

Alimentos e Bebidas

Cristiane da Silva Câmara

Curso Técnico em Hospedagem





e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

Alimentos e Bebidas

Cristiane da Silva Câmara

 **CETAM**
Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Manaus-AM
2012

Presidência da República Federativa do Brasil

Ministério da Educação

Secretaria de Educação a Distância

© Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Este Caderno foi elaborado em parceria entre o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas e a Universidade Federal de Santa Catarina para a Rede Escola Técnica Aberta do Brasil – Rede e-Tec Brasil.

Equipe de Elaboração

Centro de Educação Tecnológica do Amazonas
– CETAM

Coordenação do Curso

Márcia Fernanda Izidoro Gomes/CETAM

Professora-autora

Cristiane da Silva Câmara/CETAM

Comissão de Acompanhamento e Validação

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Coordenação Institucional

Araci Hack Catapan/UFSC

Coordenação do Projeto

Sílvia Modesto Nassar/UFSC

Coordenação de Design Instrucional

Beatriz Helena Dal Molin/UNIOESTE e UFSC

Coordenação de Design Gráfico

Juliana Tonietto/UFSC

Design Instrucional

Juliana Leonardi/UFSC

Web Master

Rafaela Lunardi Comarella/UFSC

Web Design

Beatriz Wilges/UFSC

Mônica Nassar Machuca/UFSC

Diagramação

Breno Takamine/UFSC

Juliana Tonietto/UFSC

Luiz Fernando Souza Tomé/UFSC

Liana D. Chiaradia/UFSC

Marília C. Hermoso/UFSC

Revisão

Júlio César Ramos/UFSC

Projeto Gráfico

e-Tec/MEC

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária da
Universidade Federal de Santa Catarina

C172a Câmara, Cristiane da Silva
**Alimentos e bebidas / Cristiane da Silva Câmara . – Manaus :
Centro de Educação Técnica do Amazonas, 2012.**
106 p. : il., tabs.

Inclui bibliografia.

ISBN : 978-85-63576-40-8

**Elaborado para o Curso Técnico em Hospedagem da Rede
Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec Brasil)**

**1. Restaurantes, bares, etc. – Serviços ao cliente. 2. Hotéis,
pensões, etc. – Serviços ao cliente. I. Título.**

CDU : 642

Apresentação e-Tec Brasil

Prezado estudante,

Bem-vindo ao e-Tec Brasil!

Você faz parte de uma rede nacional pública de ensino, a Escola Técnica Aberta do Brasil, instituída pelo Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro 2007, com o objetivo de democratizar o acesso ao ensino técnico público, na modalidade a distância. O programa é resultado de uma parceria entre o Ministério da Educação, por meio das Secretarias de Educação a Distância (SEED) e de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), as universidades e escolas técnicas estaduais e federais.

A educação a distância no nosso país, de dimensões continentais e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade, e promover o fortalecimento da formação de jovens moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

O e-Tec Brasil leva os cursos técnicos a locais distantes das instituições de ensino e para a periferia das grandes cidades, incentivando os jovens a concluir o ensino médio. Os cursos são ofertados pelas instituições públicas de ensino e o atendimento ao estudante é realizado em escolas-polo integrantes das redes públicas municipais e estaduais.

O Ministério da Educação, as instituições públicas de ensino técnico, seus servidores técnicos e professores acreditam que uma educação profissional qualificada – integradora do ensino médio e educação técnica, – é capaz de promover o cidadão com capacidades para produzir, mas também com autonomia diante das diferentes dimensões da realidade: cultural, social, familiar, esportiva, política e ética.

Nós acreditamos em você!

Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação
Janeiro de 2010

Nosso contato
etecbrasil@mec.gov.br



Indicação de ícones

Os ícones são elementos gráficos utilizados para ampliar as formas de linguagem e facilitar a organização e a leitura hipertextual.



Atenção: indica pontos de maior relevância no texto.



Saiba mais: oferece novas informações que enriquecem o assunto ou “curiosidades” e notícias recentes relacionadas ao tema estudado.



Glossário: indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



Mídias integradas: sempre que se desejar que os estudantes desenvolvam atividades empregando diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, ambiente AVEA e outras.



Atividades de aprendizagem: apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.



Sumário

Palavra da professora-autora	9
Apresentação da disciplina	11
Projeto instrucional	13
Aula 1 – Alimentos e bebidas	15
1.1 Breve histórico.....	16
1.2 Abrangência.....	17
1.3 Gerência de alimentos e bebidas (A&B).....	17
Aula 2 – Restaurante e serviços	23
2.1 Conceito.....	23
2.2 Classificação.....	23
2.3 Tipologia.....	25
2.4 Organização física.....	26
2.5 Organização da brigada.....	29
2.6 Uniformes.....	32
2.7 Requisitos pessoais e conduta profissional.....	34
2.8 Organização.....	35
2.9 Serviço.....	44
Aula 3 – Menu e planejamento	53
3.1 Tipos de serviços.....	54
3.2 Ficha técnica.....	55
3.3 Fator de correção.....	55
3.4 Planejamento do menu.....	55
3.5 Rascunho de menu.....	58
3.6 Preferência por um item (pratos).....	60
3.7 Ideias para o menu.....	62
3.8 Limitações.....	63
3.9 Definição dos preços do menu.....	65
3.10 Ciclo de menu.....	68

Aula 4 – Copa	71
4.1 Equipamentos e instalações.....	71
4.2 Obrigações.....	71
4.3 Café.....	72
4.4 <i>Room service</i>	75
4.5 Serviços de café da manhã nos apartamentos.....	75
4.6 Pedidos.....	76
Aula 5 – Bar	79
5.1 Tipologia.....	79
5.2 Organização física.....	79
5.3 Utensílios.....	81
5.4 Coquetéis.....	82
5.5 Organização do trabalho.....	86
Aula 6 – Alimentos e bebidas no contexto turístico	95
6.1 A evolução da alimentação com o turismo.....	95
6.2 Segmento do turismo e a alimentação.....	97
Aula 7 – A gastronomia amazônica como atrativo turístico	99
7.1 A culinária amazonense.....	100
7.2 Pratos regionais.....	101
Referências	103
Currículo da professora-autora	105

Palavra da professora-autora

Olá, prezado estudante!

Seja bem-vindo a esta disciplina, na qual iremos vislumbrar oportunidades importantes para a construção do conhecimento de caráter profissional do meio de hospedagem, com detalhamento no setor de alimentos e bebidas (A&B).

Felicito-o por estar contemplando a forma de educação a distância, porque nesta modalidade teremos uma abordagem detalhada das características, funcionalidades e mecanismos da hotelaria com destaque na área de alimentos e bebidas.

O tema é de fundamental importância para você, futuro profissional do meio de hospedagem, pois determina um perfil essencial para o bom funcionamento do sistema hoteleiro.

Este caderno oferece a você conteúdos, atividades, dicas e sugestões. Não deixe esta oportunidade passar, tenha bom proveito e mãos à obra.

Bom estudo e sucesso!
Professora Cristiane da Silva Câmara



Apresentação da disciplina

“Para a geração de um produto, a empresa retira da sociedade insumos (materiais, energia e informação) e, através de processos, os transforma em bens e serviços com o objetivo de atender às necessidades humanas.”

Geraldo Castelli

O setor de alimentos e bebidas passa a cada dia por diversas mudanças, seja nas inúmeras maneiras de atender, de servir, como também na forma de preparar os alimentos, sempre com novas técnicas e descobertas que contribuem para a realização de um casamento perfeito entre a qualidade do serviço fornecido e a demanda. Este setor surgiu não apenas para assegurar os lucros aos empresários hoteleiros, mas como um setor imprescindível para satisfazer, atender e superar as expectativas e necessidades dos clientes/hóspedes.

