só o talher, mas também abrange o pão, a manteiga e outros aperitivos sólidos que se colocam na mesa antes do início da refeição.

COZER – (1) Submeter os alimentos à ação do fogo, (significa o mesmo que cocção); (2) mais raramente, pode significar a ação de mergulhar os alimentos dentro de água, que se faz ferver.

CREME – Termo utilizado para definir certos molhos ou sopas, preparados geralmente com legumes ou farinha

criação – Designação dada aos animais domésticos, de pelo ou de penas, usado geralmente só como alimento.

CROSTÕES OU CROTÕES – (1) Pequenos dados (cúbicos ou não) de pão, torrado ou frito, que servem de guarnição a certas sopas; (2) Triângulos, retângulos ou fatias de pão frito ou torrado que servem para acompanhar caldeiradas, ensopados, ovos fritos ou escalfados e outros.

D

DECANTAR – Processo de trasfegar um líquido (vinho) de uma vasilha para outra com o cuidado de manter, mais baixo do que a boca, o fundo daquela de onde se vaza, para que o depósito criado não seja arrastado.

DECANTER – Garrafa de cristal que se utiliza na decantação dos vinhos.

DOURAR – Processo de obter uma coloração amarelada em determinados alimentos, utilizando-se para isso um ovo.

“DRINK” – Designação inglesa que significa bebida.

E

ECONOMATO – Secção de unidade hoteleira onde se processa o reabastecimento e se armazenam, todos os géneros, alimentícios ou não, para serem fornecidos às outras secções que delas necessitam.

“EMBAMATA” – Substância básica de culinária, preparada com manteiga e farinha, servindo de base à preparação de certos molhos e que, conforme o tempo de cozedura, se apresenta com tonalidade escura, loura, ou branca.

EMENTA – Designação de rol de iguarias que compõem por ordem cronológica, uma refeição, indicando o preço por conjunto, e permitindo ao cliente somente escolher entre elas as que por ventura decida não comer. Confrontar com LISTA.

ENTALAR – Submeter os alimentos a uma ligeira cocção; de modo a evitar a sua decomposição, no caso de não serem consumidos imediatamente.

ENTOUCINHAR – Introduzir, por meio de agulha apropriada, tiras de toucinho em peças de carne. Ver LARDEAR

ESCALOPAR – Cortar carnes em fatias, geralmente finas, para serem preparadas (fritas, salteadas, ou grelhadas).

ESCANÇÃO – Designação por que é conhecido o profissional de mesa devidamente habilitado para servir os vinhos.

ESTUFAR – Processo de cocção efetuado num recipiente fechado e com pouco líquido.

EXPRESSO – Café preparado sob pressão de máquina apropriada, e servida em chávena de café.

F

FILETTE – Peça longitudinal da carne de certos peixes

FINGER-BOWL – O mesmo que lavabo.

FINO – O mesmo que canha

FLORÕES – Triângulos de massa folhada e pincelada com ovo, que se utilizam como de guarnição de iguarias quentes.

FLUTE – Copo cónico de pé, com boca mais larga do que o fundo, no qual se serve o espumante.

FORRAR – O mesmo que encamisar.

FRAPPÉ – Designação francesa para bebida muito fria, ou gelada, (2) diz-se ainda do balde de refrigerar vinhos (ver BALDE).

FUSIL – Utensílio metálico que serve para afiar as facas.

FRIGIDEIRA – (1) Utensílio para vários tipos de cocção, geralmente com duas asas ou pegas; (2) Quando tenha um cabo, designa-se por frigideira com rabo ou sertã. É também conhecido por Sauté.

FRITAR – Método de cocção em bastante gordura a ferver.

“FUMET” DE PEIXE – Fundo à base de peixe, água e vinho.

FUNDO – Caldo de cocção de carne ou de outras preparações culinárias.

G

“GALANTINE” – Ave à qual se retiram a pele e os ossos para, depois da carne picada, se repor novamente dentro da pele, com o fim de servir fria e gelatinosa.

GALÃO – Café com leite servido num copo cilíndrico.

GAROTO – Café com leite servido em chávena de café. Ver PINGADO OU PINGO.

GASTRÓNOMO – Apreciador de boa mesa que se interessa pela qualidade das iguarias e pelos processos da sua confeção. O mesmo que “GOURMET”.

“GLACE” DE CARNE – Substância extraída pela cozedura de ossos com alguma carne e aromáticos.

“GLACEAR” – Pincelar peças de carne ou peixe com “glace”.

“GRATINAR” – Processo de cocção que consiste em cozinhar certos alimentos no forno ou na salamandra, depois de polvilhados com queijo ralado ou com miolo de pão.

“GRENADINOS” – Escalpes de vitela com cerca de um 1cm de espessura, picados com tiras de toucinho.

GUARNIÇÃO – Conjunto de géneros alimentícios, que completa a iguaria base ou principal, transformando-lhe o aspeto e enriquecendo-a nutritivamente.

“GUERIDON” – O mesmo que banquetta.

H

HORS D’OEUVRE – O mesmo que acepipe ou “AMUSE-BOUCHE”.

I

“ICE-TEA” – Chá duplo (muito forte) frio, servido num copo com rodela de limão e cubos de gelo.

IGUARIA – Substância alimentar apetitosa.

IMPERIAL – Cerveja de barril servida a copo. Ver canha e fino.

INFUSÃO – Produto da conservação temporária de determinada substância aromática num líquido, para conferir a este o aroma daquela.

ITALIANA – Café expresso muito forte, servido em chávena, até meio da capacidade desta.

J

JARDINEIRA – (1) Legumes diversos cortados em dados com 1,5cm de lado; (2) Diz-se, também de uma preparação culinária de carne e legumes cortados em jardineira.

JULIANA – Definição que se dá ao corte de legumes que consiste em tiras de 5 a 6 cm de comprimento por 2 mm de largura.

L

LAMINAR – Cortar ou trincar em fatias muito finas.

“LARD” – Designação francesa atribuída a uma tira de toucinho, de comprimento variável e com cerca de 1cm de espessura, para LARDEAR, ENTOUCINHAR ou PICAR.

LARDEAR – O mesmo que entoucinhar.

LAVABO – Utensílio metálico, de vidro ou de porcelana, que serve para lavar os dedos no final do repasto à mão, de uma iguaria de um odor muito intenso, gordurosa. Ver “FINGER-BOWL” e “LAVA DEDOS”.

LIGAR – Juntar determinadas substâncias a uma iguaria ou molho para os tornar mais espessos.

LIMPA-MIGALHAS – Utensílio metálico, podendo possuir vários formatos e que serve para limpar as mesas.

LISTA – Designação do rol das várias iguarias – agrupadas por acepipe, sopas, ovos, peixe, marisco, carnes, legumes, sobremesas, etc.,- geralmente ainda por preparar, indicando o preço por espécie e permitindo ao cliente a escolha entre várias alternativas.

M

MACEDÓNIA – Frutas ou legumes cortados em pequenos cubos.

MACERAR – Deixar repousar um alimento depois de temperado, durante algum tempo, num molho à base de vinhos e licores; usa-se muito para frutas.

“MAÎTRE DE HOTEL” – Designação francesa pela qual é conhecido o chefe de mesa.

“MARINADA” – Composição de um líquido à base de vinho, sal, azeite e, por vezes, outros condimentos, nomeadamente, alho, louro, pimenta, etc., na qual se mergulham carnes e peixe.

“MARINAR” – Submeter determinados alimentos a uma MARINADA.

“MASAGRAN” – Mistura, num copo cilíndrico, com cerca de 1/3 de café, cubos de gelo, rodela de limão cheio com água e açucarado.

MEIA DESFEITA – Prato da cozinha regional portuguesa, à base de grão e bacalhau cozido.

MEIA DE LEITE – Chávena de chá com ½ de café e ½ de leite (termo de uso corrente do norte).

MELBA – Pão, de preferência de forma, cortado com cerca de 5mm de espessura e torrado.

“MENU” – Designação francesa pela qual é conhecida a EMENTA

“MIREPOIX” – Redução de cebolas, e toucinho em dados, ervas aromáticas e pimenta em grão.

“MISE-EN-PLACE” – Pré preparação de determinadas tarefas para facilitar o serviço no momento próprio.

MOLEJAS – Designação de uma massa glandular que se encontra na parte interior do peito das vitelas novas.

“MOLLETON” – O mesmo que BANCAL.

O

OFÍCIOS – Derivação do Francês “OFFICE”, que em Hotelaria significa (1) copa ou (2) serviços de Menage - determinados artigos, nomeadamente, molhos engarrafados, especiarias, pequenas guarnições, tostas MELBA, que servem de complementos às refeições.

P

PANAR – Envolver substâncias em pão ralado, antes de as saltear ou fritar.

PANAR À INGLESA – Passar substâncias por azeite ou óleo, sal e ovo batido, antes de passar pelo pão ralado, fresco ou torrado para fritar.

PEANHA – Suporte para baldes de vinhos que tenham de ser servidos frescos bem como águas e cervejas.

PEIXEIRA – Recipiente apropriado, onde se cozem peixes inteiros, com uma placa perfurada, para evitar o contacto de peixe a cozinhar com o fundo do recipiente.

PENEIRO – Utensílio circular, feito geralmente em madeira, com uma rede, que serve para passar certas sopas e purés.

“PETIT-FOUR” – Miniatura de bolo de pastelaria variada, própria para servir café ou chá.

PINGADO OU PINGO – O mesmo que GAROTO.

PLANTAS AROMÁTICAS – O mesmo que AROMÁTICOS

PNEU – (1) Designação no Norte, para um copo de água fria adicionada de café e rodela de limão, (2) no Sul; dá-se o mesmo nome a um copo com bagaço e rodela de limão.

PREGO – Pequeno bife de vaca, grelhado ou salteado, servido no pão (torrado ou fresco).

R

“RÉCHAUD” – Designação francesa de um fogareiro (a álcool, elétrico ou outro) que serve para manter as iguarias quentes, enquanto se servem, ou para preparar iguarias na sala de jantar.

RECHEIO – Preparação culinária, feita a partir de carne, ou peixe, picados, miolo de pão, ovo, leite etc., que serve para meter no interior de certas iguarias.

REDUZIR – Ferver prolongadamente um molho, ou fundo, para o tornar mais espesso.

REFOGADO – Preparação obtida a partir de cebola e salsa picadas, coradas, em azeite ou óleo, banha ou outra gordura, formando uma espécie de molho, escuro e aromático que serve de base para diversas preparações culinárias.

REFRESCAR – Deitar vinho, água ou outro líquido, numa iguaria em preparação, para continuar a coação ou repor o líquido evaporado.

REMOLHAR – O mesmo que DESSALGAR.

RODA – Local entre o Restaurante e a Cozinha onde são entregues os pedidos (“tickets”) das iguarias e por onde estas passam antes de saírem para o Restaurante

“ROUX” – Designação francesa, pela qual é conhecida a “embamata”.

S

SALA DE DANÇA – Estabelecimento com pista de dança e onde se servem bebidas e, eventualmente, pequenas refeições. Na prática internacional, é denominado “BOITE”, “CABARET”, “DANCING”, “NIGHT-CLUB”.

SALAMANDRA – Aparelho a gás ou elétrico tipo forno sem portal, que serve para “gratinar”, “glacear”, fazer tostas e canapés.

“SALMIS” – Preparação culinária, tipo guisado, com peças de caça ou aves, previamente assadas no forno ou espeto.

SALMOURA – Mistura, que tem por base o sal e o salitre, com ou sem água, que serve para salgar peças de carne ou peixe, para as tornar rosadas.

SALTEAR – Processo de cocção de certas substâncias alimentares em manteiga, fazendo-as saltear, por meio de sacudidelas.

SANDUICHE – Termo que deriva do Inglês “SANDWICH”, para designar duas fatias de pão entre as quais se colocam fatias de carne, queijo, alface, tomate, etc.

“SAUTÉ” – O mesmo que SERTÃ

SELA – Peça de carne, geralmente de vitela ou carneiro, cortada na região lombar, à altura dos rins, não devendo ser constituída por mais de oito a nove vértebras e/ou costeletas.

SERTÃ – Recipiente de bordo elevado onde se fritam e salteiam várias iguarias.

SOCO – Base preparada com pão, puré de batata, arroz, sêmola, etc. para lhe servir de base para empratamento de iguarias.

SUPREMOS – (1) Peito de aves; (2) Filetes espessos de peixe; (3) Rodelas (medalhões) de lagosta.

T

“TICKET” – Designação inglesa, pela qual é conhecido o talão de pedidos ou de encomendas, comprovantes.

TIMBALE – (1) massa cozinhada com formato de uma caixa fina, em gordura ou no forno, com a ajuda de uma forma, geralmente redonda, e que se destina a comportar determinada iguaria ou guarnição; (2) diz-se também da legumeira.

TISANA – Infusão de ervas ou plantas medicinais, designada erradamente como chá.

TORNEAR – Dar aos legumes uma forma regular, utilizando-se para o efeito uma faca ou colher especial.

“TRANCHE” – Aportuguesamento do termo Francês “tranche”, para designar na gíria hoteleira, um filete grande.

TRINCHAR – Cortar em fatias, ou desossar, peças de carne já confeccionadas.

TRUFA OU TÚBERA – É uma variedade de um cogumelo, negro ou branco, muito apreciado em gastronomia pelo seu valor aromático e gustativo. As trufas mais famosas são as de Périgord, uma região no sudoeste francês.

TULIPA – Designação pela qual é conhecido, em hotelaria, um elemento que compõem uma máquina de preparar café. Completam esta máquina o balão, no qual a tulpina encaixada, suporte, um filtro e uma lamparina de álcool.

V

VOUCHER – Documento de crédito, emitido por uma agência de viagens ou companhia de aviação, para dar ao seu portador direito a uma ou mais refeições e/ou alojamento.

Z

ZESTE – Designação francesa pela qual é conhecida a casca, pouco espessa, de uma laranja, limão ou outra fruta, extraída com uma faca.

MOBILIÁRIO, EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS E ROUPA DE RESTAURANTE

Mobiliário

O mobiliário de Restaurante deve estar de acordo com a decoração da sala e com a categoria do restaurante sendo, contudo, o mobiliário básico muito parecido.

Mesas para clientes:

- Mesas quadradas
- Mesas redondas
- Mesas retangulares
- Mesas ovais
- Mesas transportáveis – são mesas de fácil transporte, normalmente usadas em banquetes, podem ser redondas ou retangulares.

As dimensões das mesas retangulares são em regra:

- | | |
|----------------|------------|
| ▪ 4 pax | 1.25m x 1m |
| ▪ 6 a 8 pax | 1.75m x 1m |
| ▪ 8 ou 10 pax | 2.50m x 1m |
| ▪ 10 ou 12 pax | 3.00m x 1m |

As dimensões das mesas redondas são em regra:

- | | |
|---------|----------------|
| ▪ 2 pax | 0.80m diâmetro |
| ▪ 4 pax | 1.00m diâmetro |
| ▪ 6 pax | 1.25m diâmetro |
| ▪ 8 pax | 1.50m diâmetro |
- A altura vulgar das mesas é de 75cm.

Cadeiras

As cadeiras têm que obedecer à decoração do restaurante, podem ser simples ou de braços, podem ser estufadas ou não, de acordo com a categoria do restaurante.

Aparadores

Os aparadores são móveis que estão na sala e servem para arrumar os utensílios e alguns equipamentos. Podem servir, também, de apoio direto ao serviço de restaurante, funcionando como uma consola de um turno de mesas. Se funcionar como consola, deve existir um aparador por cada turno existente na sala.

Os aparadores devem estar, sempre, muito bem arrumados e o material, neles arrumado, muito bem limpo, pois, pode ser necessário a qualquer momento, esta tarefa, tal como a limpeza exterior e manutenção são da responsabilidade do chefe de turno e ajudante.

A sua composição deve ser estudada cuidadosamente, tendo em conta o quanto facilita o trabalho do empregado de mesa.

Banquetas

As banquetas são pequenas mesas que servem de apoio para os vinhos e águas. São mais baixas que as mesas e medem em média 60cm x 35cm. As bebidas não devem ser colocadas em cima da mesa, por isso, as banquetas devem ser colocadas ao lado da mesa.

Carros de Serviço

Os carros de serviço são vulgarmente designados por Gueridons, sendo várias as suas funções:

- Gueridon de serviço
- Gueridon de sobremesas
- Gueridon de queijos
- Gueridon de quentes
- Gueridon de Flamejados (Rechaud)
- Gueridon de acepipes (hors d'oeuvres)
- Gueridon de bebidas

Acondicionar Utensílios em Carros de Serviço



Nestas fotografias, podemos ver um carro de serviço pronto para o serviço de restaurante



Os carros de serviço são elementos essenciais no serviço de restaurante.

O carro de serviço serve para:

- Colocar os talheres que podem ser necessários durante todo o serviço;
- Colocar todos os utensílios (bandeja, prato de serviço para transporte dos talheres, cinzeiros para substituição, paliteiro, limpa - migalhas, litos);
- É também utilizado para executar o serviço à inglesa indireto.



O Gueridon de quentes usa-se apenas em restaurantes que primam por servir pratos de peixe ou carne assados ou estufados inteiros em frente ao cliente. A tampa em forma de campânula, é aberta para o cliente poder ver a peça de carne que se conserva quente por meio de um recipiente de água quente alojado por baixo da placa.

Um carro de serviço bem equipado e bem preparado é o assegurar de um serviço calmo, competente, correto e rápido.



Gueridon de Acepipes

Em cada um dos recipientes, que podemos ver no carro, são colocadas diversas iguarias. O carro é transportado até à mesa dos clientes onde escolhem a iguaria, ou as iguarias que preferem, o empregado emprata estas iguarias na sua presença e serve num prato ladeiro, pelo lado direito



Gueridon de Flamejados

Este Gueridon serve para preparações culinárias na presença do cliente.

Maquinaria

Na maquinaria, para além das máquinas existentes na sala do restaurante, devemos ter em conta a cave do dia (local onde estão guardados os vinhos e outras bebidas destinadas às necessidades do serviço de refeições) e a cafetaria, portanto, para o bom funcionamento de um restaurante é necessário:

- Rechauds elétricos para pratos e para travessas
- Máquina registadora ou computador e impressora
- Torradeira
- Máquina e moinho de café
- Máquina para cortar fiambre e queijo
- Termos de café e leite para pequenos-almoços
- Balcões frigoríficos
- Máquina de gelo

Utensílios e Equipamentos

Os utensílios são todos os objetos necessários ao serviço de restaurante, assim precisamos:

- | | |
|--|--|
| ▪ Alicates e Pinças para Marisco | ▪ Fuzil |
| ▪ Bandejas Retangulares | ▪ Sautés |
| ▪ Bandejas Redondas | ▪ Garfos para Ostras |
| ▪ Bules para Chá | ▪ Jarros Diversos |
| ▪ Cafeteiras | ▪ Lavabos |
| ▪ Cangurus para Vinho Branco | ▪ Frappés |
| ▪ Cestos para Pão | ▪ Peanhas para Frappés |
| ▪ Cestos para Vinhos (Panier) | ▪ Pinças para Gelo |
| ▪ Tenaz para Corte de Gargalos de Garrafas | ▪ Placas de Polietileno Fruta e Queijo |
| ▪ Conjunto para Fondue | ▪ Polvilhador de Açúcar |
| ▪ Decanters | ▪ Faca para Descasque de Frutas |
| ▪ Descaroçadores de Azeitonas | ▪ Quebra Nozes |
| ▪ Descaroçadores de Frutas | ▪ Queijeiras |
| ▪ Espátula de Queijos | ▪ Recipientes para Ovos |
| ▪ Espremedores de Citrinos | ▪ Saladeiras Diversas |
| ▪ Faca de Serrilha para O Pão | ▪ Saleiros e Pimenteiros (Menage) |

Tipos de Louças, Talheres, Copos e Roupas

Louças



1. Chávenas de Consommé com pires
2. Chávenas de café com pires
3. Chávenas de chá com pires
4. Chávenas almoçadeiras com pires

5. Pratos ladeiros ou rasos
6. Pratos de sopa
7. Pratos de sobremesa
8. Pratos a pão
9. Travessas diversas

Percursos da louça durante e depois do serviço

1. A louça deve estar sempre arrumada num armário;
2. Antes de ser utilizada a louça deve ser limpa e desinfetada;
3. Depois de limpa e como tarefa de mise-en-place, os empregados deverão colocar o número de pratos necessário no rechaud elétrico para a execução do serviço de restaurante;
4. Depois de utilizada a louça é transportada nas mãos, com a ajuda de um lito, até à copa;
5. Em seguida é lavada na copa e colocada na roda;
6. Cabe aos empregados de mesa arrumá-la nos armários para a utilização seguinte;
7. Para as iguarias que são servidas frias, deve-se definir um espaço adequado para colocar os pratos, normalmente, nos aparadores perto das mesas.