A atividade deste setor envolve desde o atendimento pessoal até proporcionar o prazer de saborear um bom prato e a degustar uma excelente bebida, seja ao lado da família, dos amigos, ou de pessoas novas que se pretende conhecer. O Setor de Alimentos e Bebidas é responsável pela chegada, permanência e volta de novos clientes/hóspedes.

Para a criação deste caderno foi utilizado muito requinte, dedicação e qualidade, contemplando a disciplina Alimento e Bebidas do Curso Técnico em Hospedagem na modalidade de educação a distância, com o objetivo de apresentar fundamentos, orientações e procedimentos que caracterizam o Setor de Alimentos e Bebidas de um hotel.

Para direcioná-lo, estudante e futuro profissional desta área, iremos estudar e estabelecer conceitos, abrangência da estrutura organizacional e funcional da área de Alimentos e Bebidas, analisando profundamente a qualidade no atendimento e prestação de serviços.

No decorrer deste caderno iremos aprimorar os conceitos e indicar atividades avaliativas, sendo algumas delas desenvolvidas em grupos obedecendo às suas particularidades e atendendo à complexidade. Esta temática traz para você um excelente crescimento acadêmico, assim como a boa formação profissional que abrange o exaustivo estudo e amplo conhecimento neste setor da hotelaria, destacando sempre o diferencial, qualidade e excelência.



Projeto instrucional

Disciplina: Alimentos e Bebidas – A&B (40h).

Ementa: O serviço de alimentos e bebidas no contexto turístico. Composição e organização do departamento de A&B: funções, ciclos, e processos. Áreas de produção e consumo. Regras de serviços. Elaboração de cardápios, fichas técnicas. A gastronomia amazônica como atrativo turístico.

AULA	OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM	MATERIAIS	CARGA HORÁRIA (horas)
1. Alimentos e bebidas	Conhecer o conceito e abrangência do Setor de Alimentos e Bebidas; Conhecer a evolução histórica; Conhecer o perfil profissional, atribuições e responsabilidades.	http://www.artigosonline.com.br/o-setor-de-alimentos-e-bebidas-na-hotelaria/	6
2. Restaurante e serviços	Conhecer o conceito de restaurante, serviços, tipologia e classificação; Conhecer a organização, requisitos e conduta profissional; Analisar o fator regras e técnicas de serviços.	Sugestão para leitura no livro "Castelle, Geraldo. Administração hoteleira .9.ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003".	6
3. Menu e seu planejamento	Conhecer conceitos de menu e seu planejamento; Conhecer os procedimentos de serviços; Analisar a importância do planejamento do menu.	Sugestão para leitura no livro "Castelle, Geraldo. Administração hoteleira . 9.ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003".	6
4. Copa	Conhecer as características dos equipamentos e instalações da copa; Entender as obrigações e responsabilidades; Identificar os tipos de serviços.	http://ieham.org/html/docs/Manual_Programa_Restaurantes_Populares.pdf	6
5. Bar	Conhecer os conceitos de bar e seus derivados; Conhecer os procedimentos e serviços; Examinar a importância da organização do trabalho.	http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CHMQFJAA&url=http%3A%2F%2Fcdp.portodigital.pt%2FMembers%2Fadmin%2Fempreendedorismo%2Fguias-praticos-empendedorismo%2Fcomo_criar_um_restaurante.pdf&ei=k5bfT_y0GoyW8gT8nNWxCQ&usq=AFQjCNEp3vwxJVEeW Xu-BXD7rLGYOXnpQ	6
Continua			

AULA	OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM	MATERIAIS	CARGA HORÁRIA (horas)
6. Alimentos e bebidas no contexto turístico	Conhecer a evolução de alimento & bebidas e sua relação no segmento turístico.	http://www.ivanpinho.com.br/wordpress/wp-content/uploads/2011/09/39620_aula_1_o_servico_de_alimentacao_no_contexto_turistico.pdf	5
7. Gastronomia amazônica como atrativo turístico	Conhecer e identificar a relação da gastronomia amazônica no segmento turístico.	Conhecer e identificar a relação da gastronomia amazônica no segmento turístico. http://www.tudook.com/receitasbrasileiras/culinaria_do_amazonas.html	5
Conclusão			

Aula 1 – Alimentos e bebidas

Objetivos

Conhecer o conceito e a abrangência do Setor de Alimentos e Bebidas.

Conhecer a evolução histórica.

Conhecer o perfil do profissional, atribuições, responsabilidades.

Um profissional que se encontra envolvido nesse setor deve viabilizar e organizar os espaços físicos, o fluxo de circulação, os meios e os recursos para concretização da oferta dos produtos e serviços de alimentos e bebidas, atendendo às normas e à legislação comercial, sanitária, trabalhista e de segurança no trabalho.

Esse profissional tem ainda participação no processo de planejamento, coordenação e avaliação dos serviços de cozinha, incluindo administração de recursos materiais, desde os processos de compra de produtos e gêneros alimentícios, até sua distribuição para produção final, bem como gestão de recursos humanos e financeiros, articulando-se com os diferentes setores envolvidos para o seu cumprimento.

Ele também operacionaliza e avalia os serviços de cozinha e restaurante, com base em conhecimento sobre controle e critérios de segurança alimentar, procedimentos de recebimento, armazenamento e processamento de alimentos, utilizando os equipamentos e utensílios específicos, com respeito às normas pertinentes e aos padrões de qualidade.

Depois de possibilitar o produto final, esse profissional realiza a avaliação da satisfação dos clientes quanto à qualidade do atendimento, produtos e serviços (alimentos e bebidas) oferecidos tanto em hospedagem quanto em eventos utilizando instrumentos que permitam sua aferição, visando à melhoria contínua.

1.1 Breve histórico

Por volta de 1400 as hospedagens passaram a servir refeições acompanhadas de vinhos, começando a caracterizar o serviço de restaurante.

Com a Revolução Industrial no século XIX, e o surgimento da máquina a vapor, a energia elétrica e outras inovações que foram de grande importância para o desenvolvimento da hotelaria, e conseqüentemente para o Setor de Alimentos e Bebidas, as pessoas passaram a viajar mais, seja por necessidades, férias, seja outros motivos, e passaram a escolher meios que oferecessem, além de serviço de hospedagem, o de refeição.

Assim, o que era restrito apenas aos bares e tavernas passou a fazer parte dos principais serviços oferecidos aos clientes/hóspedes.

Em 1870, Cesar Ritz construiu um estabelecimento hoteleiro em Paris, o mais moderno na ocasião, o famoso Hotel Ritz, que dentre tantos outros serviços, oferecia também o de alimentos e bebidas, o qual ficou sob a responsabilidade do cozinheiro George Auguste Escoffier.

Na América também houve uma grande evolução dos hotéis. Em 1525 foi fundado o primeiro hotel no continente americano. Em 1794, foi construído o New York's City Hotel. Em 1828, surge o Tremont House, considerado o primeiro hotel de primeira classe.

No Brasil, esse desenvolvimento não foi tão assustador, apenas na década de 1920, foi fundado o Hotel Copacabana Palace, que passou a hospedar inúmeras celebridades, como artistas, políticos e outros.

Passaram-se décadas e o Brasil tem crescido no que diz respeito à hotelaria e sua diversidade de meios hospedagem, cada um com sua originalidade, servindo aos seus clientes, além de produtos de qualidade, o que há de melhor em cada região onde esses empreendimentos estão localizados.

Atualmente podemos usufruir desses serviços praticamente em todas as cidades do país, seja por meio de hotéis, pousadas, motéis e outros, que oferecem, além dos serviços de hospedagem, os de alimentos e bebidas (alcoólicas e não alcoólicas).

1.2 Abrangência

A área de alimentos e bebidas (A&B), dentro da estrutura organizacional e funcional do hotel, é a mais complexa. Tem-se constituído num verdadeiro calcanhar de Aquiles para muitos administradores de hotéis, sobretudo porque, nessa área, as despesas com mão de obra são, aproximadamente, 2,5 vezes maiores do que no setor de hospedagem, e a receita é quatro vezes menor, comparativamente com o mesmo setor. Em face dessa situação, muitos hotéis têm optado pela “terceirização” dessa área. Decisão esta nem sempre feliz para os negócios e para a imagem do hotel. A terceirização poderá se constituir numa excelente solução, desde que inspirada no conceito de parceria.

Para muitos hotéis, contudo, tem-se observado que a área de A&B é um negócio rentável, representando 40%, ou mais, da receita do hotel. Isso acontece na medida em que ela for dotada de excelente organização e controle, sob o comando de um excelente administrador.

A gerência de A&B abarca os seguintes setores, conforme mostra a Figura 1.1: restaurante, banquetes, cozinha, copa, bar, “stewarding department”, entre outros.

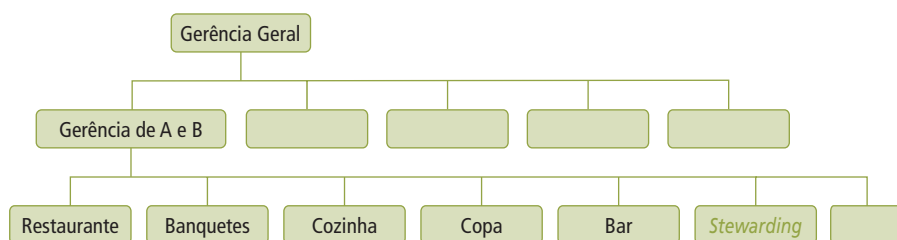


Figura 1.1: Modelo estrutural da área de alimentos e bebidas

Fonte: Adaptado de Castelli (2001, p. 294)

1.3 Gerência de alimentos e bebidas (A&B)

1.3.1 Direção única

Em hotéis de grande porte, a área de A&B é administrada por um gerente e, em hotéis de menor porte, por um *maître* ou por seu proprietário.

O agrupamento dos setores: cozinha, restaurante, bar, copa e banquetes sob a direção única do gerente de A&B oferece as seguintes vantagens:



Acesse <http://www.artigosonline.com.br/o-setor-de-alimentos-e-bebidas-na-hotelaria/>



Stewarding
Diretor; organizador; gerente; comissário de bordo.

- O gerente, logicamente, deve ser um profissional de grande experiência, poderá coordenar perfeitamente os setores de cozinha, restaurante, bar, copa e banquetes;
- Dada a semelhança na preparação profissional do pessoal que trabalha nessa área, o gerente poderá distribuir o trabalho desse pessoal em função das necessidades do serviço, a cada momento.

1.3.2 Atribuições e responsabilidades da gerência de alimentos e bebidas

- planejar, supervisionar, coordenar e controlar as atividades na área de comidas e bebidas;
- zelar pelas boas condições de higiene nos locais que oferecem comidas e bebidas;
- zelar pela perfeita condição de higiene e segurança dos produtos nos locais onde são estocados;
- zelar pela higiene e boa apresentação das salas, dos móveis, equipamentos e utensílios;
- zelar pelas condições de segurança no trabalho;
- zelar pelas condições dos uniformes, pelo asseio pessoal e pela boa apresentação de todos os funcionários;
- supervisionar o processo de elaboração dos alimentos e bebidas nos diversos pontos de produção, analisando a sua qualidade e quantidade;
- rever as fichas técnicas, propondo alterações, quando for o caso;
- supervisionar o procedimento de atendimento ao público nos diversos pontos de venda do hotel, mantendo a boa qualidade dos serviços;
- supervisionar o recebimento de mercadorias, verificando a sua qualidade e quantidade;
- analisar periodicamente os preços de venda, tendo em vista as variações de custo;

- emitir ordens de serviço aos diferentes setores sob a sua responsabilidade;
- consultar diariamente o Livro de Ocorrências, providenciando a solução dos problemas apresentados;
- atender eventualmente a fornecedores que desejam apresentar novos produtos;
- supervisionar e participar do inventário de materiais estocados;
- supervisionar as escalas semanais de trabalho e o esquema de revezamento;
- coordenar a programação anual de férias dos seus subordinados;
- assessorar no recrutamento, na seleção e no treinamento do pessoal afeito à sua área de mando;
- manter-se informado sobre as determinações emanadas da gerência geral ou diretoria;
- promover reuniões de avaliação;
- requisitar serviços de manutenção preventiva e corretiva para móveis e equipamentos localizados na área de alimentos e bebidas;
- promover o bloqueio de locais que necessitam de serviços de manutenção;
- providenciar ou solicitar providências para a admissão ou demissão de funcionários;
- controlar a pontualidade, assiduidade e o empenho dos funcionários;
- avaliar e propor melhorias em instalações e equipamentos;
- seguir e fazer seguir as normas do hotel;
- colaborar no estabelecimento das metas operacionais do hotel;
- colaborar no planejamento anual das atividades do hotel;

- colaborar e acompanhar a elaboração do orçamento do hotel;
- elaborar relatórios, encaminhando-os à gerência geral;
- requisitar o material necessário para a execução dos serviços.

Este é um elenco incompleto de atribuições e responsabilidades da gerência de alimentos e bebidas, mas que serve para avaliar a sua dimensão e importância. Para que todas essas atribuições e funções sejam desempenhadas com eficiência e eficácia por parte do responsável pela condução desta área, é preciso preocupar-se com a sua qualificação profissional. Dificilmente poder-se-á ter sucesso na condução desta área, se a pessoa incumbida desta importante tarefa não estiver respaldada por uma gama de conhecimentos indispensáveis, por habilidades e atitudes profissionais condizentes.

1.3.3 Atribuições e responsabilidades do *maître* executivo

- responder pela gerência de alimentos e bebidas, quando for o caso;
- planejar, organizar e supervisionar todos os serviços: restaurante, bar, copa, banquetes, *room-service* etc.;
- participar da elaboração dos cardápios a serem oferecidos nos diversos pontos de venda do hotel;
- assessorar a gerência e direção em questões técnicas e de pessoal do seu setor;
- zelar pela conservação e manutenção dos materiais e equipamentos existentes em sua área de atuação;
- organizar planos de trabalho e de revezamento;
- orientar os seus comandados.

Resumo

Nesta aula você pôde estudar o conceito da gerência de alimentos e bebidas, aprendendo principalmente sobre sua abrangência. Você teve a oportunidade de fazer uma viagem histórica e reflexiva sobre a evolução desse serviço no mundo e no Brasil. Ao analisar inicialmente esses fatos, você já pôde ter uma visão enriquecida das características e importância desta área na hotelaria.

Atividades de aprendizagem

1. Com base no assunto estudado nesta aula e também em outras fontes, crie um texto que identifique a importância da gerência de alimentos e bebidas e as suas características. Poste sua atividade no AVEA.
2. Após a leitura e compreensão, descreva as atribuições e responsabilidades da gerência de alimentos e bebidas; você pode inserir ilustrações. Poste sua atividade no AVEA.