Talheres



- Facas para manteiga (espátula)
- Facas para peixe
- Facas para carne
- Facas para sobremesa
- Garfos para peixe
- Garfos para carne
- Garfos para sobremesa
- Colheres para sopa
- Colheres para sobremesa
- Colheres para chá
- Colheres para café
- Colheres para molho

Percursos do talher durante e depois do serviço

1. O talher está arrumado nas gavetas de um aparador dentro do restaurante;
2. Antes de ser utilizado, deve limpo e desinfetado com álcool, esta tarefa executa-se, normalmente, no Gueridon (ver figura anterior);
3. Depois de desinfetado é preparado o Gueridon de serviço, onde fica disponível para ser utilizado durante o serviço;
4. É transportado para as mesas com a ajuda de um prato de serviço;
5. Depois de utilizado é levado para a copa onde é lavado;
6. Depois de lavado terá que ser separado;
7. Sendo então levado, novamente, para o restaurante, onde será arrumado nas mesmas gavetas.

Copos



- Copos de água
- Copos de vinho tinto
- Copos de vinho branco
- Copos para espumante (flutes)
- Outros copos diversos



Percursos dos copos durante e depois do serviço

1. Normalmente, os copos estão arrumados num aparador no restaurante, devem ser retirados do aparador para serem limpos e desinfetados, com álcool, esta tarefa deve ser executada no Gueridon;
2. Sendo depois transportados, sempre em bandejas, para as mesas, no ato da mise-en-place;
3. Depois de utilizados são transportados, novamente em bandejas, para a cave do dia onde serão lavados;
4. Depois de lavados são, novamente, transportados para o restaurante onde são arrumados no aparador;
5. Durante o serviço não se deve abrir os aparadores, portanto, antes da abertura da sala, devemos separar um número de copos que permitam a substituição, dos que estão ao serviço, por qualquer motivo.

Roupa



Toalhas redondas
Toalhas quadradas
Toalhas retangulares
Toalhetes quadrados e retangulares
Guardanapos de mesa
Guardanapos de pequeno-almoço
Litos
Bancais
Naperons redondos e quadrados para bandejas
Toalhas grandes para banquetes
Saiotes para mesas

Percursos da roupa durante a sua utilização

1. A roupa chega a um restaurante vinda de uma lavandaria, que pode haver no próprio estabelecimento hoteleiro ou fora deste;
2. Em seguida é confirmada a contagem da roupa recebida com a contagem da roupa enviada;
3. Arrumada nos seus devidos lugares, isto é, num armário no próprio restaurante ou numa arrumação perto deste (ver figura anterior);
4. Depois será utilizada para fazer a mise-en-place;
5. Depois de usada é separada; em seguida é contada e ensacada, deverá também ser feita uma guia para que haja um controlo da roupa que é transacionada entre a lavandaria e o restaurante.

LAYOUT e MISE-EN-PLACE

O layout de um restaurante significa, a correta distribuição de mesas, cadeiras, banquetas e aparadores, ou seja, todo o mobiliário de um restaurante mais os carros de serviço.



O layout é muito importante, pois reflete a categoria do restaurante, isto é, o tipo de cliente que quer cativar, assim, como regra podemos dizer que quanto maior for o espaço reservado a cada cliente, maior é a sua categoria, pelo tipo de serviço que pratica.

É certo que o layout está limitado ao espaço existente num restaurante, portanto, existem vários aspetos a considerar para o definir da melhor maneira, tais como:



- Dimensão das mesas e cadeiras
- Arquitetura da sala
- Simetria na colocação de todos os móveis na sala, incluindo aparadores
- Tipo de serviço a utilizar pelo restaurante
- Harmonia entre a decoração das salas e das mesas
- Tipo e constituição da ementa

Manual de Restaurante – Nelson Soares

Em relação ao tipo de serviço temos que salvaguardar um determinado espaço para cada cliente, assim temos (espaço em m2):

▪ Self-Service	0.8
▪ Snack-Bar	1.4
▪ Americana	1.2
▪ Buffet	0.5
▪ Inglesa direto	1.5
▪ Francesa	1.5
▪ Inglesa indireto	1.8

Como podemos constatar, para um nível de serviço mais elevado, maior é o espaço reservado a cada cliente.

Podemos ainda ver uma Mise-en-place para um Banquete, onde podemos destacar o Layout aí elaborado.



Preparar mesas em Restaurante (Mise-en-Place)

Agora que já sabemos onde está todo o material, como se arruma um carro de serviço, qual o trajeto de cada utensílio durante o serviço de restaurante, vamos ver como se prepara uma mesa.

1. Numa mesa quadrada devemos colocar um bancal, para permitir uma melhor comodidade do cliente enquanto estiver sentado no restaurante e também proteger de ruídos que possam existir aquando da colocação de utensílios nas mesas;
2. Depois do bancal, devemos colocar a toalha, mas não de uma maneira qualquer, devemos ter em atenção a orientação dos vincos, isto é, os vincos de todas as mesas da sala devem estar virados para o mesmo lado. (normalmente para a porta);
3. Depois da roupa, podemos colocar os utensílios: pratos (prato ladeiro, a pão), talheres (faca e garfo de entrada, faca para o prato a pão), copos (copo a água, copo a vinho tinto);
NOTA: A Mise-en-place referida pode ser alterada, consoante o estabelecimento;
4. Os arranjos florais, o serviço de menage e cinzeiro são os utensílios que se colocam no fim.



Tipo de Mise-en-place para 2 pessoas



Tipo de Mise-en-place para 6 pessoas com Marcador de Inox



Tipo de Mise-en-place para 2 pessoas com Marcador de Inox

Reservar Mesas – Regras de Marcação

1. Os vincos centrais das toalhas devem ficar voltados para a entrada da porta, fazendo com que os vincos “macho” fiquem no mesmo lado em todas as mesas.
2. Ao fazer a mise-en-place na mesa não se deve colocar no lugar em que o cliente fique de costas para a porta.
3. Atualmente, as mesas de duas pessoas são preparadas com lugares próximos um do outro e não frente a frente como há uns anos atrás (salvo quando as mesas estão encostadas à parede ou janelas).
4. Nunca se faz a mise-en-place num lugar em que o cliente fique voltado para a parede.
5. Nas mesas redondas, com número par de pessoas, é obrigatório que uma mise-en-place fique em frente de outra, ao contrário nas mesas ímpar, não pode ficar uma em frente à outra.

ATENDIMENTO E PROTOCOLO

O Protocolo

É o conjunto de regras que disciplinam sob o aspeto 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.

Este será dos capítulos mais complexos na hotelaria pela diversidade dos atos e pelas pessoas intervenientes nos mesmos.

Quem deve ser servido em primeiro lugar?

Através da experiência, torna-se fácil ao chefe de turno verificar qual a pessoa que deve ser servida em primeiro lugar.

No entanto, em caso de dúvida ou casos especiais é preferível que, antes da refeição, se informe discretamente junto da pessoa que encomenda os serviços e paga a conta a fim de evitar confusões desagradáveis.

Esta consulta, constitui uma atenção que é sempre bem acolhida pelo cliente e facilita a ação do empregado.

Como regras base indicam-se:

- Servir as senhoras antes de servir os cavalheiros
- Servir as senhoras mais velhas antes das mais jovens
- Servir as pessoas a quem se queira honrar em primeiro lugar
- O cavalheiro que convida (anfitrião) é o último a ser servido
- Quando um casal convida dois casais, a esposa é a última das senhoras a ser servida e o marido será o último dos senhores a ser servido
- Se é uma senhora que convida, o empregado dos vinhos deve perguntar-lhe se ela deseja provar o vinho ou quem indica para o efeito
- As crianças até aos 12 anos e os deficientes têm prioridade sobre os adultos

Pormenores referentes a serviços oficiais

Em serviços oficiais, a ordem de prioridade é geralmente indicada pelos serviços de protocolo que acompanham as comitivas. No entanto, existem regras de base que o empregado deve conhecer.

Seguindo as regras de ordem particular os graus hierárquicos devem ser respeitados e as considerações em relação a convidados, também.

Os serviços oficiais, têm por vezes como convidados, mais do que uma figura ilustre, que dificultariam não só a quem serve, como aos próprios encarregados do protocolo, porém, para esses casos e outros semelhantes, é usual encarregarem-se tantos empregados quantos os necessários para servirem em simultâneo, as pessoas que, segundo a sua posição social e hierárquica, nos suscitam dúvidas.

Também em relação aos membros da igreja, está convencionado que estes serão servidos em primeiro lugar, salvo quando presente em missão oficial, o Presidente da República. Quando estejam presentes, o Presidente da República e um membro da igreja, devem ser servidos simultaneamente.

MÉTODOS E NÍVEIS DE SERVIÇO

Com o desenvolvimento de lugares sociais foram-se criando formas adequadas de serviço, assim, o ambiente do lugar em que se serve a comida ao público varia de acordo com as necessidades do cliente e o objetivo do estabelecimento. Isto significa que os empregados de mesa, quando mudam de um emprego para outro, podem encontrar uma variedade de situações com diferentes exigências operacionais e, portanto, tem a necessidade de aplicar capacidades diferenciadas.

O fornecimento de comida pode classificar-se em sete níveis de serviço indo do utilitário ao clássico; cada nível pode caracterizar-se como se segue:

1. O método mais básico é o **Self-service**, que se tornou popular durante a segunda guerra mundial. Agora é o método mais usado porque satisfaz as exigências dos estabelecimentos industriais e institucionais do ramo onde se serve grande número de pessoas.
2. O segundo nível é conhecido como **Snack-bar**; aqui o cliente senta-se num banco alto e recebe o seu prato de comida do empregado que pode também tê-lo cozinhado. Esta forma de serviço é usada em cinemas e teatros e em supermercados que servem refeições; satisfaz agora as exigências do ramo em muitos lugares públicos e (com pequenas adaptações) numa cantina ou bar de hotel.
3. O terceiro nível chama-se serviço empratado ou à **Americana**, e usa-se largamente na maioria dos bares e restaurantes baratos, cuja simplicidade impede quaisquer pretensões e mantém baixos os custos de mão-de-obra. O serviço empratado tem vindo recentemente a subir no mercado e usa-se largamente nos restaurantes de primeira classe, que oferecem a “nouvelle cuisine”. A comida é colocada no prato respetivo pelos chefes de cozinha, de uma maneira artística e decorativa para parecer um quadro vivo; depois é coberta por uma tampa (cloche) que é levantada diante do cliente. Mas mesmo no nível mais baixo, este serviço não deve ser considerado inferior uma vez que pode ser exatamente o método certo para muitos restaurantes, especialmente aqueles que têm empregados sem formação específica, pois não dá a oportunidade ao empregado de mesa de mostrar qualquer outra habilidade a não ser levar meia dúzia de pratos cheios. O serviço empratado tornou-se popular em muitos restaurantes de classes nos EUA há mais de sessenta anos; isto porque retirava algum pretensiosismo que existe com outras formas de serviço.
4. O serviço de **Buffet** é o quarto nível; está ligado a receções e bailes mas também se aplica a outros estabelecimentos do ramo, é a melhor forma de serviço a utilizar se é desejável que os clientes se misturem uns com os outros e se a sala não é suficientemente ampla para todos ficarem sentados formalmente. Também permite reduzir o pessoal uma vez que apenas são precisos empregados para trincar e levantar os pratos. Deve utilizar-se um “**buffet formal**” se não há mesas nem cadeiras; isto significa ter toda a comida preparada para ser consumida sem auxílio de faca.
5. O quinto nível de serviço é o serviço à **Ingleza Direto**. A comida é colocada em travessas pelo chefe de cozinha e transferida diretamente pelo empregado de mesa para o prato do cliente na mesa. O empregado de mesa, tendo recebido a comida suficiente para uma série de pessoas, decide quanto deve dar a cada uma; deste modo representa o papel de dono da casa à cabeceira da mesa, razão pela qual se lhe chama serviço à inglesa.

6. O sexto nível é conhecido como o serviço à **Francesa**. Neste caso a travessa de comida destinada a um determinado número de pessoas é apresentada ao cliente para este se servir da quantidade que deseja. A verdura pode ser servida da mesma maneira mas por vezes a travessa é colocada em cima da mesa para a pessoa se servir e passar a travessa ao vizinho. Esta é a forma de serviço usada ainda hoje nos clubes, na mesa de honra nas faculdades, e em casas reais.
7. O nível mais elevado é o serviço à **Inglesa Indireto**, onde é utilizado o **Gueridon**, ou mesa de apoio que é levada até junto da mesa da pessoa a servir, e qualquer operação necessária como trincar ou despinhar é feita ali. Só pessoal muito habilitado ou bem treinado pode encarregar-se desta forma de serviço

Resumidamente, existem Cinco Tipos de Serviço:

1. **Serviço à Inglesa Direto**
2. **Serviço à Inglesa Indireto**
3. **Serviço à Americana**
4. **Serviço à Francesa**
5. **Serviço à Russa**

Serviço à Inglesa Direto



Após a confirmação do pedido na cozinha, o empregado de mesa deve transportar a travessa na mão esquerda, devidamente protegida com um lito, até à mesa do cliente, deve colocar-se pelo lado esquerdo do cliente e, com a ajuda do talher de serviço em forma de pinça, fazer o empratamento.

Serviço à Inglesa Indireto



Antes de se transportar a iguaria da cozinha deve-se fazer a mise-en-place da mesa e no carrinho de serviço (colocação de talheres na mesa, colocação da placa de rechaud e os pratos no carrinho de serviço), em seguida, deve-se confirmar o pedido na cozinha, transportar a travessa na mão esquerda até ao cliente, a apresentação deve ser feita pelo lado esquerdo do cliente, depois da confirmação do cliente, o empregado coloca a travessa na placa de rechaud e com a ajuda do talher de serviço faz o empratamento segundo as regras estabelecidas, este empratamento deve ser feito com uma colher na mão direita e um garfo na mão

esquerda, depois de empratado deve ser servido pelo lado direito do cliente e com a mão direita do empregado, no final deseja-se Bom Apetite.

Serviço à Americana



O serviço à americana é o mais simples de todos, o empregado de mesa confirma o pedido na cozinha. Depois basta-lhe transportar as iguarias que vêm empratadas e colocar o prato na frente do cliente pelo lado direito. NOTA: não se devem transportar mais do que três pratos, da cozinha para a sala.

Serviço à Francesa



Após a confirmação do pedido na cozinha, o empregado de mesa deve transportar a travessa na mão esquerda, devidamente protegida com um lito, até à mesa do cliente, deve colocar-se pelo lado esquerdo do cliente e, com os talheres em forma de pinça voltados para o cliente, o cliente serve-se a gosto.

Serviço à Russa

Após a confirmação do pedido na cozinha, o empregado de mesa deve transportar a iguaria, que normalmente é uma peça inteira de carne, apresentá-la ao cliente pelo lado esquerdo, de seguida colocá-la no carro de quentes ou na tábua para que seja trinchada (a iguaria pode vir da cozinha no carro de quentes ou na tábua, conforme a peça), depois de trinchada deve ser montada novamente e pode ser servida à inglesa direto ou à francesa.

REGRAS DE SERVIÇO DE MESA E EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 1ª As iguarias apresentam-se e servem-se pela esquerda (exceto nos serviços à americana e inglesa indireto).
- 2ª As bebidas, incluindo o chá e o café, são servidas pela direita.
- 3ª Nas mesas encostadas à parede o serviço torna-se mais difícil, neste caso, o empregado de mesa deve procurar uma forma de servir o cliente de modo a incomodar o menos possível. Em todos os casos, um empregado de mesa deve, sempre, evitar manobras de risco, que podem ser provocadas por um cliente que esteja distraído.
- 4ª Os pratos limpos devem ser colocados, sempre, pela direita.
- 5ª Os pratos sujos devem ser retirados pela direita e são colocados na mão esquerda. A passagem da mão direita para a mão esquerda deve ser feita por detrás do conviva, para lhe poupar o espetáculo inestético dos restos de comida.
- 6ª Quando se inicia o levantamento de pratos sujos de uma mesa, deve-se terminar de levantar essa mesa, e só depois é que se levanta outra.
- 7ª Os copos retiram-se da mesa pela direita à medida que se serve o vinho seguinte, mas - ATENÇÃO - só se retiram os copos depois deste ter sido servido. Se o copo ainda contiver vinho, é claro que não se levanta, devemos perguntar ao cliente o seu desejo - se continua com o mesmo vinho ou se vai mudar. O copo de água deve permanecer na mesa até ao final da refeição.
- 8ª As meias luas devem ser colocadas na parte superior esquerda, ou à frente do prato do cliente. As meias luas utilizam-se para servir saladas, prato para cascas ou espinhas.
- 9ª Antes de servir a sobremesa, a mesa tem de estar toda levantada e limpa de migalhas, é claro que as migalhas devem ser limpas com a ajuda de um guardanapo dobrado, com talher de serviço e um prato a pão. Se a sobremesa for queijo, o prato a pão e a manteiga não se levantam da mesa nem se limpam as migalhas, sendo este serviço feito só no final do queijo.
- 10ª Normalmente, nos serviços à lista, os talheres de sobremesa são colocados depois da limpeza das migalhas e da apresentação da carta ou carrinho de sobremesas. O talher deve ser colocado: garfo do lado esquerdo e a colher ou faca do lado direito, este serviço é feito de forma a não incomodar o cliente com a ajuda de um prato de serviço. Nos banquetes, os talheres podem ser colocados à frente do cliente: 1ª a faca (quando necessário) com o cabo voltado para a direita e a lâmina voltada para o cliente, 2ª o garfo com o cabo voltado para a esquerda e em 3ª a colher com o cabo voltado para a direita.
- 11ª A sobremesa só pode ser servida quando toda a mise-en-place estiver feita, é servida (empratada) pelo lado direito.
- 12ª As tampas dos recipientes com preparações de cozinha só devem ser retiradas na presença do cliente, para que este possa apreciar a fragrância da iguaria.

- 13ª A arte do cozinheiro e o seu próprio prestígio merecem o nosso respeito. Não devemos trincar ou servir qualquer prato, sem antes apresentar a iguaria aos convivas.
- 14ª O pão deve ser servido em prato próprio ou em cesto, nunca tocando com as mãos, deve ser utilizado o talher de serviço.
- 15ª As iguarias em que a utilização das mãos se torna inevitável, devem ser acompanhadas de um lavabo, com água tépida guarnecida com uma rodela fina de limão. O lavabo coloca-se à frente do prato a pão, coloca-se num prato a pão forrado com um guardanapo.
- 16ª Os sorvetes devem ser acompanhados de bolachas. No Verão os sorvetes tomados fora das refeições devem ser acompanhados de um copo de água.
- 17ª Os refrescos, refrigerantes e os gelados semi-frios do tipo carapinhada e batidos devem ser acompanhados de uma ou duas palhinhas.