Aula 2 – Restaurante e serviços

Objetivos

Conhecer o conceito de restaurante e serviços, sua tipologia e classificação.

Conhecer a organização, requisitos e conduta profissional.

Analisar o fator regras e técnicas de serviços.

2.1 Conceito

Considera-se restaurante o estabelecimento que fornece ao público alimentação mediante pagamento. Esse conceito engloba os mais variados tipos de estabelecimentos. Cada um deles, contudo, possui características específicas, em função das quais são mais precisamente definidos.

O Decreto 84.910, de 15 de julho de 1980, em seu artigo 2º b, define restaurante de turismo como “o estabelecimento destinado à prestação de serviços de alimentação e que, por suas condições de localização ou tipicidade, possa ser considerado de interesse turístico”.

2.2 Classificação

Os restaurantes, em geral, podem ser classificados de várias maneiras. Uma delas é a de agrupá-los por categorias do tipo: luxo, primeira categoria, segunda categoria e terceira categoria. Essas categorias são representadas por símbolos, como garfos, por exemplo. Tais símbolos são afixados nas entradas dos estabelecimentos para melhor orientar os clientes. Para um restaurante enquadrar-se numa das categorias, deve preencher uma boa variedade de requisitos, todos eles focados na percepção do cliente. Afinal, é o cliente que define e julga a qualidade.

Nada impede que se faça uma classificação dos restaurantes levando-se em consideração variáveis tais como: tipicidade da cozinha, tipo de serviço proposto, tamanho do estabelecimento, entre outras. No que diz respeito aos



Para conhecer o Decreto 84.910 na íntegra, acesse <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/114684/decreto-84910-80>

restaurantes existentes nos hotéis, deve-se enfatizar algumas peculiaridades. Uma delas refere-se às normas de classificação. Um hotel de cinco estrelas não poderá, por exemplo, possuir um restaurante de terceira categoria. Não existe congruência. Por isso o restaurante sempre deve estar em harmonia com a categoria do hotel. Isso não exclui que o restaurante possa se caracterizar por cozinhas típicas e por modalidades de serviço bem definidas.

Visto que não existe um consenso sobre o tipo de serviço e categorias que os restaurantes se encaixam, é preferível classificá-los em algumas das mais genéricas categorias e, entre elas, especificar cada restaurante de acordo com o tipo de comida que serve, tais como:

- a) **Pizzarias** – muitas nem são consideradas restaurantes; entretanto, as que oferecem o serviço ao cliente (com salão e mesas) são classificadas como um desses tipos e recebem o nome de restaurante e pizzarias. Um ótimo exemplo deste tipo é Catina Ghioto.
- b) **Fast foods** – abrangem a maioria das categorias de restaurantes e lanchonetes, pois oferecem serviços rápidos de alimentação. Os restaurantes *self-services* estão incluídos neste quesito, pois *fast food* refere-se à rapidez com que a comida é servida, e não com que é preparada. Um bom exemplo desta categorias são Habib's, McDonald's, SubWay e entre outros.
- c) **Bares e similares** – incluem as famosas petiscarias, ou seja, bares que oferecem porções e aperitivos podendo, ou não, servirem alguns pratos rápidos. Exemplo clássico é Cachaçaria do Dedé, Fellice e outros.
- d) **Churrascarias e rodízios** – é um restaurante que prepara e serve churrasco. O prato principal é o churrasco de carne de gado bovino, acompanhado de assados de porco, ovelha, aves, além de preparados especiais, como linguiça e medalhão. No rodízio também conhecido como "espeto-corrido", garçons servem a todos os clientes os pratos disponíveis da casa, geralmente no próprio espeto que é assado (por isso o nome), que escolhem a parte de seu gosto. Há também um *buffet* de saladas e acompanhamentos.
- e) **Temáticos** – restaurantes especializados em culinárias específicas e, nesse caso, podem oferecer uma variedade de serviços de acordo com o tema e a maneira de servir originárias do país ou região de origem.

- f) **Tradicionais** – são os restaurantes comuns que, na maioria, oferecem serviço *à la carte*, predominantemente servindo *à russa* (travessas nas mesas).
- g) **Gastronômicos ou de alta cozinha** – são os restaurantes finos, contemporâneos, podendo ou não apresentar alguma especialidade, porém utilizando várias culturas e técnicas e geralmente oferecendo serviços diferenciados, como manobrista de carro e garçom com carrinho de sobremesa oferecendo ao final do prato principal.

2.3 Tipologia

Em meados do século XX, com o aparecimento do turismo em grande escala e da globalização da economia, surgem novas necessidades, motivações e desejos gastronômicos a serem satisfeitos através de novos tipos de restaurantes. Em vista disso, além dos restaurantes denominados clássicos, surgiram outras formas de fornecer comida e bebida ao público, como mostra a Figura 2.1 a seguir.

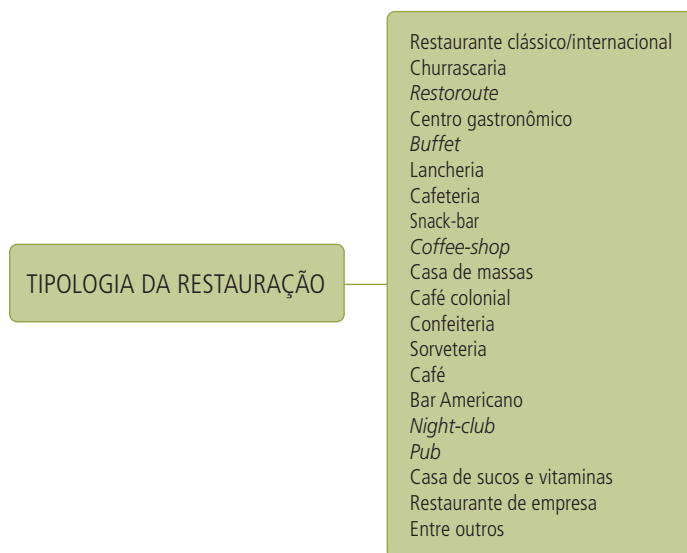


Figura 2.1: Tipologia da restauração

Fonte: Adaptado de Castelli (2001, p. 294)

Cada uma dessas unidades da neorrestauração possui características bem específicas quanto à decoração, aos tipos de cardápio, à modalidades de serviços, à localização, aos preços, etc. Uma pizzaria, por exemplo, não pode ser confundida com um *coffee-shop*.

A-Z

Coffee-shop

Local onde se vende café e refeições rápidas.

2.4 Organização física

2.4.1 Localização

A localização do restaurante deve:

- facilitar ao máximo a comunicação com a cozinha, o que permite uma maior rapidez na execução dos serviços; é muito importante para a qualidade de um restaurante estar no mesmo nível e próximo da cozinha;
- evitar que os odores da cozinha penetrem no restaurante; proporcionar temperatura, iluminação e ventilação agradáveis; evitar degraus entre a cozinha e o restaurante;
- proporcionar fácil acesso ao público. Para um restaurante panorâmico, por exemplo, o elevador deverá merecer uma atenção toda especial.