ATITUDES DOS ELEMENTOS DA BRIGADA

1. Acolher e atender os clientes que entrem na sala, sobretudo se forem desconhecidos, com demonstrações de simpatia e natural consideração, mas sem servilismo, é dever dos chefes e de todos os empregados. Se o cliente não tiver mesa reservada e o chefe do restaurante estiver ocupado, os empregados de mesa devem indicar, ao cliente, uma mesa livre onde possa ser servido ou aguardar uns instantes (se o estabelecimento tiver um bar ou zona parecida, deve-lhe ser indicado para que aguarde uns instantes). O cliente abandonado ressentido a falta de atenção, sente-se malvisto e não perdoa a falta de entusiasmo ou apatia para o receber.
2. Saudar os clientes que entrem ou saem com uma leve inclinação do corpo e clara manifestação de respeito, com olhar franco e rosto alegre, são atitudes próprias de acolhimento correto praticado por um empregado de mesa consciencioso.
3. O cliente deve ser tratado como nosso convidado, saudemo-lo com um sorriso cordial e franco, o que para um estranho representa também amizade. Sempre que possível, cumprimentemos o cliente utilizando o seu nome, porque para nós a mais bela palavra é ainda o próprio nome. Cultivemos, por isso, a memória dos nomes e apelidos.
4. A posição profissional correta – corpo direito, calcanhares unidos sem esforço e braços pendentes de forma natural ou atrás das costas – deve ser mantida sempre que se recebam ordens ou recomendações dos clientes ou superiores. A colocação das mãos nas cadeiras, nas mesas ou nos aparadores, como que a servirem de encosto, mostram evidente apatia, falta de interesse pelo trabalho e até desrespeito. O empregado de mesa, pelo contrário, deverá mostrar que é ativo, atento e deferente.
5. Ao tirar um pedido a um cliente o empregado não se deve dobrar ou deitar para cima da mesa. Mantenha a posição atrás mencionada e coloque-se do lado esquerdo do cliente, sempre que possível, tendo porém, apresentado a lista ou ementa pelo lado direito, salvo quando sentados nas mesas encaixadas ou entre convivas.

6. Os clientes idosos, os doentes e os deficientes devem ser ajudados a sentar. Estes clientes devem sentar num local pouco visto para garantir o seu próprio conforto. Evitem-se os locais sujeitos a oscilações de temperatura, correntes de ar, principalmente para os idosos e doentes.
7. As crianças necessitam de ajuda para se sentar nas cadeiras que lhe são próprias (todos os bons restaurantes devem possuir), na sua falta, deve-se colocar uma almofada para que as crianças fiquem mais altas. O empregado de mesa deve, também, ter cuidado com a limpeza da mesa porque as crianças a podem sujar.
8. Não correr nas salas ou em qualquer dependência do serviço. O bom empregado trabalha e anda com confiança, sem arrastar os pés ou a correr. Deve ser ativo mas não corredor.
9. Não conversar com os clientes durante muito tempo, porque de contrário o serviço dos outros convivas não pode ser feito e, com razão, os clientes ressentem-se.
10. Se o cliente não comer a iguaria que lhe foi servida, o empregado deve perguntar, delicadamente, se deseja outra. Pode não ter comido por falta de apetite, mas também pode ser por deficiência de preparação. Em qualquer dos casos devemos comunicar ao superior hierárquico para que tome as medidas necessárias.
11. Correção e delicadeza são qualidades pessoais que devem manifestar-se com evidência e muito naturalmente, não só para com os clientes, mas também com os companheiros de trabalho, sobretudo com os novos na casa, pois estes precisam muito da nossa ajuda e cooperação.
12. Antes da hora marcada para o início das refeições, o chefe de turno e o seu ajudante, ou simplesmente o empregado de mesa (quando não haja brigada completa) deverão estar presentes no sector ou turno da sala que lhes seja atribuído, para ultimar as operações de abastecimento da sala e acertar ou “afinar” o arranjo das mesas dos respetivos turnos. Quando parados deverão permanecer em posição direita e atitude de atenção, evitando conversas.
13. Durante as horas de serviço, todos os empregados da sala deverão evitar ajuntamentos, pelo mau efeito que causa aos clientes, consequentes censuras e possível relaxamento na execução do trabalho.
14. Aproveitar os passos, planeando o serviço com antecedência e adquirindo o hábito de transportar do turno e da sala tudo o que deva e possa ser retirado, quando se tenha de sair do turno. Inversamente, quando se regressa à sala, levar para o turno tudo o que nele seja preciso.
15. O barulho deve ser reduzido ao mínimo. Falar só o indispensável e dar as ordens com precisão e meia-voz. O bater dos talheres e das louças torna-se enervante para os clientes, razão porque na sua maioria preferem ser colocados em mesas afastadas dos aparadores ou mesas de serviço.
16. Os monogramas das louças, copos e guardanapos deverão ficar voltados para os convivas.
17. Para as crianças, é preferível utilizar pratos e talheres pequenos, os de sobremesa.
18. Os talheres não se transportam nas mãos, mas sim num prato revestido com um guardanapo ou naperon apropriado (prato de serviço). É do prato que, agarrando pelo cabo dos utensílios, se colocam na mesa, de modo a não incomodar os convivas.
19. As louças e vidros não devem ser transportados em grandes quantidades, porque é desagradável à vista, cansativo e suscetível de queda desastrosa, com os consequentes prejuízos materiais e interferência na marcha de serviço.

20. A mesa sempre limpa, é um dos fins a procurar pelo empregado de mesa asseado e cuidadoso. Se um copo de vinho ou molheira se entornaram, limpe-se imediatamente, colocando um guardanapo ou toalhete no sítio enodado ou mude-se a toalha se for indispensável.
21. As tampas das travessas e dos tachos, ao levantarem-se, devem ser colocadas com a parte de baixo voltada para cima, para evitar sujar ou marcar a toalha ou toalhete do carro de serviço.
22. Pegar nos copos pelo pé ou no espaço mais ao fundo, nunca tocar nos rebordos, por onde o cliente vai beber ou bebeu. É feio e perigoso colocar os dedos dentro dos copos, deve-se pegar pelo pé e transportá-los numa bandeja, é mais rápido e económico.
23. Limpar o fundo das travessas antes de as colocar na mesa de apoio ou carro de serviço, pois podem estar sujas ao saírem da cozinha.
24. Acumular no aparador, louças, copos e talheres sujos, produz um mau efeito e até irrita os nervos de certos clientes mais sensíveis, além de dificultar o trabalho pela falta de espaço provocada pela dispersão e desordem desses materiais.
25. Um empregado de mesa deve trocar os cinzeiros sujos, esta troca deve ser feita por um empregado auxiliar. Um cinzeiro sujo dá à mesa um aspeto de falta de asseio e desmazelo de quem serve.
26. É indispensável saber a composição da ementa da refeição a servir, quando no serviço de “mesa redonda” ou a preço fixo, ou da lista do dia, antes de começar o serviço.
27. A composição das iguarias marcadas nas ementas e listas é conhecimento que por si se impõe a todo o empregado de mesa atencioso. Na dúvida ou desconhecimento, deve consultar o chefe de restaurante ou o chefe de cozinha. Não deve haver qualquer espécie de acanhamento quando se trate de nos instruímos e praticar um bom serviço.
28. As ementas e listas são verdadeiras anunciantes de grande valor. Melhor que qualquer bom empregado de mesa, descrevem o que há para vender ou servir. As ementas devem apresentar-se sempre impecáveis, limpas e asseadas. Quando enxovalhadas dão a impressão que o restaurante é de asseio duvidoso, tanto nas comidas como no serviço.
29. Cabe ao chefe distribuir os clientes, que não tenham mesa reservada, pelo restaurante, logo, pelos turnos, para que não sobrecarregue demais uns e deixe outros aligeirados.
30. Os pratos mais apreciados devem ser lembrados aos convivas, que sabemos ser apreciadores. Ficar-nos-ão gratos pelo conselho.
31. Aprender a observar tem grandes vantagens. Os clientes adotam, por vezes, uma linguagem especial de gestos ou sinais que o empregado de mesa deve entender e agir de acordo com o desejo do cliente.
32. Os clientes não gostam de se sentir abandonados. Ao passar pelas mesas deve-se olhar para os clientes. Um aceno de cabeça ou um movimento de olhos é o suficiente para serenar um conviva impaciente, ou para tomar conhecimento duma falta ou de um pedido adicional.

EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Passos durante uma refeição “à la Carte”

Vamos descrever os passos que um empregado de mesa deve realizar desde que um cliente entra no restaurante até sair:

- O cliente deve ser, afavelmente, recebido pelo empregado de mesa;
- O empregado de mesa deve ajudar o cliente a se sentar;
- Quando o cliente estiver devidamente confortável, entrega-se a carta pelo lado direito, se possível;
- Depois de dar algum tempo ao cliente para escolher, o empregado de mesa deve deslocar-se até ele a fim de tirar o pedido, levando consigo o livro de comprovantes e a carta de vinhos, que deve apresentar ao cliente;
- Depois de tirar o pedido das iguarias, deve-se colocar o couvert e servir a água;
- De seguida, deve-se tirar o pedido dos vinhos, fazendo o respetivo serviço (apresentar a garrafa que o cliente escolheu, abrir no caso de ser vinho tinto para que o vinho respire e colocar no frappé no caso de ser vinho branco);
- Quando o cliente terminar o couvert deve ser retirado o prato e os talheres utilizados para o consumo dos couverts, logo de seguida, preparar a mise-en-place (colocar os talheres na mesa e preparar o Gueridon, caso necessário);
- De seguida transportam-se da roda para a sala, as entradas, executando o serviço adequado;
- Quando os clientes terminarem, levantam-se os pratos pelo lado direito e transportam-se para a copa;
- Logo de seguida, confirma-se se a mise-en-place ficou correta para os pratos principais;
- Preparar o Gueridon para os pratos principais, caso necessário;
- De seguida, transportam-se os pratos principais da roda para a sala, executando o serviço adequado;
- Quando os clientes terminarem, levantam-se os pratos pelo lado direito e transportam-se para a copa;

- De seguida levantam-se todos os pratos que estão em cima da mesa, o saleiro e o pimenteiro (se existirem);
- Limpam-se as migalhas;
- Apresentam-se as sobremesas (no carro de sobremesas ou carta de sobremesas) e o cliente escolhe;
- Prepara-se a mise-en-place para a sobremesa que o cliente escolheu e serve-se pelo lado direito;
- Quando os clientes terminarem, levantam-se os pratos pelo lado direito e transportam-se para a copa;

Notas Diversas: Durante todo este tempo os copos de vinho devem ser abastecidos sem que o cliente o tivesse pedido, assim como a água;

- Perguntar aos clientes se desejam café;
- Servir o café em bandeja, pelo lado direito, e por fim levantar o copo de vinho;
- Quando o cliente terminar o café, a chávena deve ser levantada;
- Oferecendo digestivo;
- Neste momento só nos resta aguardar que o cliente peça algo mais ou, simplesmente, a conta;
- A conta deve ser apresentada pelo lado direito;
- Depois do cliente pagar deve ser acompanhado à saída e a despedida deve ser tão afável como a chegada.

TIPOLOGIA DOS TALHERES FACE ÀS IGUARIAS

Iguarias	Talheres e Pratos	Acompanhamentos e Observações
Acepipes variados	Prato raso, faca e garfo de sobremesa, também se utilizam os de peixe	
Amêijoas	Prato de sopa sobre prato raso, faca e garfo de peixe e colher de sobremesa, prato a pão para as cascas	
Alcachofras	Prato raso e lavabo	
Angulas al ajillo	Frigideira de barro sobre prato de sobremesa ou raso com guardanapo garfo de madeira	
Caviar	Em taça própria com gelo moído ou no prato de sobremesa, faca de sobremesa	Manteiga, pão de centeio fino, cebola e ovo cozido picados, ½ limão e blinis
Caracóis (escargots)	Prato com cavidades sobre prato de sobremesa com guardanapo, garfo e pinça próprios, lavabo	Pão de centeio fino
Cocktail de marisco	Recipiente próprio composto por duas partes, prato de sobremesa com guardanapo, colher e garfo de sobremesa ou colher de chá	Tostas de pão integral barradas com manteiga
Caldo verde	Prato de sopa sobre prato raso, colher de sopa	
Caldo verde à Nortenha	Tigela de barro sobre prato do mesmo, colher de sopa ou sobremesa	Rodela de chouriço no caldo e fatia de broa no prato
Cozido à portuguesa	Prato raso, faca e garfo de carne	Pode-se colocar colher de sopa e substituir o prato pelo de sopa
Caldeirada de peixes	Prato de sopa sobre prato raso, faca e garfo de peixe, colher de sobremesa, prato a pão para as espinhas	
Caldeirada de borrego	Igual ao anterior, substituindo o talher de peixe por talher carne	
Camarão ao natural	Prato de sobremesa e lavabo. Molho de maionese ou derivados	
Consommé	Chávena ou tigela própria e pires sobre prato de sobremesa, colher de sobremesa	

Manual de Restaurante – Nelson Soares

Iguarias	Talheres e Pratos	Acompanhamentos e Observações
Cogumelos	Prato de sobremesa, faca e garfo de sobremesa	
Doces: crepes, pudins e outros	Prato de sobremesa, colher e garfo de sobremesa	
Doces com massa folhada(alguns)	Igual ao anterior, aconselha-se faca de sobremesa	
Espadarte fumado	Prato raso, faca e garfo de sobremesa	Pão de centeio fino Barrado com manteiga, Cebola picada, ½ limão, Pimenta (moinho)
Esparguetes e outras massas	Algumas em prato de sopa sobre prato raso, colher e garfo (garfo no lado direito)	Oferece-se queijo ralado
Espargos	Prato raso, faca e garfo de sobremesa	
Espargos cultivados	Prato raso, pinça própria ou garfo de carne à direita	
Ensopados	Prato de sopa sobre prato raso, talher de carne para carnes e peixe para peixes, prato a pão para espinhas ou ossos	
Fundo de alcachofras	Prato de sobremesa, faca e garfo de sobremesa	
Frutas (algumas)	Prato de sobremesa, faca e garfo de sobremesa, em alguns casos, a colher	Outras: prato de sobremesa e lavabo
Galantine	Prato de sobremesa ou raso, faca e garfo de sobremesa	Pão de centeio fino
Gaspacho Alentejano	Prato de sopa sobre prato raso, colher de sopa.	Em tigela, com o pires e colher de sobremesa
Gambas al ajillo	Igual às angulas, trocando garfo de madeira por talher de peixe	Pode-se colocar talher de Sobremesa
Germiny	Igual ao Consommé	
Lagosta ao natural	Prato raso, faca e garfo de peixe, alicate e pinça próprios, prato para as cascas e lavabo	
Lagosta suada	Prato de sopa sobre prato raso, faca e garfo de peixe, prato para as cascas e lavabo	

Manual de Restaurante – Nelson Soares

Iguarias	Talheres e Pratos	Acompanhamentos e Observações
Laranja descascada	Prato de sobremesa, colher, faca e garfo de sobremesa	Açúcar
Laranja em gomos	Prato de sobremesa, colher e garfo de sobremesa	Açúcar
Melão com presunto	Prato de sobremesa ou raso, faca e garfo de sobremesa	
Meloa simples	Prato de sobremesa, colher de sobremesa	Açúcar
Ovos à Florentina	Frigideira sobre prato raso com guardanapo, colher, faca e garfo de sobremesa	
Ovos em tigela	Prato de sobremesa com guardanapo, colher de sobremesa	
Ovos estrelados	Prato de sobremesa, colher, faca e garfo de sobremesa	
Ovos mexidos ou omeletas	Prato raso, faca e garfo de sobremesa	Existem omeletas em que o talher é apenas um garfo de carne
Ovos mexidos ou escalfados	Igual ao anterior	
Patês	Prato de sobremesa ou raso, faca e garfo de sobremesa	
Queijos	Prato de sobremesa, faca e garfo de sobremesa	Além de pão e manteiga bolachas de água e sal, centeio e crackers
Saladas	Prato de sobremesa ou raso, faca e garfo de sobremesa	
Salada de fruta	Taça sobre prato de sobremesa com guardanapo colher e garfo de sobremesa	Não se deve adicionar licores ou aguardentes
Sumo de tomate	Copo sobre prato de sobremesa ou pão, colher de chá	
Salmão fumado	Igual ao espadarte	Oferece-se queijo ralado
Sardinhas sobre torrada	Prato de sobremesa, faca e garfo de sobremesa	½ limão
Sopa de cebola à Alentejana	Prato de sopa sobre prato raso, colher de sopa	

Iguarias	Talheres e Pratos	Acompanhamentos e Observações
Sopa de cebola gratinada	Tigela sobre prato de sobremesa com guardanapo, colher de sobremesa	
Souflé de peixe	Prato raso, garfo de peixe	
Souflé de queijo	Prato raso, garfo de carne	
Uvas e cerejas	Prato de sobremesa, lavabo, taça grande com água e gelo	



AS EMENTAS E O PEDIDO DE SERVIÇO

A ementa é o meio de informar os clientes sobre as iguarias que o restaurante tem para vender e como tal, passa a ser a expressão exterior dos objetivos do estabelecimento. Os pratos que fazem parte da ementa são idealizados pelo chefe de cozinha juntamente com o chefe de mesa, para que haja uma sintonia entre a cozinha e o serviço de restaurante, o que significa que a qualidade da ementa determina o alcance de todo o processo e também ajuda a tornar mais agradável a tarefa do empregado de mesa apresentando bons pratos para vender.

As ementas são elaboradas em conjunto pelo chefe de cozinha, chefe de mesa e pelo diretor geral do estabelecimento, e há que ter em mente muitas regras quando se compõe a lista.

Entre essas regras há a considerar:

- A classe do restaurante
- O tipo de ementa
- A capacidade do pessoal para cozinhar e servir os pratos
- O equipamento de cozinha e de serviço disponível no local
- A língua em que a ementa vai ser escrita
- O perfil da clientela
- A hora e a estação do ano
- Quaisquer requisitos de nutrição
- Combinação de alimentos
- O preço a ser cobrado pela refeição

Não é só a lista dos pratos que se tem de considerar, mas a combinação deles para construir uma refeição que agrade à vista, evite a repetição e satisfaça o cliente.

Por exemplo, considera-se errada a refeição constituída por: sopa de couve-flor (**dubbary**), **blanquette de vitela** e **bavaoise de baunilha** (todos os pratos são de cor **branca**) ou escolher **goulash** e mandar vir **tomates recheados**.

A ementa é escrita de acordo com a sequência habitual dos pratos que constituem uma refeição, começando com **hors-d'oeuvres**, depois **sopa**, **ovos** e **massas**, **peixe** e **carne**. As sobremesas e os queijos devem figurar numa carta independente, isto é, o cliente escolhe a sobremesa depois do prato principal, logo, não faz sentido ter as sobremesas na mesma carta dos pratos principais.

A ementa deve ainda conter um menu especial, isto é, uma refeição completa escolhida pelo estabelecimento, a um preço relativamente mais baixo. Este menu deve incluir uma entrada ou sopa, um prato de peixe ou carne, uma sobremesa; para beber: água, vinho da casa e café. Este menu especial tem um preço único. Se por algum motivo o cliente optar por escolher uma outra coisa, que não esteja no menu do dia, deve pagar o excedente, mesmo no caso do vinho.

Existem restaurantes que têm duas listas de pratos de carne, uma com o título **Entrées** e outra **Relevés**. A principal diferença é que a **Entrée** é constituída por pequenas fatias de carne tais como **noisettes**, **suprêmes**, **vols-au-vent**, entre outros, ao passo que um **Relevé** é sempre uma peça de carne ou aves cozinhados inteiros. Uma **Entrée** é servida com pouca ou nenhuma guarnição e habitualmente sem acompanhamento de legumes se for seguida de um **Relevé**.

As refeições para o jantar são mais elaboradas do que para os almoços e as ementas usadas refletem essa diferença.

Ementa “à la Carte”

É uma ementa muito mais completa do que a table d'hôte, embora a extensão possa variar de acordo com o tipo de restaurante. Esta ementa apresenta a lista completa dos pratos que estão à disposição na cozinha durante horário de funcionamento do restaurante. O preço de cada prato está em separado. É da inteira responsabilidade do cliente a escolha que fizer para uma refeição equilibrada, uma vez que tem a liberdade de encomendar os pratos que desejar. A grande vantagem desta ementa é que cada prato é cozinhado a pedido apenas com um mínimo de preparação básica.

O serviço de refeição “à la carte” exige muito discernimento da parte do empregado de mesa para manter a fluidez do serviço sem largas pausas entre os pratos.

A ementa “à la carte” usa-se tanto para o almoço como para o jantar, mas muito mais utilizada aos jantares.

Sendo esta ementa utilizada ao almoço e ao jantar, cabe ao empregado de mesa aconselhar quanto aos pratos mais apropriados para o almoço e para o jantar.

Ementas “Table d’hôte”

Esta espécie de ementa é a mais largamente usada, e embora em certa época fosse uma **ementa fixa sem possibilidade de escolha**, hoje em dia inclui habitualmente pelo menos três iguarias alternativas em cada prato para o almoço, e até cinco ao jantar. Todos os pratos exceto o dos legumes são normalmente cozinhados antecipadamente de modo a que seja possível servir rapidamente os clientes (é habitual incluir produtos da estação nas variedades).

A ementa **Table d'hôte** vende-se a um preço fixo que deve incluir o IVA (o IVA dos restaurantes é de 12%). Muitos clientes desejam recompensar os empregados de mesa deixando uma gratificação, em alguns restaurantes a gratificação fica para quem a recebe mas é mais frequente ser colocada no **tronco** (a caixa das gratificações que é repartida semanal ou mensalmente).

Manual de Restaurante – Nelson Soares

PRATOS ADEQUADOS PARA ALMOÇO/JANTAR

Pratos	Almoço	Jantar
“Hors-d’oeuvres”	Toranja, Pâté, carnes frias e hors-d’oeuvres variados	Cocktail de marisco, melão, ostras, caviar, foie gras, salmão fumado, espargos
Sopas	Caldo de carne, puré de legumes	Consommé, cremes e cremes aveludados (velontés), sopa forte de marisco
Massas	Lasagna, macarrão, espaguete	Não aplicável
Ovos	Escalfados, mexidos, en cocotte, omeleta	Não aplicável
Peixe e Marisco	Camarão grande, bacalhau, pescada, raia – escalfados ou fritos	Lagosta, salmão, solha, pregado – num molho rico
Carne	Estufada, empada, miudezas, croquete, costeleta, bife	Tornedós, escalope, sela de borrego assada ou estufada, lombo de vaca, frango, pato, faisão
Vegetais	Couve, cenoura, nabo, alho francês, cebola, ervilha	Couve-flor, feijões, endívia, espargos, alface, gourgette
Doce	Pudim de leite, geleia, torta, flan, mousse, salada de frutas, gelado	Soufflé, crepes, fruta flamejada
Queijos	Todas as variedades	Todas as variedades

CAPITAÇÕES PARA RESTAURANTE E BANQUETES POR PESSOA

Iguaria	Capitação à Carta	Capitação em Banquete
Peixes à dose	200 a 225g	150 a 200g
Peixes à posta	180 a 200g	120 a 150g
Peixes fumados	100 a 130g	80 a 100g
Carne de vaca	180 a 200g	120 a 150g
Vitela	180 a 200g	120 a 150g
Carne de porco	130 a 180g	120 a 150g
Peru	200 a 225g	150 a 180g
Pato	200 a 225g	150 a 180g

Eis aqui exemplos de tickets ou comprovantes, um está em branco e o outro está preenchido. Reparando no que está preenchido: devemos preencher no cabeçalho os dados necessários para que as informações sejam bem processadas, tal como o número da mesa, o número de pessoas, a data e o nome do empregado que redigiu o ticket. Depois do cabeçalho, o empregado deve anotar os pedidos do cliente. Este pedido não é feito de qualquer maneira. Devemos em primeiro colocar o número de couverts, o que normalmente significa o número de pessoas sentadas à mesa. Em seguida colocamos as entradas separadas dos couverts por um traço, o que significa um tempo diferente, ou seja, quando quisermos que os pratos saiam ao mesmo tempo da cozinha, devemos colocá-los num espaço sem nenhum traço pelo meio. Assim, no exemplo podemos ver que os clientes escolheram um “Creme Dubarry” e um “Vol-au-vent”, estes dois pratos não têm nenhum traço pelo meio, logo vão sair da cozinha ao mesmo tempo. Em seguida escolheram um “Linguado Colbert” e um “Tornedó Henrique IV”, e como podemos ver, estes pratos estão separados das entradas e vão sair ao mesmo tempo.

Uma outra questão é a ordem pela qual os pedidos estão escritos, isto é, normalmente, devemos preencher o pedido das senhoras em primeiro lugar e só depois o dos senhores, ou então podemos dizer que os pedidos devem ser escritos por ordem protocolar.



Roda de Cozinha

O empregado de mesa passa o talão ao chefe de cozinha que atua na “roda” como controlador da cozinha; marca a hora no talão e depois diz em voz alta o nome de cada iguaria pedida. Cada brigada da cozinha está em constante alerta para receber os pedidos em voz alta ou por meio de intercomunicação e responder do mesmo modo com um “sim” ou “bem”; esta resposta informa que o pedido será preparado e enviado para a roda tão rapidamente quanto possível. Escusado será dizer que estas ordens dadas em voz alta, mais barulho natural do serviço aliadas à própria excitação do trabalho são razões justificativas da necessidade de se ter dois conjuntos de portas de “entrada” e “saída” entre a cozinha e a sala do restaurante.

Conforme o que for pedido o ajudante de turno talvez possa pegar no primeiro prato imediatamente e o chefe ao dar-lho fará o sinal no talão como tendo sido servido. Quando tudo aquilo que foi encomendado estiver despachado, o talão é colocado numa caixa fechada à chave tipo urna de votação para fins de controlo, sendo depois comparado com a fatura paga pelo cliente; qualquer pagamento irregular tem de ser resolvido pela pessoa responsável. Durante o serviço o responsável pelo serviço ao cliente deve verificar se os pratos estão devidamente confeccionados e apresentados, se têm a captação correta, se estão à devida temperatura. Estes responsáveis funcionam como controladores de qualidade evitando assim possíveis queixas.

A CARTA DE VINHOS

A carta de vinhos é o documento que informa o cliente sobre a escolha de vinhos que o restaurante efetuou, ou seja, o restaurante deve escolher vinhos adequados para os pratos que serve. Para além disso, devem também, satisfazer os desejos dos clientes.

Esta escolha aborda, normalmente, vinhos de todas as regiões do país em número adequado ao volume de serviço existente no restaurante.

As cartas de vinhos devem estar divididas em dois grandes grupos, os vinhos brancos e os vinhos tintos, cada um destes grupos devem estar organizados por regiões, normalmente de Norte para Sul. Para além de vinhos, a carta deve ter também águas, refrigerantes, cervejas, sumos e cafetaria, ou seja, todas as bebidas que o restaurante pode servir.

Hoje em dia, existe uma outra forma de divisão de cartas de vinho que consiste nos vinhos varietais e monovarietais, o que significa:

- varietais – vinhos produzidos com mais do que uma casta de vinhos
- monovarietais – vinhos produzidos com apenas uma casta (também se pode chamar monocasta)

Segundo a categoria do restaurante e do público que pretende atingir, as cartas de vinhos podem ter vinhos estrangeiros, nomeadamente, Franceses, Espanhóis, Italianos, Americanos (os da Califórnia são muito famosos), produzidos na zona temperada do hemisfério Norte e Chilenos, Argentinos, Sul-africanos, Australianos e Neozelandeses produzidos na zona temperada do hemisfério Sul.

Iguarias:	O que deve aconselhar:
Caviar, Peixes fumados Vinagretes	Vodka, Akwavit, Espumante bruto, Porto Seco, Xerez Branco Seco
Patê de caça “coelho” Patê de fígado de pato Terrines	Vinhos tintos: Douro encorpado envelhecido, Dão garrafeira, Borba reserva velha ou Reguengos velhos
Saladas temperadas com vinagrete ou sumo de limão, assim como alcachofras com vinagrete	Nada de vinho, água fresca
Charcutarias	Vinhos brancos encorpados e secos, Vidigueira, Lagoa, Almeirim, ou tintos ligeiros
Caldos clarificados	Vinho do Porto seco, Madeira Sercial (seco), Xerez branco seco
Sopa de Legumes	Não há necessidade de recomendar qualquer vinho ou qualquer outra bebida
Sopas ricas	Vinho tinto não velho ligeiramente aveludado ou Rose seco
Sopa de peixe Canja de Galinha Sopa de Camarão “Bisque”	Vinho branco seco encorpado e com um certo aveludado; Vidigueira reserva De uma maneira geral vinhos garrafeira branco

Manual de Restaurante – Nelson Soares

Iguarias	O que deve aconselhar
Ostras ao natural	Espumante natural Bruto, Vinho branco seco e aromático “Bucelas Velho”, “Alvarinho”, ½ Guinness Stout ½ Champagne
Percebes Amêijoas ao natural Berbigão, etc.	Vinhos brancos secos aromáticos e Ligeiros “Vinho Verde” castas “Alvarinho” “Loureiro” Bucelas e Colares com idade e Rosés secos
Peixe cozido com molho manteiga, Holandês, Maionese, etc. Lagosta ao natural	Vinhos brancos sem acidez e agradáveis, adamados, maduros e verdes
Peixes fritos	Vinhos brancos secos e encorpados, Dão, Almeirim, Oeste, Douro, etc.
Peixes grelhados	Vinhos brancos secos e muito aveludados
Peixes assados no forno	Vinhos brancos secos e muito encorpados “Quentes” Rosé seco e Claretos
Bacalhau confeção simples	Vinhos tintos ligeiros não envelhecidos Verde tinto ou branco
Bacalhau frito, Pasteis de Bacalhau, Bacalhau à Brás	Vinhos brancos encorpados, “Quentes”
Ovos, Preparação com batata ou com alho	Vinhos Brancos encorpados ou vinhos tintos sem envelhecimento e leves claretos, Dão Novo.
Ovos com fiambre “En Gélee”	Vinhos brancos encorpados ou aveludados “Dão, Douro com 7 a 8 anos de envelhecimento.
Omeletes com Trufas ou Champignons	Vinhos Tintos com Bouquet “Envelhecidos”.
Frango ou galinha preparada com molho “Frango au Champagne”.	Vinhos brancos secos encorpados e macios e Vinhos tintos ligeiros e frescos.
Frango ou galinha assada	Vinhos tintos ligeiros e macios.
Peru ou ganso assado com castanhas ou preparação condimentada	Vinhos tintos encorpados com envelhecimento e Espumantes naturais Bruts e secos.
Faisão, Perdiz, Galinhola assados ou confecionados com trutas.	Vinhos tintos meio encorpado de delicado sabor, colares muito velho, Bairrada velho e douro muito velho e de alta categoria.
Lebre assada	Vinhos tintos encorpados
Vitela confeção simples	Vinho branco seco encorpado ou vinho tinto ligeiro e macio, assim como, vinhos roses secos
Carneiro assado ou grelhado	Vinhos tintos semi - encorpados e macios com envelhecimento

Manual de Restaurante – Nelson Soares

Iguarias:	O que deve aconselhar:
Vaca, confeção com molhos	Vinhos tintos semi- encorpados e macios com envelhecimento
Vaca, assada ou grelhada	Vinhos tintos encorpados e macios com envelhecimento
Porco confeção simples	Vinhos tintos ligeiros e sabor a fruta ou brancos secos encorpados
Porco grelhado ou assado	Vinhos tintos semi-encorpados com envelhecimento ou espumante natural seco
Massas compostas	Vinhos tintos com corpo não muito velhos pouco ácidos e aromáticos
Pastelaria	Vinhos doces naturais, generosos, licorosos, espumantes naturais do tipo meio-seco até doce

Interpretação da Rotulagem dos Vinhos

Lendo o rótulo da garrafa de vinho é possível obter uma boa ideia do sabor que terá o vinho que se encontra dentro da garrafa, uma vez que o produtor mandará imprimir informações suficientes para autenticar e descrever o conteúdo. O rótulo pode conter informações sobre:

- O país ou região da produção;
- O ano da colheita;
- O nome do vinho que pode também ser o nome da vinha ou da quinta, ou o nome genérico do vinho de uma zona, ou da casta;
- A qualidade do vinho, isto é, se é VQPRD, DOC, IPR;
- Nome do importador, cultivador ou cooperativa;
- Onde foi engarrafado;
- A quantidade de líquido contido na garrafa
- O conteúdo alcoólico em percentagem – este tem um valor aproximado de 8% a 12,5%, os vinhos que excedem este valor ficam sujeitos a impostos adicionais

Para além dos vinhos, hoje em dia existe, também nos restaurantes uma carta para as águas, nacionais e estrangeiras.

Águas, Tipos e Qualidades

À temperatura ordinária, a água é um líquido incolor, inodoro e insípido, cujas propriedades se usam na definição de várias constantes e unidades físicas. O seu ponto de solidificação, na escala centígrada, é 0º, e o de ebulição, 100º (à pressão barométrica normal); o seu peso específico máximo (a cerca de 4º) é tomado como unidade (a água aumenta de volume tanto abaixo como acima de 4º).

Quando se transforma em gelo, expande-se com grande energia. A água pode purificar-se por vários processos, sendo um dos mais importantes a destilação (água destilada). As águas naturais (de poços nascentes ou cursos de água) contêm entre outras substâncias dissolvidas, sais de cálcio e magnésio, que com os sabões formam sais insolúveis de ácidos gordos (estearatos, palmitatos). Como essas águas

contêm também carbonato ácido (hidrogénio carbonato, bicarbonato), a ação do calor dá origem à precipitação de cálcio e magnésio, causa da formação das incrustações nas caldeiras de calor.

As águas que contêm maiores quantidades de cálcio e magnésio designam-se águas duras, as quais podem ser corrigidas passando a águas doces, por meio de permutadores iónicos, por tratamento com carbonato de sódio e soda. A água do mar contém em média 3.5% de materiais minerais, das quais a mais abundante é o cloreto de sódio.

Uma água natural que brote a temperatura nitidamente superior à do ambiente, conservando esta temperatura praticamente constante, seja qual for a época de ano, chama-se termal.

Assim, em Portugal, por exemplo, as águas de Aregos surgem a temperaturas à volta de 60º; as de S. Pedro do Sul nascem a 68º e as das caldas de Chaves a 73º. Na Ilha de S. Miguel (Açores), na região das Furnas, há água (Caldeira Grande) que brota a 99º. Sabe-se que a temperatura de uma água é tanto mais alta quanto mais profunda é a sua origem.

Portugal é um país excecionalmente rico em aguas mineromedicinais, sendo muito extensa e de origem remota a bibliografia publicada.

Tipos de águas que nascem em Portugal (segundo classificação do Instituto de Hidrologia de Lisboa):

I – Águas fracamente mineralizadas

Ex.: Monfortinho, Luso (termais)

II – Águas sulfúreas

Ex.: S. Pedro do Sul, Manteigas (alcalinas)

III – Águas carbonatadas

Ex.: Vidago, Salus, Pedras Salgadas, Campilho

IV – Águas cloretadas

Ex.: Castelo de Vide, Estoril

V – Sulfatadas

Ex.: Cúria e Monte Real



PREPARAÇÃO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE VINHOS



Os Vinhos, Características e Origens

No nosso país a vinha foi introduzida provavelmente pelos gregos, nas colónias que fundaram na Ibérica no século VII a.C. Mas foi com a ocupação romana que a vinha se expandiu, adquirindo fama os vinhos da Lusitânia.

Durante o domínio dos mouros na Península Ibérica e particularmente no nosso país, a cultura da vinha foi muito prejudicada, devido ao Islão proibir o consumo de álcool.

Com a expulsão dos Mouros do nosso território pelos nossos Reis e por acção das ordens religiosas, a vinha e o vinho conheceu então um grande desenvolvimento. Vária documentação confirma a importância da vinha e do vinho logo na primeira dinastia. Parece que a primeira exportação de vinhos Portugueses, se efetuou no reinado de D. Fernando, (1367-1383) embora com carácter irregular. Só no século XV se começou a exportar com regularidade para Inglaterra.

Em **1703**, celebrou-se o tratado de **Methween**, que consistia na troca de vinhos Portugueses por lanifícios Ingleses (produtos manufaturados).

Foi com o Marquês de Pombal que as regiões vinícolas tiveram um grande impulso, dedicando-se muita atenção aos vinhos do Porto, Bucelas e Carcavelos.

Foi ainda durante a sua governação que foi demarcada a região do Douro (primeira região demarcada a nível mundial).

Em **1870** surge a **filoxera**, doença mortal provocada por um inseto que causou prejuízos à viticultura nacional, uma vez que em poucos anos se estendeu por todo o país, dizimando a totalidade dos vinhedos.

Para fazer face aos ataques da **filoxera**, recorreu-se às videiras americanas, cujas raízes não eram por aquela atacadas. Porém, para solucionar aquele problema criou-se outro, pois atribui-se às videiras americanas a propagação do **míldio**, doença que se tem arrastado até aos nossos dias e obriga a grandes cuidados e despesas, com a proteção da vinha.

A Constituição da Videira

A videira é composta por:

- Raiz
- Caule
- Folhas
- Flores
- Frutos

Vamos falar do fruto em particular, porque é o que mais nos interessa. A videira frutifica em cacho cujo fruto é denominado “bago”.

O cacho é composto por duas partes:

- Cango, cangalho ou engaço (3 a 6%)
 - ▶ Ácidos Orgânicos
 - ▶ Tanino
- Bagos (94 a 97%)
 - ▶ Pele
 - ▶ Polpa (72 a 76%)
 - ▶ Grainhas

A Localização de uma Vinha

Ao se instalar uma vinha tem de se ter em conta diversos fatores como por exemplo as condições climatéricas da zona, as disponibilidades hídricas e térmicas, a natureza do solo, entre outras coisas.

Fatores ecológicos que influenciam a localização de uma Vinha:

- Temperatura
- Regime Hídrico
- Vento

Os solos também são um fator que influencia a localização de uma vinha. A natureza dos solos determina a qualidade dos vinhos.

Deverá evitar-se solos demasiado calcários, demasiado pesados, ou muito húmidos, sobretudo os mal drenados e todos aqueles que contêm alta percentagem de sais alcalinos ou substâncias tóxicas.

Em tipos de solos diferentes, a mesma casta (tipo de uva) produz um tipo de vinho completamente diferente, portanto a cada tipo de solo deve destinar-se o seu tipo de casta, tendo em atenção o seu ciclo vegetativo, a riqueza do solo, tudo conjugado com o clima e a chuva.

As Castas

O vinho começa a fazer-se na vinha e o seu tipo e qualidade dependem de variados fatores entre os quais preponderam a natureza das castas. Cada casta contém qualidades próprias que a tornam ou não um fator recomendável.

Podemos classificar as castas em:

- Recomendadas – contribuem para a obtenção de vinhos de alta qualidade e marcada tipicidade numa determinada sub-região ou zona desde que se verifiquem as condições ecológicas que lhe são mais propícias. Ex.: “Alvarinho” para a sub-região de Monção.
- Autorizadas – são as que em determinada percentagem concorrem positivamente para a garantia de obtenção de vinhos de boa qualidade sem contudo agredirem a presença das castas recomendadas. Ex. “Pedernão e Trajadura” na sub-região de Lima, onde a casta “Loureiro” é a casta recomendada e por isso base fundamental dos vinhos brancos desta sub-região.
- Toleradas – são as que não têm condições para concorrer positivamente para a obtenção de vinho de real interesse dado que se impõem fundamentalmente pela quantidade.
- Interditas – são as que influenciam negativamente a obtenção de vinho de qualidade aceitável, ou impossibilitam a obtenção de vinhos que a tradição definiu como típicos e genuínos para cada sub-região ou zona.

O Mosto

O mosto é o sumo da uva não fermentado. É constituído por:

- Água (80%);
- Açúcares fermentescíveis – são os elementos mais importantes pelo papel que desempenham na transformação do mosto em vinho;
- Ácidos orgânicos e minerais;
- Substâncias albuminoides – são o alimento dos maus fermentos, irão ser eliminadas pela ação do tanino;
- Substâncias aromáticas – são elas que dão o aroma a certas castas;
- Matéria corante – encontra-se na película ou, nas castas tintureiras, na polpa;
- Tanino – substância sólida muito adstringente, solúvel na água e no álcool. Encontra-se na película, nas grainhas e no engaço (partes sólidas). É um constituinte de conservação.

As Fermentações

A fermentação alcoólica é o fenómeno pelo qual o açúcar do mosto (glucose e levulose) se transforma em álcool. Esta transformação é suscetível de se dar em qualquer líquido que contenha açúcar semelhante ao dos frutos e em concentração adequada.