2.4.2 Espaços

O espaço da sala do restaurante é ocupado pelo mobiliário pertinente (mesas, cadeiras, aparadores, *guéridons*, carrinhos de serviço etc.), pela circulação do pessoal que presta os serviços e pela circulação e espaço ocupados pelos comensais. É preciso prever todos esses espaços para proporcionar bom ambiente, conforto e serviços de excelente qualidade, ou seja:

- aproveitar ao máximo os espaços disponíveis, sem que isto venha em detrimento do conforto dos comensais, do fluxo das pessoas (pessoal de serviço e clientes) e da qualidade dos serviços;
- dispor as mesas de tal forma que evitem que o cliente fique voltado diretamente para a parede, As mesas colocadas em oblíquo, geralmente, evitam tal situação;
- evitar colocar mesas muito próximas da entrada principal do restaurante ou da entrada para a cozinha;
- colocar mesas com diversas capacidades, para atender uma, duas ou mais pessoas;
- Colocar a mesa do *buffet*, se for o caso, em local visível, de fácil acesso tanto por parte do comensal quanto por parte do pessoal de serviço.

A-Z

Guéridon

É uma mesinha junto à mesa a ser servida, à vista das pessoas sentadas

Buffet

É uma forma de servir comida a uma grande quantidade de pessoas. De maneira geral a comida é exposta em uma ou mais mesas para que o consumidor se sirva sozinho em uma ou mais passagens. Pode significar mesa para servir iguarias, bebidas, etc. em casamentos, bailes, coquetéis e outras reuniões.

Para o caso de restaurantes em hotéis, a metragem quadrada deve estar em harmonia com o número de apartamentos, e também com os objetivos específicos propostos pela própria empresa. Por exemplo, o restaurante pode se constituir também num local de reuniões. Neste caso, devem-se prever espaços para tal. Na prática, ele assume fisicamente as mais variadas configurações, na dependência de condicionantes impostos pelo próprio projeto.

2.4.3 Mobiliário

O mobiliário do restaurante deve:

- estar em harmonia com o tipo e a categoria do estabelecimento;
- facilitar o serviço por parte da brigada do restaurante (ver seção 2.5);
- oferecer conforto para os comensais;
- ser de fácil limpeza;
- ser padronizado, para facilitar sua reposição;
- ser resistente, para o uso diário.

Vários são os móveis necessários para se operar um restaurante; entre eles, estão:

- mesas: quadradas, retangulares, redondas e ovais. A escolha do formato e tamanho das mesas depende do tipo de clientela que mais assiduamente frequenta o estabelecimento;
- cadeiras: para uso dos comensais adultos e crianças;
- aparadores: destinados à guarda de talheres, roupas e outros utensílios necessários no decurso da refeição;
- mesas auxiliares (*guéridons*): destinadas a auxiliar no serviço à inglesa indireto (ver este e outros tipos de serviço na seção 2.9.3) ou de apoio para o serviço de bebidas;
- carrinhos diversos para o serviço de sobremesa, de bebidas, de frios e de flambar;
- mesa para *buffet*: destinada à exposição e ao serviço de pratos frios ou quentes, sobremesas, frutas, queijos e outros.

2.4.4 Material

Um restaurante necessita de louça, talheres, cristaleira, roupas, móveis e utensílios para poder operar. As quantidades e os tipos deste elenco de material estão em função daquilo que o restaurante se propõe a oferecer e também da sua taxa de ocupação. A Figura 2.2 oferece um exemplo, tendo como hipótese de trabalho um restaurante com capacidade para cem pessoas e com razoável frequência. Nessa lista, pode-se agregar vários outros objetos, dependendo do tipo de alimentação e do serviço que o restaurante pretende oferecer, como foi mencionado.

Na escolha do material, deve-se normalmente levar em consideração os critérios de beleza, qualidade, manutenção, limpeza, estocagem e preços, entre outros.

2.4.5 Decoração

A categoria de um restaurante está em função de vários fatores, entre os quais pode-se destacar:

- qualidade da comida oferecida;
- qualidade dos serviços;
- instalações e equipamentos;
- utensílios, louças, talheres, cristaleira;
- decoração.

A decoração é, pois, um dos elementos que compõem a categoria do estabelecimento. Ela contribui para criar uma atmosfera agradável e peculiar, interferindo no bem-estar do cliente. Daí a importância de se harmonizarem cores, mobiliário, quadros, cortinas, arranjos florais, etc. Tudo deve estar em equilíbrio com o ambiente que se deseja criar para a clientela visada. Observa-se que a decoração nunca deve ser demasiadamente carregada ou ser excessiva.

Na decoração de uma mesa deve-se levar em consideração alguns aspectos:

- os arranjos não devem ser chamativos;
- os arranjos devem primar pela harmonia das cores, considerando o tamanho e o ambiente do restaurante;

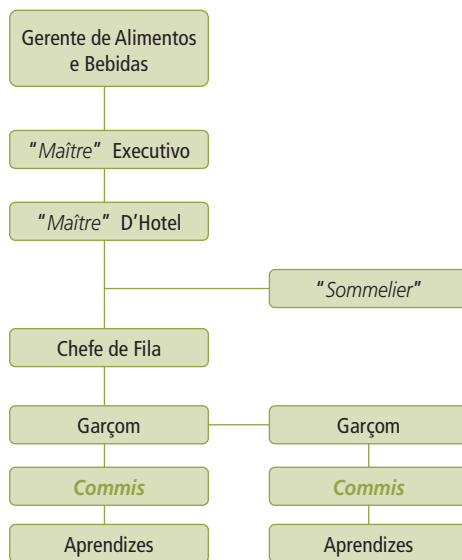
- os arranjos podem ser compostos de flores, frutas, legumes, folhagens e objetos diversos;
- os arranjos não devem atrapalhar a visão entre os comensais;
- os arranjos não devem ser feitos com flores que exalem perfume muito forte, pois isso pode interferir no sabor dos alimentos e das bebidas.

2.4.6 Música ambiente

A música ambiente inadequada, estridente, através de alto-falantes mal localizados, pode ser determinante para o fracasso do estabelecimento. Deve-se ter o cuidado de regular os alto-falantes para cada ambiente, pois, do contrário, ter-se-á um som demasiadamente alto para determinados locais e baixo para outros. Em restaurantes típicos, nada impede que haja música típica, que reforça o ambiente. A música ambiente, como o próprio nome já sugere, deve ser suave.

2.5 Organização da brigada

A composição da **brigada** do restaurante é feita em função da categoria do estabelecimento e do tipo de serviço que ele pretende oferecer. A brigada poderá estar constituída conforme organograma da Figura 2.2.



A-Z

Brigada

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

Commis

É ajudante ou auxiliar de garçom.

Figura 2.2: Organograma funcional para um restaurante de grande porte

Fonte: Adaptado de Castelli (2004, p. 294)

2.5.1 Atribuições e responsabilidades – gerente de alimentos & bebidas;

- superar as expectativas dos clientes no que se refere às ofertas e serviços em relação à A&B;
- ter liderança;
- sempre atento às novas tendências do setor deste mercado;
- selecionar e manter funcionários de alto padrão;
- treinar e motivar o pessoal;
- manter a equipe de trabalho coesa;
- fazer orçamentos;
- fomentar a lucratividade de todos os pontos de venda de distribuição de A&B;
- estar totalmente entrosado com o trabalho dos demais departamentos de um hotel se for o caso.

2.5.2 Atribuições e responsabilidades – maître d’hotel e executivo;

- ser o “cartão de apresentação” do estabelecimento por sua educação, suas boas maneiras e sua cortesia;
- supervisionar e controlar todo o trabalho executado no restaurante, garantindo, desse modo, a qualidade dos serviços;
- participar da elaboração dos cardápios;
- distribuir os horários de trabalho da sua equipe;
- treinar o seu pessoal, desenvolvendo neles as habilidades e atitudes profissionais pertinentes;
- recepcionar o cliente na entrada do restaurante;
- observar e indagar ao cliente, durante a refeição, se tudo corre a contento;
- auxiliar o garçom caso este tenha alguma dificuldade técnica na execução do serviço;

- atender a uma reclamação;
- agir com discrição ao dar ordens;
- tratar bem todos os clientes indistintamente;
- despedir-se do cliente ao término da refeição.