Entre estas substâncias temos a glicerina, o ácido succínico, os ácidos voláteis, os éteres, entre outros. Outras substâncias, como por exemplo a matéria corante e o tanino, vão-se dissolvendo no vinho que se está a formar, devido à elevação da temperatura e à formação do líquido alcoólico a que a fermentação dá origem.

A fermentação alcoólica não é responsável pela qualidade e categoria dos vinhos. É uma das fermentações que leva à obtenção do vinho.

Fermentação malo láctica - é a transformação do ácido málico em láctico. Esta fermentação faz-se através de bactérias existentes no mosto que vão ajudar o afinamento e acabamento dos vinhos com acidez total bastante elevada.

Estas bactérias atacam o ácido málico dando origem ao ácido láctico e ao anidrido carbónico, reduzindo a acidez total.

A fermentação malo láctica ou se dá ao mesmo tempo que a fermentação alcoólica ou se dá muito depois desta, podendo até não se dar.

Os nossos vinhos são menos ácidos que os estrangeiros e se a fermentação não se der não vai causar problemas organoléticos graves.

Os Processos de Vinificação

Depois das uvas serem esmagadas, a massa segue para os recipientes de fermentação. Contudo, conforme o tempo que as partes sólidas acompanham o mosto na fermentação, assim se definem três processos clássicos de vinificação.

Sendo assim, temos:

- Curtimenta
- Meia Curtimenta
- Bica Aberta

A **Curtimenta** é o processo em que as partes sólidas acompanham o mosto durante toda a fermentação. Usa-se essencialmente no fabrico de vinhos tintos. É o sistema de fabrico através do qual se obtêm vinhos corados, encorpados, ricos de extrato seco e taninosos.

A **Meia Curtimenta** é o processo em que as partes sólidas só acompanham o mosto durante parte da fermentação. Usa-se na produção de vinhos rosados com uvas tintas.

A **Bica Aberta** é o processo em que as partes sólidas são separadas do mosto antes de se iniciar a fermentação. Usa-se na preparação de vinhos brancos a partir de castas brancas ou tintas não tintureiras.

O tempo em que as partes sólidas das uvas estão em contacto com o mosto na fermentação tem importância não só na cor dos vinhos como no teor em tanino e de substâncias aromáticas.

É principalmente nas partes sólidas que existe o tanino. Se estas não contactarem tempo suficiente com o mosto, o tanino não passará para este. É esta a razão dos vinhos brancos possuírem muito menos tanino que os vinhos tintos.

Relativamente às substâncias aromáticas, como elas existem apenas na película (com exceção das castas aromáticas) se esta não contactar com o mosto o vinho ficará sem estas substâncias. É esta a razão das qualidades aromáticas dos vinhos tintos e a quase ausência de aroma dos vinhos brancos de Bica Aberta.

O Vinho

O vinho é o produto resultante da fermentação alcoólica do mosto. No vinho existem todas as substâncias que faziam parte do mosto e além destas, algumas que se formam ou se dissolvem durante a fermentação.

O vinho é constituído por:

- Água (80%) – nela encontram-se dissolvidas diversas substâncias cuja percentagem é variável, com os anos, com as castas, com as regiões;

- Álcool etílico – resulta da transformação dos açúcares. É um fator importante na conservação dos vinhos, pois impede o desenvolvimento dos microrganismos. É ainda responsável por facilitar a dissolução de vários compostos do vinho, como o tanino e a matéria corante;
- Ácidos orgânicos fixos;
- Ácidos orgânicos voláteis;
- Ácidos minerais;
- Sais ácidos;
- Matérias minerais (potássio, cálcio, sódio, fósforo, magnésio, entre outras);
- Vitaminas.

O Envelhecimento do Vinho

O vinho, como quase todos os produtos vínicos de qualidade, evolui, favoravelmente, com o envelhecimento. O envelhecimento faz-se normalmente em vasilhas de madeira ou em garrafas, e os vinhos tornam-se mais equilibrados, mais suaves dando-se também uma mudança progressiva na coloração.

Nas vasilhas de madeira, por onde passa o oxigénio do ar, dão-se reações de oxidações que modificam a matéria corante passando os vinhos tintos para uma cor mais descascada e um tom acastanhado e os brancos para uma cor mais acentuada.

Nas garrafas dão-se reações de redução devido à falta de oxigénio e assim a matéria corante não é atacada pelo que tanto os vinhos tintos e brancos demoram mais anos a atingir as qualidades do envelhecimento.

Em qualquer dos vinhos dão-se reações entre o álcool e os ácidos de onde resultam éteres, que constituem o “bouquet” (aroma) de um vinho.

Classificação dos Produtos Vínicos

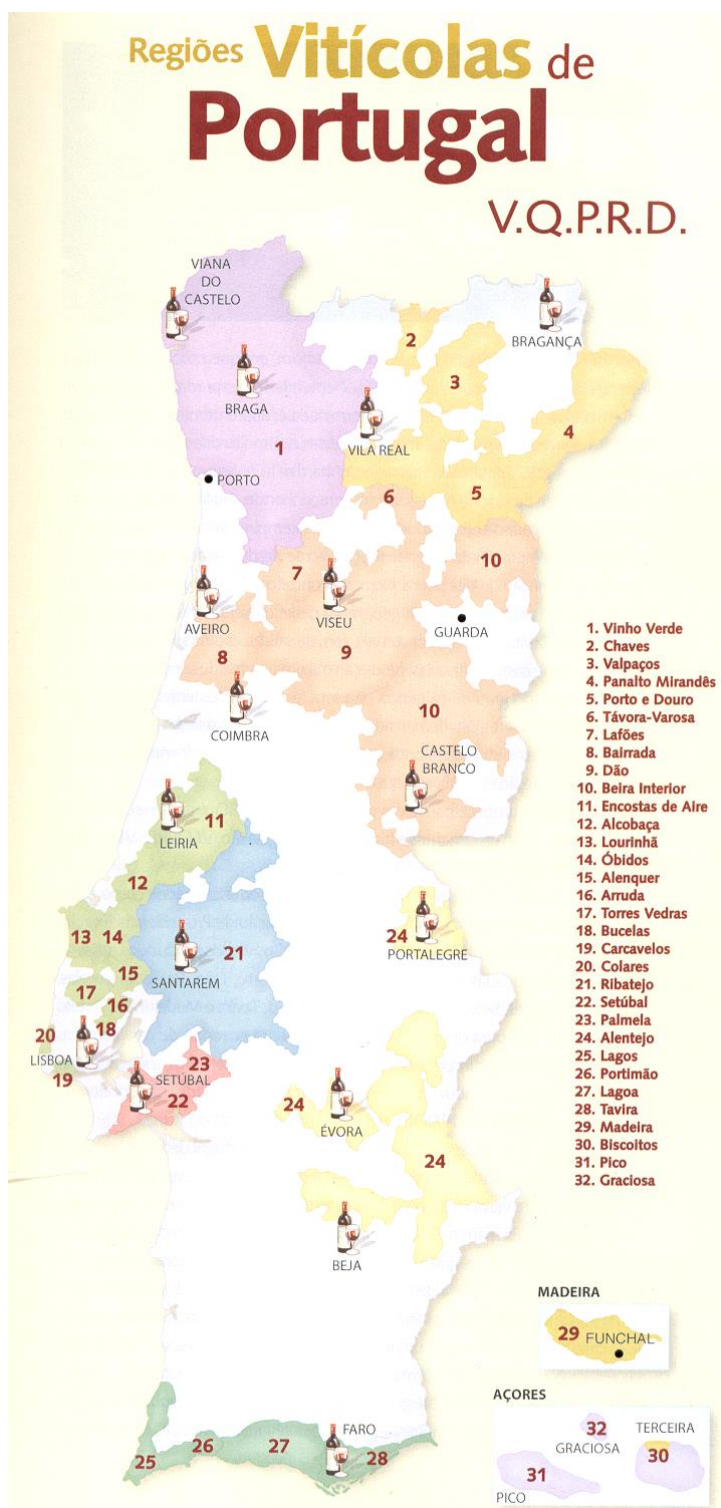
Os vinhos classificam-se em “**comuns**” e “**especiais**”.

Os **vinhos comuns** são aqueles que resultam da fermentação normal do mosto. Podem ser considerados típicos, de consumo, de mesa ou de pasto.

Os **vinhos especiais** são os que resultam de uma alteração à fermentação normal do mosto. Neles estão compreendidos:

- Vinhos licorosos: são vinhos de elevada força alcoólica, provenientes de mostos cuja fermentação foi interrompida pela adição de aguardente vínica ou de álcool vínico.
- Vinhos generosos: são vinhos licorosos produzidos em região determinada Ex.: Douro – Vinho do Porto, Madeira, Carcavelos e Moscatel de Setúbal (V.L.Q.P.R.D.).
- Vinhos Espumantes Naturais: são aqueles cuja efervescência resulta de uma segunda fermentação alcoólica, através da adição de leveduras especiais, em garrafas ou outros recipientes fechados. Em Portugal produzem-se muito bons espumantes nas regiões da Bairrada, Lamego (Távora-Varosa - Murganheira e Raposeira) e Azeitão (Setúbal).

O Mapa das regiões de vinho



em região determinada”.

A Siglas de Classificação dos Vinhos

As siglas seguintes são as que podemos encontrar nas garrafas de vinho

DOC

É a abreviatura para “denominação de origem controlada”. Corresponde à definição geográfica das regiões que estão sujeitas a regras para a produção de vinhos de alta qualidade.

IPR

É a abreviatura de “indicações de proveniência regulamentada”. Esta classificação permite aos vinhos passarem à classificação de **DOC**, desde que cumpram, num período mínimo de 5 anos, com as regras estabelecidas para os solos, castas, teor alcoólico, etc.

VQPRD

É a abreviatura de “vinho de qualidade produzido em região determinada”. Esta classificação refere-se aos vinhos classificados de **DOC** e **IPR**.

VLQPRD

É a abreviatura de “vinho licoroso de qualidade produzido em região determinada”.

VEQPRD

É a abreviatura de “vinho espumante de qualidade produzido

Execução do Serviço de Vinhos

Apresentação da Lista de Vinhos

Quem executa o serviço de vinhos é o Escanção. No entanto, hoje em dia, são poucos os estabelecimentos onde ainda se encontra tal profissional. Sendo assim, será outro elemento da brigada do restaurante que executa o seu serviço.

A lista de vinhos deve ser apresentada com a mão direita e pelo lado direito do cliente, após este ter efetuado as escolhas de outras iguarias.

Para o Escanção poder dar sugestões ao cliente, importa que antes de apresentar a lista, se informe junto de quem tenha tirado o pedido das iguarias, sobre que o cliente vai comer.

O Escanção só deverá manter-se junto do cliente enquanto este procede à observação da lista, caso seja esse desejo manifestado pelo cliente. Caso contrário deverá retirar-se e ficar atento, pois o cliente poderá chama-lo a qualquer momento

Identificação do Anfitrião

A identificação do anfitrião significa saber quem é o “Dono” da mesa, para que a lista de vinhos lhe seja entregue. Para tal, basta perguntar ao profissional que tenha tirado o pedido das iguarias, uma vez que, a intervenção da pessoa encarregue do serviço de vinhos só tem lugar após o cliente ter-se decidido quanto ao que vai comer.

Aceitação do pedido, ou oferta de sugestão, quando requerida.



Tratando-se de um cliente conhecedor de vinhos e das suas combinações com vários pratos, a intervenção do Escanção limitar-se-á a tirar a encomenda do vinho escolhido e a efetuar o serviço. Se, pelo contrário, o cliente não for grande conhecedor do assunto, a intervenção do Escanção é no sentido de o ajudar na escolha da bebida mais adequada às iguarias escolhidas, pode fazer-se sentir por solicitação direta ou indireta ao cliente.

Na solicitação direta o cliente pede abertamente ao Escanção que o aconselhe; na solicitação indireta o cliente revela uma certa dificuldade em se decidir, a qual pode tornar-se visível pelas expressões que faça, pelos gestos que execute, pelas palavras que pronuncie, etc., situação esta que merece uma grande atenção do Escanção, de modo a que ele saiba quando e como deve efetuar a sua intervenção.

Colocação dos copos adequados na mesa

Já referimos anteriormente a composição do “couvert” base. Em relação aos copos, dissemos que nele deve figurar o copo de vinho branco, o de vinho tinto e o de água.

À semelhança do que acontece com o resto do equipamento que constitui o “couvert” base, quando um cliente se decide quanto ao que lhe deve ser servido, os copos serão parcialmente removidos, serão todos mantidos na mesa ou serão aumentados, consoante o pedido que seja efetuado.

Por exemplo, será removido o copo de vinho tinto, caso o cliente apenas pretenda tomar água e vinho branco; será removido o copo de vinho branco se o cliente decidir beber água e vinho tinto e assim sucessivamente.

Por outro lado, será de manter todos os copos do “couvert” base, se o cliente manifestar a intenção de tomar as bebidas correspondentes a cada um deles. E ainda, será de aumentar os copos de “couvert” base, ou de o substituir, se o cliente optar por bebidas cujos copos nele não figurem.

No caso de o cliente pedir espumante e como sabemos que a taça ou “flute” não faz parte do “couvert” base, teremos que o colocar na mesa, na altura do pedido. A sua colocação obedece ao seguinte critério:

- Ao lado direito do copo de água, quando o cliente toma apenas água e espumante;
- Ao lado esquerdo do copo de água ou à frente do copo de vinho branco, quando o cliente toma água, vinho branco e espumante;
- Quando o cliente toma água, vinho tinto e espumante, coloca-se a taça do lado esquerdo do copo de água ou em frente do copo do vinho tinto;
- Ao lado esquerdo do copo de água ou à frente do copo do vinho tinto quando o cliente toma água, vinho branco, vinho tinto e espumante.

Apresentação da garrafa ao Anfitrião



A garrafa deve ser apresentada ao anfitrião antes de ser desrolhada, de modo a:

- Levar o cliente a confirmar se o vinho em presença é ou não o que foi por ele pedido;
- Mostrar ao cliente que a garrafa se encontra intacta, não tendo havido, por esse facto a possibilidade de a mesma ter sido sujeita a qualquer falsificação.

A apresentação das garrafas é feita do seguinte modo:

- Coloca-se sobre a palma da mão esquerda um guardanapo dobrado;
- Coloca-se a base da garrafa sobre a mão coberta pelo guardanapo e segura-se o gargalo com a mão direita;
- Apresenta-se a garrafa com o rótulo virado para o cliente.

No caso dos vinhos velhos que apresentam com alguma frequência depósito (pé), têm que ser manuseados cuidadosamente, a fim de que esse depósito não levante e turve o vinho.

Daí que elas sejam, no momento em que saíam da cave do dia, introduzidas nos suportes (berço ou panier), de onde só devem sair aquando da realização da decantação.

A apresentação destas garrafas é feita do seguinte modo:

- Colocar o berço contendo a garrafa sobre a mão esquerda;
- Apresentar a garrafa com o rótulo virado para o cliente

Desrolhamento da garrafa

Como dissemos anteriormente, é necessário que o cliente não fique a pensar que o vinho pedido foi sujeito a qualquer espécie de falsificação. Por esse motivo, é importante que o desrolhamento da garrafa seja feito na presença do cliente.

Após a extração da rolha, deve-se proceder à limpeza do gargalo, para se eliminar qualquer sujidade que aí possa existir. Antes de servir o cliente deve-se verificar se caíram alguns pedacinhos de rolha dentro do vinho. Caso isso aconteça, deita-se um pouco de líquido para dentro de um copo a fim de se remover os resíduos. Uma maneira de evitar tal situação é introduzir na rolha o saca-rolhas, fazendo-o rodar e tendo o cuidado de não perfurar a rolha até ao fim.

Oferta da prova ao Anfitrião



A oferta da prova do vinho ao anfitrião é um ato tradicional no serviço de mesa que deve sempre ter lugar, considerando o estado psicológico que o mesmo gera no cliente, estado esse que se traduz por uma sensação de estar a cair sobre ele atenções que lhe conferem uma importância e uma certa dignidade, com todas as vantagens daí decorrentes para o bom nome do serviço prestado pelo estabelecimento.

Acontece, por vezes que o cliente delega a prova do vinho no empregado. Se tal acontecer, este deve ser aceite de

bom agrado.

A prova do vinho por parte do empregado, efetuadas antes da oferta da prova do anfitrião, deverá verificar-se sempre que aquele suspeite existirem no vinho sabores estranhos que aconselhem a sua rejeição, e sempre que pretenda testar a sua temperatura. Se bem que a temperatura do vinho pode também ser verificada por termómetros próprios.

Chama-se a tenção para o facto dos espumantes e champanhes não se provarem nem se darem a provar, a não ser que o cliente manifeste desejo contrário.

Observações

O vinho deve ser servido com a garrafa em volta num guardanapo ou, ao servir, devemos servir com a garrafa na mão direita e na mão esquerda devemos ter um lito para limpar o gargalo da garrafa logo depois de servir o copo, de modo a evitar a queda de pingos.

O rótulo da garrafa deve apresentar-se descoberto, para que o cliente o possa visualizar no momento em que o vinho esteja a ser servido.

O serviço do vinho efetua-se pelo lado direito do cliente ou pela sua frente quando ele se encontra em mesa cuja localização não permita um serviço fácil pela direita.

Protocolo do serviço de vinhos



Em primeiro devem-se servir as senhoras.

A prioridade será dada à que se encontrar ao lado direito do anfitrião, depois passaremos à que se encontrar à sua esquerda e, seguidamente serviremos todas as outras de forma contínua e de modo a que a anfitriã seja a última. Por fim vêm aos cavalheiros que serão servidos segundo aos mesmos princípios aplicado às senhoras, isto é serve-se o cavalheiro que se encontra à direita da anfitriã, depois o que se encontrar à sua esquerda, ficando o anfitrião para último.

Há apenas a considerar uma exceção: É o caso do serviço do

Vinho do Porto. Estes vinhos servem-se no sentido do movimento dos ponteiros do relógio, isto é, da esquerda para a direita. Significa isto que não se tem em consideração o papel de cada conviva, ou seja, não importa se um dado conviva é anfitrião ou simplesmente acompanhante, se é homem ou mulher, etc. ao contrário do que acontece com o serviço dos outros vinhos, como vimos anteriormente.

Modo como os copos são abastecidos e quantidade de líquido a vazar em cada um

Vinhos brancos

Servem-se sem se levantar os copos da mesa, até cerca de $\frac{3}{4}$ da sua capacidade e com o bocal da garrafa separado do bordo do copo a uma altura aproximada de 3 a 5 cm.

Vinhos brancos verdes e rosé

Servem-se como os vinhos brancos, variando apenas o espaço de separação do bocal da garrafa do bordo do copo, que aqui deverá ser de 8 a 10 cm.

Vinhos tintos novos

Servem-se como os brancos, devendo o líquido subir até meio do copo.

Vinhos tintos velhos

Servem-se levantando os copos da mesa com a mão esquerda e aproximando-os da boca da garrafa, sem contudo a tocarem. A quantidade de líquido a vazar de cada vez não deve ultrapassar os $\frac{2}{5}$ do copo, ou, máximo, o meio deste.

Uma vez abastecidos, voltam a ser colocados na mesa com cuidado para que não se dê qualquer acidente.

Recolocação da garrafa

Assim que os clientes se encontrem todos servidos, deve-se colocar a garrafa no “frappé”, no caso do vinho necessitar de temperatura baixo, ou simplesmente em cima da banquetta, para vinhos que devam estar á temperatura ambiente.

Sucessivos serviços de vinhos e recolocação da garrafa

No serviço de vinhos, como no serviço de comidas, é indispensável que o empregado não descuide a sua atenção sobre a mesa do cliente, após cada vez que o sirva, de modo a facilmente se aperceber de todos os momentos em que deve intervir, sem que seja o cliente a ter que solicitar diretamente essa intervenção.

Em relação ao serviço de vinhos, que é o que estamos a tratar, o empregado deverá intervir quando:

- Verificar que a quantidade de vinhos nos copos se encontre reduzida e como tal vazará mais líquido até se atingir o nível do copo indicado para cada vinho;
- O líquido da garrafa que está a ser servida chegue ao fim, perguntando-se ao cliente se deseja nova garrafa;
- Se verifique algo de anormal na mesa, como, por exemplo, o derramamento acidentado de um copo, etc. em que o auxílio ao cliente é indispensável.

A forma de servir, bem como a recolocação das garrafas, nesta fase do serviço, orienta-se pelos mesmos princípios que norteiam o primeiro serviço.

Como proceder quando se muda de vinho

Se o cliente muda de vinho deve mudar-se-lhe o copo, sem contudo deixar que este esteja sem bebida na sua frente, isto é, não se deve retirar o copo do vinho anterior, senão depois de lhe ter servido o vinho seguinte (e assim mesmo, se tiver ainda certa quantidade de líquido, deve observar-se a opinião do cliente antes de o retirar). Por exemplo, se um cliente está a beber vinho branco e a seguir vai beber tinto, só se deve retirar o copo de vinho branco, depois de lhe ter sido servido o tinto.

Regras básicas para servir vinhos

- O vinho branco deve servir-se antes do tinto;
- O vinho seco antes do doce;
- O vinho mais fraco antes do mais forte
- O vinho leve antes do encorpado;
- O vinho mais novo antes do mais velho.

A Decantação



Quase todos os vinhos tintos ficam enriquecidos por respirar durante algum tempo, depois de se abrir a garrafa, soltando assim o seu “bouquet” ou aroma. Abrir um vinho tinto uma hora ou mais antes de beber elimina o sabor ligeiramente amargo do primeiro copo e permite-lhe recuperar a sua suavidade natural. É por vezes necessário decantar um vinho tinto rico por causa do pé que fica depositado quando se conserva o vinho por algum tempo. Para decantar um vinho é necessário: fazer com que o Decanter fique à temperatura a que o vinho deve ser servido, para isso utiliza-se água bem quente, de seguida reveste-se o

Decanter com um guardanapo e verte-se a água de forma a molhar o Decanter e, consequentemente a aquecê-lo, após alguns minutos retira-se o guardanapo, seca-se o Decanter e deita-se o vinho muito lentamente e de maneira contínua, e sem agitar, no Decanter deixando todo o depósito na garrafa onde se encontrava o vinho tinto. O escanção deve estar atento enquanto faz a operação para que só passe para o Decanter vinho limpo, e deve saber quando tem de parar, para isso é necessário a ajuda de uma vela. (a vela, os nossos olhos e o gargalo da garrafa devem fazer uma linha reta.

Quanto mais velho e mais carregado de cor for o vinho tanto mais difícil se torna o processo de Decantação.



O Saca-Rolhas

O tipo de saca-rolhas mais utilizado pelo escanção chama-se “o amigo do escanção” e tem a forma de um canivete com uma lâmina, o saca-rolhas e uma alavanca para apoiar na aresta do gargalo da garrafa para facilitar o acto de puxar a rolha evitando assim o “pop” que é um ruído desagradável num restaurante. O instrumento fecha-se perfeitamente e guarda-se no bolso do colete.

Existem outros tipos de saca-rolhas como os de dupla pega que se mete na rolha e se puxa depois por meio de duas alavancas que ficam dobradas para cima, este tipo de saca-rolhas não é muito funcional devido ao seu volume.

Temperaturas adequadas para o serviço de vinhos

Vinho tinto	Tintos carregados	15°C (chambré)
	Novo	10°C a 12°C
Vinho rosé		6°C a 8°C
Vinho branco	Seco	4,5°C a 6,5°C
	Meio-seco	6,5°C a 9°C
	Bem encorpado	9°C a 13°C
	Muito doce	5°C a 8°C
Champagne	Seco	4°C
	Doce	2°C a 4°C
Vermutes	Seco	6,5°C a 9°C
	Doce	8°C a 9°C
Porto	Branco seco	10°C a 12°C
	Tinto doce	18°C a 20°C

Serviço de Cafeteria

Como o nome indica, são todas as bebidas que incluem o café, principalmente, e outras bebidas quentes, como o chá chocolate, leite e outras.

O **café** é uma bebida que dá um bom remate a uma refeição, seja almoço ou jantar e a sua qualidade pode valorizar toda a refeição ou arruiná-la. Igualmente importante é o seu serviço, que deve ser feito tendo em conta todas as regras e protocolos já estudados.

Existem muitos tipos e misturas de café:

O **Café Arábica** tem um tipo de grão chato e alongado. É proveniente do café que nascia em estado selvagem. A planta cresce em colinas e planaltos montanhosos entre os 900 e 2000 metros de altitude. Diz-se que quanto mais elevada for a plantação melhor é o café. É uma planta frágil que resiste mal aos parasitas, não suporta o sol nem o gelo, daí a necessidade de plantar árvores de grande porte para lhe servirem de abrigo. É originária da América do Sul.

O **Café Robusta** de África, é um café de grão pequeno e redondo e tal como o seu nome indica, mais resistente às doenças e cresce a baixa altitude, até aos 1000 metros. É menos aromática que o arábica, o seu café é forte e de sabor, amargo e carregado. A cafeína que contém é mais elevada que no arábica.

A junção destes dois tipos de café produz uma mistura satisfatória (é a mistura que encontramos vulgarmente). O grão pode comprar-se já torrado para moer, ou em pacotes fechados a vácuo de café moído com determinada marca comercial.

Os principais países produtores de café são: o Brasil, Costa Rica, Colômbia e outros países da América do Sul e Central. Em África também se produzem muito bons cafés, nomeadamente em: Angola e S. Tomé e Príncipe e Etiópia. Na Indonésia, mais particularmente nas ilhas de Java e Sumatra.

O café pode ser servido com a ajuda de uma máquina de cafés Expresso ou uma máquina de café de filtro ou ainda com uma máquina de café de balão, este é feito na presença do cliente.

O descafeinado encontra-se à venda em café já moído; este café é muitas vezes pedido pelos clientes por ser menos estimulante.

O **café expresso** faz-se forçando o vapor produzido sob pressão a passar através de um recipiente perfurado cheio de café bem torrado e muito bem moído. Obtém-se assim uma pequena chávena de café bem apaladado que conserva todas as suas essências aromáticas.

Mise-en-place de café e a máquina de café ao fundo



O **café de balão** faz-se com uma máquina apropriada que consiste em dois elementos, um recipiente de vidro onde se coloca água, debaixo deste recipiente coloca-se uma lamparina a arder para que a água ferva, no cimo deste recipiente é colocado um outro com uma rolha de cortiça para que não haja fuga de vapor e um filtro onde se coloca o café moído. Pela ação do calor a água sobe através de um tubo para o recipiente superior, mexe-se e retira-se a lamparina, depois solta-se um pouco a rolha de cortiça para que o café desça novamente para o recipiente de baixo. As chávenas, previamente escaldadas, são colocadas à frente do cliente. O café é servido pelo lado direito do cliente.



Mise-en-place para preparar o café de balão

O café de filtro faz-se numa máquina apropriada da seguinte forma: enche-se o recipiente com água fria e coloca-se a quantidade exacta de café moído dentro do filtro no recipiente do café. Quando se liga a máquina a água ao chegar à fervura sobe e passa para a vasilha receptora, passando pelo filtro de café. Este café é o mais utilizado no serviço de Pequenos-almoços.

Outros Serviços de Cafeteria

- Chá normal – infusão de folhas de chá em água a ferver.
- Chá à Alemã – chá normal acompanhado de rodela de limão.
- Chá à Inglesa – chá quente e forte, regra geral com o dobro de folhas ou do pó ou com duas saquetas, acompanhado por um carioca de leite frio.
- Chá gelado – chá normal, batido no Shaker ou no mixer com gelo, açúcar, servido em copo tipo long-drink.
- Chá gelado à Americana – chá gelado acompanhado de rodela de limão
- Chocolate – mistura de cacau em pó com açúcar.
- Chocolate normal (bebida) – mistura de $\pm 30g$ de chocolate em pó ou cacau com leite bem quente, acompanha um carioca de leite quente.
- Chocolate à espanhola – chocolate forte, feito com o dobro do pó e não leva leite a acompanhar
- Chocolate à francesa – chocolate fraquinho, feito com metade da saqueta do chocolate e com $\frac{1}{2}$ de água quente e $\frac{1}{2}$ de leite quente.
- Cappuccino – serve-se numa chávena de café duplo ou de chá, coloca-se leite até meio da capacidade da chávena, em seguida ferve-se esse leite até ficar com espuma densa, depois coloca-se uma dose de café por cima, de maneira a que fique uma só mancha de café na espumado leite, polvilha-se com canela ou com o pó do café.
- Mazagran – mistura, num copo cilíndrico, com cerca de $\frac{1}{3}$ de café, cubos de gelo, rodela de limão cheio com água e açucarado.

Serviço de outras bebidas

Para além de águas e vinhos, existem outras bebidas que podem ser servidas em restaurantes, por exemplo: Coca-Cola, Sprite, Ice Tea, Cerveja, Sumos naturais, outros refrigerantes.



- Coca-Cola ou Pepsi – é servida em tumbler médio ou grande o empregado de mesa deve oferecer pedras de gelo e uma rodela de limão.

- Sprite ou 7up – igual à Coca-Cola.

- Ice Tea – é servido em tumbler médio ou grande e o empregado de mesa deve oferecer apenas gelo.

- Cerveja – a cerveja pode ser servida à pressão ou em garrafa, quando servida à pressão o copo próprio é colocado, inclinado, debaixo da torneira, até encher e de modo a ficar com um dedo de espuma. Se for servida em garrafa, a forma mais correta é servir na

presença do cliente com o copo ou a tulipa na mão esquerda e a garrafa de cerveja na mão direita, verter com cuidado de modo a não fazer muita espuma (tal como o fino, um dedo de espuma é o adequado). O cliente pode pedir mais ou menos espuma, a que o empregado de mesa deve corresponder. Se não existirem copos apropriados ou canecas o serviço pode ser feito em tumbler.



- Sumos naturais – devem ser feitos na hora do pedido e são servidos em copos tipo tumbler com ou sem gelo consoante o pedido do cliente. O sumo de laranja natural é dos sumos mais pedidos pela sua riqueza em vitamina C, este sumo deve ser decorado com uma rodela de laranja dentro do copo.



Quando estas bebidas são servidas às crianças devem levar uma palhinha, coisa que as crianças apreciam.

SERVIÇOS ESPECIAIS

Serviço de Pequenos-almoços



Serviço de Pequenos-Almoços em Buffet

O Pequeno-almoço, o chá da tarde e a ceia são refeições subsidiárias quando comparadas com o almoço e o jantar, que são as duas refeições principais. Todavia, estas refeições subsidiárias têm a possibilidade de se tornar substanciais e de substituir qualquer das principais.

Embora consideradas como refeições ligeiras, elas preenchem uma necessidade nutritiva entre as duas refeições principais e também tornam o dia mais interessante sob o ponto de vista gastronómico. Num dia, começado a horas normal, é possível passar umas três horas e meia à mesa, com meia hora para o pequeno-almoço, um quarto de hora para um “break”, três quartos de hora para o almoço, meia hora para o chá da tarde, uma hora para o jantar e meia hora mais para a ceia. Estas seis refeições quebram dia em sessões mais ou menos iguais.

Servir estas refeições de forma correta é tão importante como servir uma refeição principal de três ou quatro pratos – de facto, estas refeições subsidiárias podem ser mais rentáveis do que as completas porque os custos do pessoal e da comida são menores, e em muitos restaurantes, empregam-se funcionários de mesa em part-time para as servir.



Serviço de Pequenos-Almoços no Restaurante

É habitual pôr as mesas para o Pequeno-almoço na noite anterior, coloca-se um talher completo para estar preparado para todos os pedidos possíveis constantes na ementa. O “talher”, que é a palavra usada para indicar as peças necessárias para se tomar uma refeição, incluindo o Pequeno-almoço.

A mise-en-place é constituída por:

- Facas – a carne, a peixe e a pão ou sobremesa
- Garfos – a carne, a peixe e a sobremesa
- Colheres – a chá e a sobremesa
- Louças – chávena de Pequeno-almoço (almoçadeira) 3 dl, pires, prato a pão, pratos de sobremesa, e pratos para servir de base para leiteira, cafeteiras e bules.
- Outros – saleiro, pimenteiro, polvilhador de açúcar, passador de chá, arranjo floral e porta saquetas de açúcar e adoçante.

Hoje em dia o Pequeno-almoço é servido em **Buffet**, em quase todos os Hotéis. Assim, quando o cliente entra na sala, a mesa de Buffet deve estar totalmente preparada, ou seja, todas as iguarias devem estar expostas e bem ordenadas. As frutas não devem estar misturadas com o pão ou os croissants, com as iguarias quentes ou com os cereais.

Nesta situação, a Mise-en-place das mesas terá que ser diferente, os pratos estão na mesa de Buffet, se os sumos estiverem no Buffet, os copos também deverão estar na mesma mesa.

O cliente quando entra na sala deve dirigir-se à mesa e servir-se a gosto, depois senta-se na mesa e o empregado de mesa deve dirigir-se a ele e oferecer a bebida quente que desejar. O serviço dessa bebida quente é feito com o auxílio da uma bandeja, ou seja, coloca-se o bule para o chá, a cafeteira para o café e o carioca para o leite ou chocolate, conforme o pedido do cliente. Este serviço é feito pelo lado direito do cliente.

O Pequeno-almoço Continental varia de país para país mas em todos os casos inclui uma bebida quente ou fria e pão com manteiga ou compotas.

Brunch – o Brunch é uma palavra fantasista que provém da junção de *breakfast* e *lunch*; é uma refeição ligeira tomada na segunda parte da manhã e é constituída pelas iguarias do prato principal de um Pequeno-almoço à inglesa mais os pratos ligeiros do almoço.

O que se serve inclui diversas iguarias sobre torradas – feijão guisado com fatias finas de toucinho entremeado grelhados, tomates sobre torrada, ovos estrelados, escalfados ou mexidos sobre a torrada, salsichas sobre torradas, etc. Outros produtos apropriados são as salsichas dentro de um pãozinho roliço macio, hamburger dentro de um pãozinho quente, cheeseburger(isto é, um hamburger e uma fatia de queijo fundido em cima) e brunchburger (um hamburger com um ovo estrelado a cavalo). Podem servir-se pequenas panquecas e salsicha ou tomate, fruta, creme, etc. Podem servir-se chá, café ou chocolate



Os copos e os diversos sumos estão dispostos no Buffet, assim como os doces e, claro, o mel



Tipos de Pequeno-almoço:

- Pequeno-almoço Continental
- Pequeno-almoço à Americana
- Pequeno-almoço à Inglesa

Pequeno-almoço à Inglesa

Algumas pessoas sentem-se bem quando acordam de manhã, enquanto outras sentem-se fatigadas ou irascíveis; tanto umas como outras precisam de uma boa refeição para aliviar a fome e fazer subir o nível de açúcar no sangue que baixou por se ter estado sem comer umas dez horas durante a noite.

As pessoas irascíveis precisam não só de uma boa refeição para ajudá-las a recuperar, mas também de um bom serviço dado com paciência e compreensão, para ajudar a evitar que o cliente se irrite com a pessoa que lhe está a servir o Pequeno-almoço sobre um pormenor de somenos importância.

As tradições do “English Breakfast” tiveram a sua origem nos tempos medievais quando só se consumiam duas grandes refeições, uma entre as 8 e as 9 horas da manhã, e a outra por volta das 4 horas da tarde, este padrão durou até ao começo do século XIX.

Esta refeição, tal como se serve hoje, é muito mais pequena do que era na maioria das casas de classe alta até ao começo da Segunda Guerra Mundial, quando aves de caça frias e grandes peças de carne frias se encontravam dispostas na mesa para fazer um prato adicional há meia dúzia de pratos quentes que eram obrigatórios. Uma ementa tradicional desta refeição é estereotipada e não varia muito de um estabelecimento para o outro; talvez seja apenas a qualidade dos ingredientes que varie, de acordo com o preço pedido nos diferentes restaurantes. O Pequeno-almoço Inglês completo é habitualmente constituído por dois pratos, com pão de várias espécies e uma bebida.

Uma toranja – um empregado de mesa deve saber como se prepara metade de uma toranja porque se trata de um dos pratos mais populares desta refeição rolar a toranja de maneira a fazer sair o sumo, cortá-la ao meio horizontalmente, depois com a faca curva de toranja cortar e tirar a parte central e quaisquer caroços, então cortar á volta de cada gomo para os libertar de toda a casca e parte mole, mas deixando os gomos na meia casca. Colocar numa taça, decorar uma cereja de marrasquino e servir numa taça sobre um prato roso acompanhado de um polvilhador de açúcar. Há colheres de chá especiais para comer esta fruta.

Um ovo quente, cozinhado durante 3 ou 4 minutos na cafeteira, serve-se numa oveira sobre um prato a pão com guardanapos, com uma colher para o ovo, cujo o tamanho fica entre uma de chá e uma de sopa. A parte superior da casca retira-se por meio de uma espécie de pinça destinada a esse efeito. Deve pôr-se na mesa de sal e pimenta à hora desta refeição. Todos os outros pratos quentes cozinhados vêm da cozinha.

Pequeno-almoço Continental

Na Grã-Bretanha quando um cliente pede um Pequeno-almoço Continental dar-lhe-ão a versão francesa mas de facto cada país do continente tem o seu género tradicional de Pequeno-almoço.

E ementa geral aceite é:

- Café com leite,
- Brioche,
- Croissant ou pão,
- Torrada,
- Compotas
- Manteiga.
- Açúcar

Os extras à escolha podem incluir sumos de fruta, cereais, iogurtes (o iogurte natural é muito apreciado), ou talvez um ovo cozido, mas nesse caso não se trata de um verdadeiro Pequeno-almoço Continental, mas algo entre esse e o Inglês.

Muitas pessoas em França não tomam o Pequeno-almoço, em vez disso pedem “**café complet**” que é o equivalente a um Pequeno-almoço continental mas tomado a qualquer hora do dia. Por lei, os hotéis em Portugal têm de servir o Pequeno-almoço, de preferência no quarto, ou então no restaurante (despacho normativo nº290/80 de 11/8).

Pequeno-almoço à Americana

Podemos ainda referir um outro tipo de Pequeno-almoço, o Pequeno-almoço à Americana, este Pequeno-almoço é parecido com o Inglês, é constituído por tudo o que faz parte do Continental, acrescido de sumos de frutas, ovos estrelados ou mexidos com bacon, cereais com leite frio ou quente, também podem ser servidos pratos de carne (feijões com bacon, salsichas).

Serviço de Pequeno-almoço no Quarto

Muitos hotéis encorajam os clientes a tomarem o Pequeno-almoço no quarto, oferecendo o serviço desde as 7h00 às 10h30 da manhã ou até mais tarde. O serviço do Pequeno-almoço no restaurante tem de terminar cedo para se poder ter a sala pronta às 12h15 para o serviço de Almoços, no entanto existem hotéis que utilizam outras salas para o serviço de Pequenos-almoços.

O cliente pode pedir o Pequeno-almoço:

- Usando o telefone interno e falando para o room-service;
- Fazendo o pedido ao porteiro ou ao rececionista;
- Usando o impresso de pedido, que está no quarto do cliente

Se o cliente se esquecer de fazer o seu pedido antecipadamente pode acontecer que tenha de ficar à espera para ser servido.

É normal o hotel ter um escritório em cada andar ou em andares alternados, onde os empregados reúnem os pedidos. Antecipadamente reúnem-se os tabuleiros, postos em linha de acordo com a hora pedida para o serviço e com o número do quarto e cópia do pedido em cada um. Os pedidos para alimentos cozinhados são passados à central do room service para o cozinheiro de serviço preparar as iguarias e as por nos pratos a enviar para cima pelo elevador de serviço aproximadamente à hora pedida.

Preparação de um Tabuleiro de Pequeno-Almoço

O tabuleiro prepara-se cobrindo-o com uma pequena toalha, juntando um prato com um guardanapo dobrado, uma faca pequena, um pires com uma colher a chá pronto receber uma chávena aquecida no momento do serviço.