2.5.3 Atribuições e responsabilidades – *sommelier*;

- orientar sobre a compra e o estoque dos vinhos;
- zelar pela adequada conservação dos vinhos: estocagem, rotatividade;
- sugerir formas de melhor vender os vinhos no restaurante ou em outros pontos de venda do hotel;
- sugerir e servir vinhos ao cliente;
- organizar eventos especiais como: queijos e vinhos, degustação de vinhos;
- elaborar a carta dos vinhos;
- controlar o inventário dos vinhos;
- atender às reclamações pertinentes.

2.5.4 Atribuições e responsabilidades – chefe de fila;

- dirigir, supervisionar e controlar atividades do pessoal do restaurante;
- cuidar da *mise en place* do restaurante;
- atender aos pedidos dos clientes;
- servir alimentos e bebidas aos clientes, quando for o caso;
- atender às reclamações;
- orientar a sua equipe de trabalho;
- zelar pelo bom estado dos equipamentos e utensílios em uso no restaurante;
- fechar o serviço do restaurante;
- substituir o *maître*, se for o caso.

2.5.5 Atribuições e responsabilidades – garçom;

- realizar a *mise en place*: sala, mesas, aparadores, etc.;
- preparar o *ménage*;
- preparar o *buffet*, se for o caso;
- atender aos pedidos dos clientes;
- servir os clientes de acordo com as técnicas de serviço;
- apresentar a conta;
- atender às reclamações dos clientes, quando for o caso;
- zelar pela manutenção dos materiais e equipamentos.

2.5.6 Atribuições e responsabilidades – *commis*;

- auxiliar o garçom no serviço aos clientes;
- auxiliar na *mise en place*, antes e durante a refeição;
- encaminhar as comandas;
- transportar os pedidos da cozinha até o *guéridon*;
- manter o aparador em ordem.

2.5.7 Atribuições e responsabilidades – aprendiz;

- colaborar com o trabalho executado pelo *commis*.

2.6 Uniformes

O uniforme é um valioso componente para a boa aparência do pessoal do restaurante, fator de fundamental importância para o sucesso do estabelecimento. Por isso os uniformes devem:

- ser confeccionados com tecidos de qualidade que garantam maior durabilidade e melhor aparência;
- ser facilmente lavados e passados;
- ser confortáveis para facilitar os movimentos necessários para execução dos serviços.



Figura 2.3: Uniforme de garçom

Fonte: <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=download&id=157966>

Recomenda-se:

- utilizar os uniformes tão somente quando da execução das tarefas pertinentes;
- diariamente trocar de camisa e substituí-la sempre que for constatado esgarçamento do colarinho e/ou dos punhos;
- limpar os sapatos diariamente.

Nos restaurantes dos hotéis, o uniforme segue, em geral, um padrão internacional, marcado pela sua sobriedade, que pode ser o seguinte, para o sexo masculino:

- *maître*: casaco preto ou *smoking*, calça preta, camisa branca, gravata-borboleta preta, meias e sapatos pretos;
- garçom: casaco branco, calça preta, camisa branca, gilê preto, gravata-borboleta preta, meias e sapatos pretos;
- *commis*: casaco branco, calça preta, camisa branca, gilê preto, gravata-borboleta branca, meias e sapatos pretos.

Tradicionalmente a brigada do restaurante era composta por pessoas do sexo masculino.

Hoje em dia, as do sexo feminino estão se fazendo cada vez mais presentes. Nesse caso, o uniforme mais usado é o seguinte: saia escura (preta/azul), meias escuras, camisa branca e jaqueta francesa ou também uma blusa branca com gravata-borboleta ou laço, sapatos escuros com saltos médios.

2.7 Requisitos pessoais e conduta profissional

O restaurante faz parte da sociedade moderna. Nele, as pessoas se encontram para não só degustarem uma boa alimentação, mas também para rever um amigo, realizar um negócio, etc. Em consequência, a brigada do restaurante deve estar suficientemente preparada para lidar com essas pessoas. Deve ser possuidora de inúmeros atributos físicos, intelectuais, profissionais e morais que, necessariamente, fazem parte do perfil profissional de cada um dos componentes da brigada. Vejamos alguns desses aspectos mais pormenorizadamente:

- a) **Asseio/hábitos** – o restaurante é um local onde são manipulados alimentos. Em consequência, a limpeza deve primar sob todos os aspectos: mãos e unhas limpas, barba feita, higiene bucal, cabelos cortados, banhos diários, perfumes e joias discretos. Além disso, a brigada do restaurante deve possuir hábitos agradáveis, isto é, evitar passar a mão nos cabelos, nos olhos, no nariz e na boca; não fumar, não mascar chicletes, não se encostar em paredes e móveis e não se intrometer em conversas de clientes.
- b) **Cortesia/educação** – a cortesia deve estar presente em todo o agir da brigada do restaurante, necessária tanto para os clientes como para os colegas. Faz parte do perfil profissional desta categoria de funcionários o agir sempre com delicadeza, tato e boa educação, sem cair no esnobismo. Agir cortesmente significa agradar os clientes através de um trabalho profissional bem executado, ou seja, modos respeitosos, sem servilismo.
- c) **Cooperação/espírito de equipe** – o sucesso do restaurante depende da cooperação de toda a brigada, isto é, da solidariedade profissional. O espírito de equipe implica:
 - realizar um trabalho com participação de outras pessoas;
 - ajudar os colegas, quando for necessário;
 - desenvolver o espírito de coleguismo, evitando, desse modo, o fomento de um ambiente de intriga e de “fofocas”.

- d) **Honestidade** – a honestidade deve ser um componente fundamental na vida profissional de qualquer categoria. Não poderia ser diferente para o pessoal que trabalha neste ramo de atividade, porque facilmente pode des-cambar, pelas próprias facilidades que o meio ambiente proporciona. Servir uma dose de bebida com várias “choradinhas”, para com isso obter do cliente uma gorjeta maior, participar de conchavos ou “chavecós” demonstra falta de honestidade, pois tais ações repercutem nos lucros da empresa.
- e) **Autodomínio** – o pessoal de restaurante deve possuir paciência para suportar, não raro, o mau humor e mesmo a má educação de muitos clientes. Deve-se evitar discussões e dispensar-lhes atenção e cortesia.
- f) **Formação profissional** – o bom serviço depende de um elenco de conhecimentos, habilidades e atitudes profissionais por parte do pessoal da brigada, o que exige, treinamento e formação de todo o quadro de pessoal.

2.8 Organização

Lembramos mais uma vez que não constitui propósito deste caderno elaborar um manual de técnicas de serviço para restaurantes, ao analisar-se a organização do trabalho nesta área. Objetiva-se, isto sim, mencionar alguns tópicos do trabalho executado num restaurante, a fim de que o leitor possa inteirar-se dos inúmeros detalhes que devem ser levados em conta, para poder garantir a qualidade dos serviços prestados neste setor. A amplitude, a complexidade de conhecimentos e as habilidades que deve possuir a brigada que se ocupa da operacionalidade de um restaurante de categoria também devem ser mostradas.

2.8.1 Plano de trabalho

O restaurante funciona dentro de determinados horários. Nesse sentido, cada funcionário possui seu turno de trabalho. Podemos distinguir basicamente dois planos de trabalho:

- semanal: que prevê a distribuição do pessoal, para fazer face às necessidades da semana, nele constando, também, as folgas semanais;
- mensal/anual: que prevê a distribuição do pessoal para fazer face às necessidades mensais, nele constando, também, as férias anuais de cada funcionário.