O tabuleiro do pequeno-almoço é constituído por: Cafeteira, a leiteira com leite quente, (ou um bule do chá e leiteira com leite frio), ou porta açucareiro com pacotes de açúcar, prato com pedaços de manteiga, prato com pequenos recipientes de compotas, prato ou cesto com pãezinhos ou croissants quentes, ou porta-torradas com várias fatias de pão torrado, e as chávenas aquecidas. Alguns hotéis oferecem um jornal diário grátis e entregam-no com o pequeno-almoço, ou então um moço mete-o por debaixo da porta do quarto.

As bebidas quentes podem ser feitas numa máquina instalada no ofício em cada andar ou se isso não se justificar, as bebidas serão enviadas da central de room-service. Todavia, é melhor fazer o chá mesmo antes de servir o pequeno-almoço, tirando a água fervente de uma chaleira. As torradas também se



devem fazer na altura numa torradeira de ofício. Isto significa distribuir uma série limitada de artigos para cada ofício e controlar a utilização: as embalados, e frascos individuais de compota, e deve haver distribuição diária de pão, pãezinhos, croissants e leite. As existências do ofício deve incluir saquetas de chá, pacotes, açúcar, pedaços de manteiga

O serviço de bebidas quentes provenientes do room-service principal tem de ser executado com rapidez. O pedido escrito do número necessário dos

respetivos recipientes é enviado por mão própria ou sistema de tubo pneumático, se existir; doutro modo os pedidos podem ser feitos diretamente pelo telefone. O processo de entrega pode ser pelo elevador do room-service ou num monta-cargas de serviço.

Transporte do Tabuleiro

Na hora aprazada, o empregado de mesa leva o tabuleiro do Pequeno-almoço para o quarto equilibrando-a na palma da mão esquerda e no ombro esquerdo, deixando a mão direita livre para bater a porta antes de entrar. Deve ouvir o cliente dizer-lhe para entrar e usar então a chave mestra para abrir a porta, dizer “bom – dia” ou fazer um comentário sobre o tempo, e com ambas as mãos colocar na mesa-de-cabeceira, banquetta própria que se encontra nos quarto ou na cama. Quando vários hóspedes num corredor pedem todos Pequeno-almoço no quarto por volta da mesma hora, podemos utilizar um carro próprio onde colocamos os tabuleiros e fazer daí a distribuição.

Executar o serviço de Room Service

O room service, como o nome indica é um serviço de quartos, ou seja, são todos os serviços que os clientes possam precisar nos quartos. O exemplo do tabuleiro de Pequeno-almoço é o mais comum serviço de quartos. Outras refeições podem ser servidas nos quartos.

Outro exemplo é o tratamento VIP, ou seja, é um serviço que os hotéis fazem quando recebem uma pessoa famosa ou importante na vida social (VIP significa – Very Important Person).

O tratamento VIP consiste num tabuleiro com frutas frescas, devidamente decorado, como podemos ver na fotografia. Deve, também acompanhar uma garrafa de água e respetivos copos.



Numa situação de Noite de núpcias ou de um tratamento ainda mais especial, podemos também, colocar nos quartos um tabuleiro com um frappé, flutes e uma garrafa de espumante. Designado por “VIP ESP”.



O Serviço de Banquetes

Os serviços de banquetes são serviços especiais que são encomendados por pessoas que pretendem um serviço especial, ou seja, um serviço para determinado público.



Este serviço é um serviço bastante diferente do serviço de Restaurante, é muito mais impessoal, ou seja, o serviço é igual para todos. Se algum cliente tem algum pedido especial, este pedido deve ser atendido depois de todos os outros para não causar problemas ao resto do serviço.

O serviço de Banquetes é bastante diferente do serviço à carta, na medida em que, o serviço é feito para um número maior de pessoas e esse serviço deve ser igual para todos.

A mise-en-place de um serviço de Banquete é diferente:

Como podemos ver na fotografia seguinte, existem mais copos, existem mais talheres, porque já sabemos o que cada cliente vai comer e beber, tornando o serviço muito mais fácil.



Assim, os passos durante o serviço são, logicamente, diferentes.

Vamos descrever os passos de uma refeição em banquete que tem a seguinte ementa:

Ementa

- Entrada: vol-au-vent de frutos do mar
- Sopa: creme de legumes
- Peixe: arroz de tamboril
- Carne: lombo de porco assado no forno
- Sobremesa: Bavaoise de morango

Bebidas

- Águas, refrigerantes e cervejas
- Vinho branco e tinto
- Café e digestivos (Whisky e aguardente)

Passos durante uma refeição em Banquete

Assim que os clientes estejam todos sentados, podemos começar a servir:

- Servir água, pelo lado direito;
- Servir vinho branco, pelo lado direito. Se o cliente quiser vinho tinto, este deve ser servido e o copo de vinho branco levantado. Se não quiserem vinho os copos devem ser os dois levantados;
- Se houver couvert, deve estar colocado, na mise-en-place, um prato ladeiro para o cliente utilizar para comer o couvert;
- Levantar o prato do couvert, porque a entrada é servida à Americana;
- Servir a entrada à Americana pelo lado direito;
- Levantar o prato da entrada e o respetivo talher sujo, pelo lado direito;
- Colocar prato ladeiro e em seguida o prato a sopa para ser servido o creme de legumes;
- Servir o creme de legumes à Inglesa Direto pelo lado esquerdo do cliente;
- Levantar o prato de sopa e em seguida levantar o prato ladeiro;
- Colocar um prato ladeiro para servir o arroz de tamboril;
- Servir o arroz de tamboril pelo lado esquerdo à Inglesa Direto;
- Repetir o serviço de arroz de tamboril;
- Até aqui, o copo de vinho branco foi abastecido consoante a necessidade e a vontade do cliente;
- Levantar o prato ladeiro e o respetivo talher de peixe sujo;
- Colocar um prato ladeiro para servir o lombo de porco;
- Servir o vinho tinto, pelo lado direito;
- Levantar o copo de vinho branco com a ajuda de uma bandeja (o cliente pode querer continuar com o vinho branco, logo levanta-se o copo de vinho tinto e continua-se a servir o vinho branco);

- Servir o lombo de porco à Inglesa Direto pelo lado esquerdo;
- Repetir o serviço do lombo de porco;
- Levantar o prato da carne, bem como os pratos a pão e os pratos utilizados para o couvert e os respetivos talheres;
- Limpar as migalhas (esta operação é opcional);
- Colocar o talher de sobremesa ou abrir o talher, quando colocado em frente ao prato;
- Servir a sobremesa à Americana, pelo lado direito;
- Até aqui o vinho tinto foi servido consoante a vontade do cliente (é preciso ter cuidado para que não hajam muitas sobras);
- Levantar os pratos de sobremesa e o respetivo talher;
- Servir cafés com a ajuda de uma bandeja, pelo lado direito;
- Levantar os copos de vinho;
- Servir digestivos. Este serviço faz-se da seguinte forma: dois empregados, um segura numa bandeja com os copos e um frappé com gelo, o outro segura nas garrafas de Whisky e Aguardente na mão esquerda e com a direita serve os copos e coloca-os à frente do cliente;
- Os copos de água devem ser abastecidos durante toda a refeição.

As Mesas de Apoio

Durante este serviço devem existir mesas perto das mesas onde os clientes se sentam. Estas mesas devem ser atalhadas até ao chão, para que as pernas das mesas não fiquem à vista.

Esta mesa deve estar equipada com:

- Todas as bebidas que estão incluídas na ementa: águas, vinhos, refrigerantes (logicamente, as bebidas que necessitam de frio devem estar em frappés – podem estar em peanhas ou em cima dessa mesa de apoio);
- Um prato para colocar as rolhas depois de se abrirem as garrafas;
- Pratos suficientes para o serviço do turno;
- Litos;

Portanto, esta mesa serve de apoio a todo o serviço, uma destas mesas deve existir por cada turno a definir pelo chefe do serviço.

Escusado será dizer que, a colocação destas mesas, tal como as dos clientes devem estar harmoniosamente dispostas na sala, ou seja, os critérios de “LAYOUT” serão os mesmos que os tratados nos capítulos anteriores.





Layout da sala para um Banquete em Mesas redondas



Layout da sala com a Mise-en-place para um banquete um “U”

Serviços Volantes



A natureza dos volantes

Além dos banquetes existem vários outros serviços com características especiais. Na maioria dos casos são tomados de pé. Quando sentados, os convivas espalham-se por diversas mesas.

Os serviços volantes, na generalidade, não compreendem iguarias que impliquem a utilização de faca e garfo, mas outras ligeiras, isto é, em tamanhos pequenos, que são tomadas diretamente pelos convivas das mesas onde essas iguarias estão expostas (buffets) ou em bandejas, com as quais são distribuídas de forma ambulante. Designam-se, na gíria profissional, refeições volantes, ou seja, os clientes não se sentam.

Tipos de refeições volantes

Os serviços volantes mais frequentes e mais conhecidos são:

- Lanche de casamento
- Lanche de batizado
- Copo de água
- Cocktail
- Porto de honra ou beberete
- Piquenique

Características dos serviços volantes

As várias refeições volantes, diferem umas das outras por alguns pormenores.

Assim temos:

- a) **Lanche de Casamento:** refeição festiva que substitui o almoço, seguindo-se a cerimónia do casamento. Inicia-se, normalmente, entre as 13 e as 14 horas (é claro que depende da hora do casamento) e prolonga-se pela tarde adiante, com a receção de mais convidados.

A ementa desta refeição é extensa: iguarias quentes e frias, doces e guloseimas, sorvetes, frutas, entre outras, acompanhadas de vários vinhos, entre eles e quase obrigatoriamente o Espumante ou Champagne, bem como a composição conhecida por “Cup”.

O bolo de noiva é a peça fundamental desta refeição que, no momento de servir, obriga a um cerimonial expressivo por parte dos noivos.

- b) **Lanche de Batizado:** idêntico ao de casamento, todavia a ementa é mais leve e o bolo de noiva é substituído pelo de batismo, de um só andar, com uma decoração escolhida pelos pais ou padrinhos da criança a batizar.
- c) **Copo d’água:** refeição semelhante ao lanche, destina-se a uma recepção ou festa de confraternização, com numerosos convidados. Em regra a respetiva ementa não inclui iguarias quentes nem bolos sem simbolismo especial.
- d) **Porto de Honra ou Porto de Boas Vindas:** refeição ligeira destinada a rematar uma festa de inauguração de instalações ou melhoramentos, para uma recepção de uma pessoa importante, para homenagear um visitante, ou ainda, no fecho de trabalhos ou conferência.
A ementa é bastante reduzida, servindo-se em regra, vinhos do porto de variados tipos: porto branco, porto tawny, frutos secos entre outras coisas.
- e) **Cocktail:** refeição ligeira, servida no fim da tarde ou princípio da noite, entre as 18 e as 20 horas, que tem como base o serviço de cocktails, vinhos generosos, espirituosos, especialmente Gin, Sangrias, sumos de fruta e refrigerantes.
Como estimulantes e preparação gustativa para essas bebidas, oferecem-se os “amuse-bouches” (designação francesa para pequenos aperitivos), bastante condimentados, tais como tapas com queijo derretido, tapas ou canapés variados, amêndoas salgadas, entre outros.
- f) **Piquenique:** merenda tomada ao ar livre, especialmente no campo ou matas. É constituída por iguarias cozinhadas, quentes ou frias, sendo algumas preparadas no próprio local (tipo churrasco – barbecue).
Como acompanhamento – bebidas simples, vinho branco e tinto, refrigerantes, espirituosos como remate e acompanhantes de café. Como companheiros de doces, vinhos generosos apropriados não deverão faltar.

Ementa do Lanche do Casamento

Como dissemos, o lanche de casamento é a refeição de festa mais frequente. Em todos os dias da semana se realizam casamentos, mas em especial aos domingos, quintas-feiras e sábados. A ementa é a mais extensa e engloba, geralmente:

- 1 – Iguarias quentes – caldo (Consommé), quente nos meses frios e frio nos meses quentes, ou canja; peixe em filetes pequenos, dourados ou passados por massa e fritos Orly; ovos mexidos com adição de um complemento: salsichas, fiambre, camarão, tomate, entre outros; arroz de frango à Valenciana, entre outros; bifinhos ou granadinos de lombo de vaca ou vitela, perfumados com um vinho generoso – Madeira, Porto ou Xerez.
- 2 – Iguarias frias – lagosta em medalhões montados à Russa, à parisiense, entre outras; rolinhos de peixe recheados; peru assado e outras aves de grande porte; vitela e vaca assadas em grandes peças; galantina, cornucópias de presunto, entre outras.
- 3 – Frituras – croquetes, costeletas de galinha, rissóis de camarão ou de carne, cromesquis, entre outras.
- 4 – Folhados salgados – folhados de salsicha, empadinhas de pato ou outras iguarias, entre outras.
- 5 – Sandwiches – de fiambre, queijo, carnes assadas, entre outras; pães-de-leite com pasta de fígado, com presunto, entre outras.
- 6 – Bolos Montados – constituídos por peças de doçaria, de grandes formatos e decoração esmerada: bolos, tortas, lampreias de ovos, entre outros.

7 – Pastelaria Fina Sortida – numerosas espécies de pasteis de pequeno formato, cremes, folhados, fantasia de fruta. O tamanho destes pasteis é cerca de metade ou menos do tamanho normal, calculando-se, conforme a ementa seja mais ou menos completa, entre 2 e 4 peças por pessoa.

8 – Doçaria Regional – grupo formado com especialidades regionais, nomeadamente, trouxas das Caldas, Ovos moles de Aveiro, Barrigas de Freira, Toucinho do Céu, Papos de Anjo, entre outras.

9 – Frutas – em compotas e frescas, estas ao natural ou em salada de fruta.

Anote-se que a tendência é de simplificar, cada vez mais, estas ementas, limitando-se os pratos de cozinha e doçaria, bem como as bebidas que os acompanham. Menos número mas de confeção mais esmerada.



Bebidas do Lanche

As bebidas do lanche que acompanham as ementas de lanche de casamento e outras são, na maioria dos casos:

- Vinhos da Madeira ou do Porto, secos, servidos ao mesmo tempo que o caldo, como aperitivo.
- Vinho branco seco e doce, bem fresco, possivelmente à escolha
- Vinho tinto ao natural ou levemente fresco (se for verde)
- “Cup” pouco alcoólico e bem fresco
- Espumante Natural ou Champagne, normalmente meio seco, bem gelado
- Vinho do Porto, ou outro generoso doce, de sobremesa. Esta bebida raramente se serve nos tempos atuais, desde que se sirva o Espumante.
- Licores diversos, destinados às senhoras e aguardentes velhas (tipo Cognac) para os senhores.

As bebidas do volante podem estar incluídas no preço da ementa ou podem ser fornecidas “à consignação” (as bebidas estão à disposição dos clientes, mas só pagam o que consumirem).

A política seguida pelas casas fornecedoras é, no primeiro caso, de servir as quantidades necessárias, com suficiente abundância, mas recomendando aos empregados o consumo das que sejam mais económicas, mas de boa qualidade para darem completa satisfação, oferecendo as mais caras com menos insistência. Pelo contrário, no segundo caso, porque as bebidas são excluídas do preço, a ordem é de facilitar e até estimular o consumo, dentro dos desejos do anfitrião, sem preocupações de economia que, relativamente ao fornecedor não teriam cabimento, mas sem estragar, porque nesta hipótese, seria ato desonesto.

Grande parte dos Serviços Volantes é organizada na modalidade de Buffet, formado por uma mesa grande, colocada no centro da sala ou chegada a um lado, no caso de necessidade de serviço por detrás desta.

Ex. As mesas das bebidas devem ter um empregado permanente que executa o serviço no lado oposto dos clientes.



Nas mesas centrais, dispõem-se as iguarias e doces, com equilíbrio e bom gosto. Os pratos e talheres para os convivas são, igualmente, postos na mesa, que tem a alegrá-la uma bela decoração apropriada à festa.

Noutras ocasiões, além da existência de um Buffet com iguarias frias, os empregados devem fazer chegar aos clientes iguarias quentes por meio de bandejas, isto é, as iguarias quentes são transportadas em bandejas até aos clientes, que se encontram em pé (Volante).



Flores e Decorações

A ornamentação das mesas de lanche de casamento e outros serviços é elemento importante na criação do cenário próprio em que a festa se realiza.

As decorações podem ser formadas por flores simples ou com iluminação, ou ainda combinadas com peças artísticas, candelabros, frutas, legumes e verdura, sabendo o especialista da decoração tirar belos efeitos da sua judiciosa combinação.

Algumas regras de Serviços Volantes

Durante os serviços volantes, os empregados devem estar bem atentos a quaisquer necessidades que os clientes possam ter.

- No caso das bebidas, os empregados responsáveis por esta tarefa devem abastecer os bares com bebidas suficientes para um primeiro impacto (no início de um serviço todos os clientes procuram uma bebida, a esta situação chamamos primeiro impacto), depois deverão estar empregados de prevenção para que não falte nada nos bares.
- Os empregados que transportam as iguarias devem ter a noção da movimentação dos clientes fazendo com que todos os clientes tenham acesso às diversas iguarias.
- Se existir um Buffet, deve haver um empregado que abasteça o Buffet sempre que uma iguaria se esgote.
- Na sala do serviço devem existir mesas de apoio, para que os clientes possam deixar louças, copos, guardanapos utilizados, como tal, para deixar esses utensílios é necessário existir empregados que os recolham para garantir a higiene da sala.
- A distribuição das iguarias deve ser abundante para que os clientes percebam que a casa serve bem. Quando se faz um serviço deste tipo, ou qualquer outro serviço especial, o nome da casa está em jogo.

OS QUEIJOS

O Queijo é um complemento da refeição de grande valor alimentício. A produção de queijo remonta à antiguidade segundo documentos encontrados que datam de épocas remotas, o queijo já então era considerado dos principais e mais nutritivos alimentos para o Homem.

Classificação dos Queijos

- Natureza do leite
- Teor em gordura
- Maturação
- Consistência da massa
- Processo de coagulação

Natureza do leite

- Queijo de cabra

Os queijos fabricados com leite de cabra são muito raros nos mercados internacionais, embora haja alguns de grande fama, pois geralmente são de fabrico regional ou caseiro.

- Queijo de vaca

Em todo o mundo, o queijo fabricado com leite de vaca é o que possui maior número de variedades.

- Queijo de ovelha

Embora existindo em menor número de tipos, estão incluídos nos queijos de leite de ovelha os mundialmente mais afamados.

- Queijos de outras espécies
- Queijos de mistura

Teor de gordura

- Queijo triple-creme – 75% de gordura no seu extrato seco.
- Queijo double-creme – 60 % de gordura no seu extrato seco.
- Queijo gordo – 45% de gordura no seu extrato seco.
- Queijo meio-gordo – 20 a 35% de gordura no seu extrato seco.
- Queijo magro – leite desnatado com menos de 20% de gordura no seu extrato seco.

Maturação

- Frescos – não sofrem fermentação, devendo ser consumidos logo após o fabrico, por serem de má conservação.
- Curados – que sofrem fermentação mais ou menos longa.

Consistência da massa

- Queijos cremes – são aqueles que devido à sua consistência se podem espalhar facilmente no pão ou bolacha;
- Queijos de pasta semi - mole – são aqueles que cortando-se em fatias têm ainda uma brandura que permite espalhar a massa no pão ou na bolacha;

- Queijos de pasta semi - dura – são aqueles que cortando-se em fatias já se torna difícil ou impossível espalhar a massa no pão ou na bolacha;
- Queijos de pasta dura – são aqueles que quando se cortam em fatias oferecem grande resistência ao corte;
- Queijos de pasta extra dura – são queijos duríssimos, que são geralmente utilizados na culinária depois de ralados.

Coagulação

Coagulação é o fenómeno pelo qual a caseína se separa dos restantes constituintes do leite. Por um lado, dá origem a um corpo sólido chamado coalhada, do qual se obtém o queijo e por outro a um líquido, soro, que contém ainda algumas substâncias sólidas.

O coalho é uma substância que se extrai do estômago de vitelos e borregos, abatidos dentro da primeira semana de vida, portanto, durante o período da alimentação láctea. O coalho possui uma enzima que provoca a coagulação do leite.

O coalho pode ser vegetal. O cardo, que é uma flor de cor violeta, de um tipo de alcachofra, espontânea em muitas regiões do país, que é usado para o fabrico do queijo da serra e de quase todos os queijos de leite de ovelha Portugueses.

Serviço de Queijo

Num restaurante, é normal existir um bom conjunto de queijos diversos numa tábua ou carro próprio para o efeito.

A gama de queijos disponíveis pode variar de acordo com o tipo de restaurante, o tipo de clientela; pode ser constituída por queijos nacionais e estrangeiros mais conhecidos: queijo da Serra, Roquefort, Camembert, Gruyère, Castelo Branco, etc.

Como com todos os queijos, eles precisam de ser postos à temperatura ambiente, retirando-os do frigorífico ou do local onde se encontram guardados pelo menos uma hora antes de serem servidos.

O empregado de mesa deverá manter a tábua de queijos e o carro sempre em perfeito estado de higiene e reabastece-la sempre que for necessário. Deve também saber dar conselhos e informações sobre os diversos queijos.

Normalmente o queijo é servido antes da sobremesa ou em substituição desta, logo depois do prato principal.

Para fazer um bom serviço de queijos, é necessário o mínimo de material, como:

- Garfo
- Faca
- Espátula cortante para queijos
- Colher de marfim, prata ou semelhante para os queijos cremosos

Devem utilizar-se dois ou mais materiais de serviço, para evitar a mistura de sabores

Existem queijos que também se podem comer como couvert.

Os acompanhantes aceites devem manter-se no carro ou muito perto da bandeja. Neles pode incluir-se: uvas, maçãs, nozes, pãezinhos brancos e integrais, fatias de pão variado, bolachas de água e sal, crackers, mistura de biscoitos de queijo, marmelada, goiabada, e claro a acompanhar um bom vinho tinto ou vinho do Porto.

Manual de Restaurante – Nelson Soares

Tábua de Queijos Nacionais e Estrangeiros

Nome do Queijo	País de Origem	Proveniência do Leite
Serra	Portugal	O rei dos nossos queijos, é fermentado, de cura completa, tem pasta mole e é feito com leite de ovelha
Serra curado	Portugal	É o mesmo que o serra normal, mas teve mais tempo de maturação, pasta semi-dura
Azeitão	Portugal (Setúbal)	Pequeno, semelhante ao serra amanteigado, portanto, feito com leite de ovelha
Castelo Branco	Portugal	De pasta dura, feito de leite de ovelha, o seu paladar é forte e salgado
Rabaçal	Portugal (Sicó)	Fresco de pasta mole, feito com leite de ovelha, por vezes misturado com leite de cabra
Requeijão	Portugal	É um queijo fresco especial, cozido com mistura de leite de vaca, cabra ou ovelha de pasta mole
Évora	Portugal	Fermentado, de cura completa e pasta dura. Feito com leite de ovelha, ótimo para comer antes das refeições
Ilha	Portugal (Açores)	Queijo fermentado de cura completa e pasta dura, feito com leite de vaca
Nisa	Portugal (Alentejo)	Fermentado de meia cura, pasta semi dura. Mistura de leite de cabra e ovelha, excelente depois de seco
Serpa	Portugal	Feito com leite de ovelha e de cabra, massa mole ou dura conforme a maturação, sabor picante e aroma forte.
Brie	França	Leite de vaca, massa mole e gosto delicado, melhor época entre Outubro e Abril.
Camembert	França (Normandia)	Leite de vaca, tem uma massa mole, melhor época entre Outubro e Junho.
Roquefort	França	Leite de ovelha, sabor delicado mas picante, a massa tem miolo de pão bolorento.
Parmesão	Itália	Leite de vaca, a maturação dá-se em 4 a 5 anos mas depois mantém-se inalterado durante 20 ou 30 anos
Cheddar	Inglaterra	Leite de vaca, massa cremosa
Danish Blue	Dinamarca	Leite de vaca, a massa apresenta manchas azul-esverdeadas

Manual de Restaurante – Nelson Soares

Nome do Queijo	País de Origem	Proveniência do Leite
Emmental	Suiça	Leite de vaca de primeira qualidade, a massa apresenta orifícios do tamanho de cerejas.
Gruyère	Suiça	Leite de vaca, a sua massa também tem buracos um pouco mais pequenos que os do Emmental.
Mozzarella	Itália	Leite de vaca ou búfala, massa mole, moldado em forma de frasco, ovo ou bola, com um sabor, ligeiramente ácido.
Ricotta	Itália	Leite de ovelha, utilizado para preparações culinárias no forno (Ex: Lasagna)



Apresentação de uma tábua de queijos em Buffet

Serviço de Doces

Existem doces quentes e frios, de seguida iremos apresentar uma lista de sobremesas, primeiro as quentes depois as frias.

Apfelstrudel – doce alemão que se faz envolvendo talhadas de maçã condimentadas em massa tenra muito fina, corta-se em fatias de 4 a 5 cm de largura, coloca-se num prato de sobremesa aquecido. Serve-se acompanhado com um molho quente “custard” (creme de leite e ovos), coloca-se à volta do doce e não por cima.

Charlotte de maçã – tal como todos os doces com um formato redondo, deve ser cortado com a noção do centro do doce, cortando uma fatia em cunha. É servido com uma colher e garfo de sobremesa, coloca-se o prato de forma a que o bico da cunha fique virado para o cliente.

Sonhos de fruta – fazem-se com maçã, banana, ananás. Normalmente, servem-se três pedaços por dose, polvilhados com açúcar e canela.

Os crepes – servem-se dobrados em quatro ou enrolados, habitualmente com um recheio, dando dois ou três pedaços por dose. O talher do cliente é colher e garfo de sobremesa.

Os soufflés – fazem-se com muitos sabores como chocolate, café, amêndoa, baunilha ou um licor. O tempo destes doces é uma questão importante porque qualquer demora no serviço pode prejudicá-los dando-lhes um aspeto desagradável.

Zabaglione – é um doce italiano clássico feito com um flip de ovo, aromatizado com um vinho doce e servido em copo em forma de tulipa

Bavaoise – é também uma sobremesa que se faz de diversos sabores, apresenta-se em forma redonda, logo, serve-se em cunha, tal como explicámos à pouco.

Charlotte Russa – é a mistura de bavaoise e baunilha, posto numa forma revestida de biscoitos em forma de colher e serve-se normalmente.

Salada de fruta – serve-se em taça própria, pedaços variados de fruta, cortados aos cubos, à qual não se deve adicionar qualquer outra bebida a não ser o sumo da fruta que se está a cortar. Serve-se com um prato de sobremesa revestido com um guardanapo com colher e garfo de sobremesa.

Mousse – existem mousses feitas de vários sabores, tais como: chocolate, manga, pêsego, entre outros sabores. Pode servir-se num copo ou numa taça, o talher deve ser apenas uma colher.

Profiteroles – são pequenos bolos feitos com massa de choux recheados com creme pasteleiro ou chantilly, postos numa taça e cobertos com molho de chocolate quente ou frio.



Buffet de sobremesas em que as frutas são, também, obrigatórias

Serviço de Frutas

As frutas são servidas normalmente em pratos de sobremesa, com garfo e faca de sobremesa, pode também ser servida com colher de sobremesa.

Quando se serve numa fruteira ou cesto, é habitual colocar estes recipientes em frente ao cliente para ele fazer a sua escolha. Quando se serve a peça inteira, deve-se colocar um lava-dedos com água fria e uma pétala de rosa em vez da rodela de limão, e o prato e o talher são colocados no lugar normal.

O cesto de frutas deve conter uma boa variedade de fruta de qualidade e se possível um cacho de uvas de estufa brancas ou pretas.

Ananás – cortar as folhas da extremidade e retirar a casca suficiente para se poder cortar o número de fatias requerido, remover a parte central, depois cortar rodela com 1 a 2 cm de espessura. Perguntar ao cliente se deseja umas gotas de Kirsh por cima da fruta e colocar na mesa o polvilhador de açúcar. Serve-se com uma faca e garfo de sobremesa num prato de sobremesa.

Laranja – descascar a laranja com a ajuda de um garfo cravado numa das extremidades e uma faca bem afiada, devemos retirar toda a casca e a parte branca, deixando cair as cascas num prato de sobremesa sobre o Gueridon. Cortar aos gomos ou às rodela, dispor num prato de sobremesa a preceito e servir com um polvilhador de açúcar.

Maçã e Pêra – cortar uma fatia da extremidade inferior, cravar nesta um garfo de maneira a chegar ao centro da peça de fruta, levantá-la e retirar a casca de cima para baixo. Pode cortar-se a peça em quartos para remover a parte central, depois prepará-la a preceito num prato de sobremesa.

Pêssego – por vezes o cliente pode pedir ao empregado para tirar a pele do pêssego. Isto faz-se espetando um garfo na peça de fruta, mergulhando esta primeiro num recipiente de água muito quente durante cerca de 10 segundos, depois imediatamente em água fria. Fazer uma incisão ao redor da circunferência, depois utilizar um guardanapo para fazer sair a pele ou tirar a pele com a ponta de uma faca. Cortar o pêssego ao meio, tirar o caroço e cortar a parte carnuda aos gomos. Preparar a preceito num prato de sobremesa e servir com faca e garfo de sobremesa, polvilhador de açúcar se desejar, uma molheira com natas espessas.



Exemplos de espelhos de frutas, quando as sobremesas são servidas em Buffet

OUTRAS CONSIDERAÇÕES

Stocks e Inventários na Cave do Dia

A cave do dia é o local onde devem ser guardados os vinhos e outras bebidas destinadas a ocorrer às necessidades mais imediatas do serviço de refeições. Como tal, a cave deve situar-se em local muito próximo do restaurante.

A provisão de bebidas de várias espécies – vinhos de mesa (nacionais e estrangeiros), espumantes, refrigerantes, águas, etc. – guardadas na cave do dia, varia consoante a categoria, dimensão e volume do serviço de refeições no estabelecimento.

O espaço ocupado pela cave do dia deverá permitir a arrumação das bebidas de acordo com o critério julgado mais conveniente, tendo em vista a sua busca fácil durante as horas das refeições e a sua rápida inventariação no final do serviço.

Afinal **o que é um stock** – é um número mínimo de produtos existentes no restaurante, ou em qualquer outra secção, destinado a ocorrer às necessidades do serviço.

E o inventário é a contagem de todos esses produtos, ou seja, os produtos existentes no restaurante. No entanto, não quer dizer que só existam inventários no restaurante. Existem inventários em todas as secções, porque é através destes que se faz um controlo efetivo dos gastos de um estabelecimento.

Além do número adequado de prateleiras e cacifos, a cave do dia deverá incluir armários e balcões frigoríficos, de capacidade adequada, destinados às bebidas que pela sua natureza devam ser servidas frescas. A cave do dia deve ser encerrada todos os dias de forma a não permitir furtos ou abusos

Para se fazer um controlo de produção da cave do dia as regras seguintes devem ser cumpridas:

- Definição de um stock permanente e sempre igual na cave do dia
- Apuramento diário da natureza e custo das mercadorias vendidas
- Requisição pelo restaurante ou room-service, das bebidas vendidas aos clientes
- Apuramento diário das vendas da cave do dia

CONTABILIZAR E FACTURAR O SERVIÇO PRESTADO

Não se trata de novidade alguma porque já se usam máquinas como meio de controlo neste ramo desde a década de 30, mais particularmente na Áustria, Alemanha, Itália e Suíça. Uma máquina simples é como uma caixa registadora, nada sofisticada, manipulada por cada empregado de mesa que a faz funcionar com uma só mão com o seu próprio número e tecla mas sem lá colocar dentro o dinheiro. O empregado leva o pedido do cliente e marca o preço de cada prato pressionando o seu número pessoal. A máquina emite o recibo em duplicado que serve como autorização para obter as refeições da cozinha e como fatura para apresentar ao cliente para pagamento.

No fim do serviço o gerente responsável vê na caixa o valor total das vendas emitidas para cada empregado conforme o seu número e o empregado paga essa quantias. A máquina pode registar comida, bebida, cigarros, etc., proporcionando assim, à direção um registo completo do negócio diário por empregado. Os talões dos empregados atuam como controlo adicional.

Existem muitos sistemas de registos modernos que funcionam eletronicamente por microchips. Uma máquina de faturação liga o restaurante com a cozinha desde que se primam os botões apropriados a cada pedido. A informação chega assim à cozinha e quando o pedido está pronto, o número do empregado ou o número do turno começa a piscar para informar que deve ir buscar o que pediu. A mesma máquina imprime a fatura do cliente de fácil leitura, dando uma lista:

- 1º o número de couverts
- 2º a quantidade e a descrição das entradas ou sopas
- 3º a quantidade e a descrição de pratos principais
- 4º as bebidas, normalmente, águas e vinhos
- 5º as sobremesas
- 6º os cafés
- 7º os digestivos (não esquecer os aperitivos)



Na fatura deve estar referido a taxa de IVA em vigor para os produtos de um restaurante.

Antes de se encerrar uma mesa o chefe deve ter em atenção que declarou tudo o que a mesa “consumiu”, depois é feita uma impressão da conta para o cliente saber quanto vai pagar (esta impressão não funciona como fatura, uma vez que o cliente ainda não pagou), depois da apresentação da conta ao cliente é que o chefe sabe o meio de pagamento do cliente, só depois do cliente pagar é que se pode emitir uma fatura, questionando sempre se o cliente deseja a fatura identificada.

O pagamento pode ser feito por:

- Multibanco
- Unibanco ou VISA
- Mastercard
- American Express

Ou seja, cartões com uma fita magnética, sendo estes os mais comuns. Nestes exemplos só o multibanco necessita de um código para se efetuar o pagamento. Normalmente o multibanco ou cartão de débito é um cartão que não tem qualquer relevo e só é aceite se o cliente tiver dinheiro nessa conta. Quantos aos outros, basta digitar o valor e confirmar, depois o cliente tem que assinar o talão emitido pela máquina.

Existem outros meios de pagamento, por exemplo:

- Dinheiro
- Cheque
- Quarto

No caso do quarto só é possível em estabelecimentos hoteleiros que disponham de restaurante nos seus serviços, logicamente, os clientes podem optar por pagar toda a sua despesa quando deixarem o estabelecimento, a fatura é emitida debitada no quarto do cliente que tomou a refeição.

- Account

O Account é como uma conta que um cliente, com provas dadas de credibilidade, pode criar e na qual pode usufruir dos serviços do estabelecimento sem pagar imediatamente após o serviço, pagando numa data posterior. Uma conta não pode ficar em aberto de um dia para o outro, uma vez que pode trazer graves problemas informáticos.

Ao fim do dia de trabalho o controlador responsável pode obter todos os pormenores de cada transação e o valor total. Outros sistemas incluem uma forma de controlo remoto, em que o empregado pode premir os botões do código dos pratos que vão aparecer num écran na cozinha.

Ao fim do dia o responsável deve entregar na receção ou num lugar convencionado todas as cópias das faturas emitidas no restaurante.

COZINHA DE SALA

O serviço de Rechaud

O serviço de “Rechaud”, pelo aparato que se reveste todo o trabalho e pelo espetáculo que proporciona, sempre exerceu certo fascínio sobre os profissionais e sempre atraiu a clientela, que gosta de sentir a valorização de um prato exclusivo, com a aliciente de ser preparado à vista na sua presença.

Não é difícil este trabalho, mas requer uma certa perícia e conhecimentos, sobretudo na utilização dos temperos e tempos de cozedura, sem o que o resultado final seja desastroso.

Por outro lado, a mise-en-scène ou aparato de apresentação, bem como a elegância dos gestos, durante a preparação, tem muito a ver com o sucesso deste tipo de serviço.

Cozinhar não é uma mera ocupação; é uma arte! Para executar este trabalho, tem de haver muito bom gosto pelo que se faz; tem que haver carinho pelo que se produz; tem que haver preocupação quanto ao resultado final.

O profissional que executa o serviço de “Rechaud” não pode ficar apenas agitando o sauté e misturando os ingredientes, sem graça e sem interesse dele ou dos clientes. Antes pelo contrário, deve transformar esta preparação num espetáculo onde cada gesto é medido e cada ato valorizado pela elegância dos movimentos e aparato da atuação.

Durante a preparação, deve ir conversando com os clientes, interessados pela receita e fornecendo explicações sobre o prato que está sendo preparado. O prazer da mesa é composto de muitas subtilidades e, entre elas, está a preparação do palato através da salivação, para devida degustação da comida que se ingere. O profissional de restaurante tem muito a ver com isto. Por outro lado, uma das grandes técnicas de vendas é saber utilizar a publicidade. Quanto mais aparato rodear a preparação de um prato de “Rechaud”, mais publicidade se fará sobre este tipo de serviço com interesse de maior número de clientes pelo mesmo. Isto pressupõe também uma valorização do profissional que o executa. Não se é bom só porque se faz um trabalho! Outros podem fazê-lo. Só se começa a ser bom quando se consegue fazer o mesmo trabalho com resultados acima da média. Um Homem só pode ser considerado alto quando a sua cabeça aparece acima da cabeça dos outros.

Para o serviço de “Rechaud” utilizam-se os tradicionais fogareiros (Rechauds) a álcool, ou os mais modernos carrinhos especiais, com fogareiro a gás embutido.

O Rechaud de álcool é normalmente montado sobre um carrinho de serviço ou um Gueridon (mesa de apoio), tendo o cuidado de o colocar sobre uma bandeja de metal sem qualquer pano ou guardanapo, para evitar que, em caso de derrame de álcool, um incêndio se origine, criando pânico ou mal-estar entre a clientela.

Todos os ingredientes que vão ser utilizados devem ser colocados também no Gueridon. De um lado os temperos, molhos e bebidas, do outro lado os restantes componentes.

As guarnições só devem vir para a sala no momento de servir, pelo que um pouco antes de terminar a confeção a cozinha deve ser avisada, e enviada para o transporte a pessoa encarregada desse serviço.

O lume do “Rechaud” deve ser mantido médio ou de acordo com a necessidade, mas nunca muito forte, para que o tempo de cozedura seja suficiente, sem queimar a iguaria, apurando os molhos. O tempo médio de preparação da maior parte dos pratos são 30 minutos, para pratos cozinhados, existem algumas exceções.

Não deve prolongar-se em demasia e desnecessariamente o tempo de preparação. Esta deve ser feita com eficiência, para não impacientar o cliente.

São muitos os pratos que podem servir para a “cozinha de sala”, desde entradas, ou acepipes até às sobremesas, passando por massas, peixes, mariscos e carnes.

Embora na descrição das receitas aconselhamos empratar em cima do Gueridon de serviço e a servir este já feito pela direita do cliente, sugerimos que, em certos casos e se o profissional se sentir suficientemente seguro para isso, sejam as peças preparadas servidas diretamente do sauté para o prato, com aparato e elegância, sendo as guarnições servidas imediatamente a seguir, por outra pessoa. Cuidado com os salpicos de molho, pois os pratos de “Rechaud” são caracterizados por muito molho.

EXEMPLO DE PREPARAÇÃO DE UMA SOBREMESA EM COZINHA DE SALA

Crepes Suzette

Ingredientes:

- | | |
|--|---------------------------|
| ▪ 4 Crepes | ▪ 30g Manteiga |
| ▪ 1dl Sumo de Laranja | ▪ 1/2dl Sumo de Limão |
| ▪ 50g Açúcar | ▪ 1 dose Cointreau |
| ▪ 1 dose Grande Marnier Cordon Rouge | ▪ 1 dose Aguardente velha |
| ▪ 1 Casca de Laranja espiral sem polpa branca ou zestes em Juliana | |

Preparação:

Leva-se um “Sauté” ao lume no rechaud e, quando estiver quente, flameja-se para Mise-en-scène e para queimar alguma gordura que eventualmente persista apesar da lavagem, com risco de rançar.

Deite um pouco de manteiga, açúcar e a casca de laranja, mexendo sempre até ficar como um creme.

Adiciona-se os sumos dissolvendo bem o açúcar até homogeneizar, colocando em seguida as folhas de crepe, uma a uma, abertas primeiro e depois dobrando-as ao meio, e novamente em quatro. Deixe-as passar bem e adicione os licores deixando ferver.

Preparação dos crepes Suzette