2.8.2 Distribuição das mesas

Cada restaurante possui uma capacidade que corresponde a um certo número de mesas. Nos hotéis o número de apartamentos determina o tamanho do restaurante e da cozinha. Essa correlação evita estrangulamentos no desenvolvimento dos serviços.

Cabe ao responsável pela sala elaborar um plano de distribuição das mesas, estabelecendo as diversas praças (conjunto de diversas mesas) nas quais os vários grupos de garçons exercerão suas atividades.

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

2.8.3 *Mise en place*

A *mise en place*, expressão de origem francesa, significa arrumação, colocação em ordem. Desse modo, fala-se em *mise en place* do bar, do *room-service*, do restaurante (sala). Uma mesa e bandeja também possuem sua *mise en place* específica, dependendo do prato oferecido ao cliente. Toda *mise en place* é feita justamente para agilizar os serviços no momento do atendimento da solicitação feita pelo cliente. Nesse sentido, a perfeita definição, por parte do estabelecimento, da *mise en place* que deve ser seguida, para cada ponto de venda, auxilia enormemente a agilização dos serviços solicitados pelo cliente (Figura 2.4).



Figura 2.4: Modelo de *mise en place*

Fonte: <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=download&id=1259942>

A *mise en place*, no restaurante ou sala, engloba aquele conjunto de trabalhos previamente executados, para colocar o local, os objetos ou alimentos e bebidas em ordem.

a) *Mise en place* da sala

No que se refere à sala (restaurante), é necessário efetuar vários trabalhos preliminares, antes de abrir o estabelecimento ao público. Entre eles destacam-se:

- ventilar a sala;
- limpar a sala: tapetes, lustres, janelas, móveis, utensílios, etc.;
- verificar se o sistema de iluminação e o de som funcionam perfeitamente;
- verificar o estado de funcionamento e a limpeza dos sanitários;
- ajeitar os arranjos de flores e cuidar das folhagens que fazem parte da decoração;
- polir o material: louças, talheres, cristais e outros utensílios colocados no aparador devem passar por um processo perfeito de higienização.

Primeiramente no setor de lavagem, quer através de processo manual, quer através de processo mecânico e, após, pelo polimento. O polimento de louças, talheres, cristais e outros utensílios é um trabalho executado pelo pessoal do restaurante, que não só deve conhecer, mas possuir as devidas habilidades para a execução do processo de polimento dos diferentes tipos de material utilizado no restaurante. Esse trabalho de polimento e ordenação do aparador é realizado durante a *mise en place* da sala, que consiste basicamente no seguinte:

- reunir o material de limpeza necessário como: panos (que não soltem fiapos), álcool e bandejas;
- separar os diferentes tipos de material (copos, xícaras, pires etc.);
- proceder ao polimento, isto é, despejar uma determinada quantia de álcool no primeiro prato ou copo, por exemplo, passando-o sucessivamente aos demais.

Toda vez que se efetuar transferência do álcool, a peça deve ser enxugada em toda sua extensão e colocada no aparador. Os pratos podem ser empilhados por grupos (pratos de mesa, de sobremesa, de pão, etc.). No caso de copos e xícaras, aconselha-se dispô-los sobre bandejas revestidas com pano de serviço.

Quando estas estiverem cheias, transporta-se o material até o aparador, ordenando-o nos seus devidos lugares. Para o polimento de talheres, deve-se proceder da seguinte maneira: separá-los por espécie e colocá-los sobre uma bandeja; despejar um pouco de álcool sobre eles e, com o auxílio de um pano de serviço, proceder ao polimento;

- separar o material (copos, pratos, etc.) que não estiver em perfeito estado de conservação, encaminhando-o ao setor competente;
- revisar todos os utensílios a serem utilizados;
- retirar do aparador, periodicamente, todos os utensílios acondicionados de condimentos e verificar o seu estado de limpeza e abastecimento;
- proceder à troca de roupas. Cabe ao funcionário encarregado: separar, contar, trocar, distribuir e controlar o conjunto de roupas de uso no restaurante. Isto é, nos horários fixados, o encarregado recolhe as roupas

(toalhas, *napperons*, guardanapos, etc.) que necessitam ser lavadas, efetuando a sua separação e juntando as peças menores em molhos de dez (nove mais uma que se amarra às demais). Esse procedimento facilita a troca na lavanderia. A seguir, preenche um formulário especificando o tipo e a quantidade de roupas, levando-as para a lavanderia num cesto ou carrinho especial e trocando-as pelo equivalente em roupa limpa. Em seguida, procede à distribuição. Caso haja necessidade de mais roupa, sobretudo por ocasião de um evento especial, é feita uma requisição solicitando as quantidades previstas.

Se houver alguma peça de roupa com defeito, deve-se separá-la e não misturá-la com a roupa suja. Esta é entregue ao responsável pela lavanderia, que a examinará, verificando a necessidade de um possível conserto ou um reaproveitamento para a confecção de outras peças.

Arrumar as mesas. Neste particular deve-se observar:

- o alinhamento das mesas e cadeiras, prevendo espaço para a circulação de funcionários e clientes;
- o equilíbrio das mesas. Caso estiverem em falso, calçá-las com rolhas (cortiça).
- a colocação do moletom (flanela grossa): deve estar bem preso à mesa, bem esticado, proporcionando uma superfície lisa, sobre a qual será estendida a toalha, a fim de:
 1. evitar ruídos com os utensílios depositados sobre a mesa;
 2. evitar que a toalha escorregue;
 3. evitar que a toalha estrague mais rapidamente, sobretudo nas bordas;
 4. proteger a mesa do calor das travessas;
 5. servir como absorvente de líquidos (bebidas) caso sejam derramados sobre a mesa.

Colocação da toalha:

- os vincos devem coincidir com o centro da mesa;
- as pontas devem cair na direção dos pés da mesa;
- as dobras da toalha devem ficar voltadas para baixo.

Colocação de *napperon*.

Disposição dos utensílios na mesa:

- retirar dos aparadores o material necessário, transportando-o para as mesas e dispondo-o de forma adequada;
- nas mesas longas, observar uma distância de aproximadamente 60 cm entre um prato e outro.

Colocação da decoração:

- evitar uma decoração demasiadamente alta;
- evitar de sobrecarregar os vasos com muitas flores ou colocar vasos grandes demais;
- harmonizar as cores das flores.

b) *Mise en place* de base

Na *mise en place* de base, pode-se distinguir quatro situações:

- *mise en place* básico;



Figura 2.5: *Mise en place* básico

Fonte: <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=download&id=597934>

1. Prato de mesa, colocado na ponta da mesa, com mais ou menos 1 cm de distância, podendo também haver somente o guardanapo com a dobradura a gosto.
2. Faca de mesa, fica posicionada ao lado direito do prato e do cliente, seguindo o alinhamento do prato, com mais ou menos 1 cm de distância.
3. Garfo de mesa, posicionado do lado direito do prato com 1 cm de distância.
4. Prato de pão fica um pouco acima do prato de mesa do lado esquerdo.
5. Faca de sobremesa (para manteiga) fica em cima do prato de pão, do lado direito.
6. Guardanapo fica posicionado em cima do prato de mesa, se for o caso haver um, com a dobradura à escolha.
7. Taça de água, alinhada com a ponta da faca de mesa, do lado direito.

c) *mise en place* para o serviço *à la carte*



Figura 2.6: *Mise en place à la carte*

Fonte: <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=download&id=597934>

1. Prato de mesa.
2. Guardanapo.
3. Faca de mesa.
4. Garfo de mesa.
5. Faca de sobremesa.
6. Prato de pão.
7. Copo de vinho tinto.
8. Copo d'água.
9. Saleiro e pimenteira.

d) *mise en place* para o serviço de banquetes



Figura 2.7: *Mise en place* para banquete

Fonte: <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=download&id=810641>

1. Prato de mesa, colocado na ponta da mesa, com mais ou menos 1 cm de distância.
2. Faca de mesa, fica posicionada ao lado direito do prato e do cliente, seguindo o alinhamento do prato, com mais ou menos 1 cm de distância.
3. Garfo de mesa, posicionado do lado direito do prato com 1 cm de distância.
4. Colher de sobremesa para *sorbet* (quando necessário).
5. Faca de peixe, ao lado da colher de sobremesa.
6. Garfo de peixe, ao lado do garfo de mesa.
7. Faca de sobremesa (para entrada) ao lado da faca de peixe (ambas alinhadas pelo cabo).
8. Garfo de sobremesa (para entrada) ao lado do garfo de peixe (ambos alinhados pelos dentes).
9. Faca de sobremesa, em cima do prato com aproximadamente 1 cm de distância, com a cerra virada em direção ao cliente e apontando para o lado esquerdo.

10. Garfo de sobremesa, em cima da faca também de sobremesa, com os dentes apontando para o lado direito.
11. Colher de sobremesa, em cima do garfo de sobremesa e apontando para o lado esquerdo.
12. Taça de água.
13. Taça de vinho tinto ao lado taça de água, formando uma diagonal na direita (assim como na figura).
14. Taça de vinho branco alinhada com a ponta da faca de peixe, formando uma linha diagonal com as outras taças.
15. Taça de espumante fica entre o a taça de água e de vinho tinto, um pouquinho atrás.
16. Guardanapo fica posicionado em cima do prato de mesa, com a dobra-dura à escolha.

2.9 Serviço

- um rosto sorridente;
- excelência em tudo o que se faz;
- saudar cada cliente com educação;
- visualizar cada cliente como um VIP;
- convidar o cliente a regressar;
- criar um bom ambiente;
- olhar atentamente para o cliente, demonstrando assim o interesse por ele.

2.9.1 Regras e técnicas de serviço

Para poder realizar o conjunto de trabalhos com a qualidade de que necessita o restaurante, é preciso ater-se a algumas regras de aplicação geral e de execução dos serviços que devem fazer parte do conhecimento da brigada do restaurante. Entre elas destacamos:

1. Apresentar-se no horário marcado, geralmente um pouco antes da abertura do restaurante.
2. Deve haver um relacionamento amigável entre o “restaurante” e a “cozinha”.
3. Os funcionários do restaurante devem primar pela agilidade no serviço; contudo, devem ter o cuidado de não esbarrar em mesas, cadeiras e clientes. A rapidez é fundamental, mas sem perder a elegância.

4. No vaivém do garçom do restaurante para a cozinha e vice-versa, sempre aproveitar a “viagem” para levar ou trazer algo, quando possível.
5. Passar pelo colega sempre pela direita, em lugares de movimento ou de acesso à cozinha, copa, escadas e portas, para evitar encontrões.
6. Registrar todos os pedidos em comandas, com clareza e precisão.
7. Repor constantemente os cinzeiros em mesas que os utilizem.
8. Comunicar-se da maneira mais discreta possível com os colegas de trabalho, isto é, apenas com um olhar ou com voz baixa. Não fica bem para o cliente ouvir constantemente os gritos, no momento de “cantar” o pedido na cozinha, ou ver a expressão facial de um funcionário denotando descontentamento.
9. Conhecer detalhadamente a composição dos pratos para dar as devidas explicações, quando necessário.
10. Estar constantemente atento às possíveis solicitações dos clientes. Isso não significa que o garçom deva estar “colado” à mesa e a todo tempo perguntar se não falta nada.
11. Quando a disposição das mesas não permitir a execução do serviço, dentro do que foi estabelecido tecnicamente, pode-se efetuá-lo pelo lado que menos perturbe o cliente. É o caso, por exemplo, das mesas contra a parede, ou encaixadas entre sofás.
12. Nunca polir um objeto diante do cliente (materiais, louças, cristais).
13. A *carte de menus* deve estar rigorosamente em condições de viso (sem manchas ou rasuras).
14. Sempre apresentar a *carte de menus* aberta ao cliente, pelo lado direito dele.
15. Ao dispor os pratos sobre a mesa, evitar que o dedo polegar toque na parte interna do prato.
16. Evitar ruídos com portas, talheres, copos, etc.

17. Jamais passar a mão diante da face do cliente durante a execução do serviço.
18. Desembaraçar e limpar a mesa antes de servir a sobremesa.
19. Colocar os talheres apropriados para a sobremesa.
20. Na *mise en place*, segurar os talheres envolvidos num guardanapo, a fim de manter a higiene.
21. Efetuar corretamente os trabalhos pela direita do cliente: serviço à inglesa indireto, serviço de bebidas, serviço de pratos prontos, serviço de desembaraço de pratos e copos.
22. Efetuar corretamente os trabalhos pela esquerda do cliente: serviço à francesa, serviço à inglesa direto, apresentação das iguarias, serviço e desembaraço de pratos de pão, saladas, garfo e faca de *couvert* e lavanda.
23. Carregar travessas e bandejas. As travessas com comidas são carregadas sobre a palma da mão esquerda, sempre protegida por um pano de serviço, dobrado várias vezes para evitar queimaduras. No transporte de copos e bebidas, as bandejas são igualmente carregadas sobre a palma da mão esquerda.
24. A bandeja é um instrumento importante para o trabalho do garçom e, por isso, exige destreza no seu manuseio, para evitar acontecimentos desagradáveis. Nesse sentido, é necessário saber apoiá-la adequadamente sobre a palma da mão e igualmente saber dispor os objetos nela. Como norma geral, colocam-se os objetos mais pesados no centro da bandeja ou na parte que fica mais próxima do corpo e os mais leves na parte da frente. Ter o cuidado de forrar a bandeja com guardanapos que não escorreguem.
25. Carregar pratos de mesa. Antes da refeição (*mise en place*): da copa para o aparador e deste para as mesas. Em ambos os casos, envolver os pratos num pano de serviço. Durante a refeição: do aparador ou estufa para o *guéridon*. São transportados envoltos num pano de serviço, em número igual aos clientes a serem servidos. Servir as comidas quentes em pratos aquecidos e as comidas frias em pratos frios.
26. Carregar sopeiras. A sopeira, com a concha, deve ser transportada sobre a bandeja.

- 27.** Carregar legumeiras. A legumeira pode ser transportada sobre um prato de mesa, forrado com um pano de serviço ou guardanapo de papel. Caso houver mais utensílios, utiliza-se a bandeja.
- 28.** Carregar copos, garrafas, café e outros utensílios. Os copos, as garrafas e o café são transportados sobre a bandeja. No caso de copos limpos, podem ser transportados de três maneiras: com a bandeja; com a palma da mão voltada para cima, colocando a base dos copos entre os dedos; com a palma da mão colocando a base dos copos entre os dedos, mas emborcados. Pegar o copo sempre pela haste. Quanto aos copos já usados, recolhê-los da mesa, segurando-os também pela base e transportando-os sempre com a bandeja. O copo de água deve permanecer sobre a mesa até o final da refeição. O mesmo acontecendo com o copo de vinho, caso o cliente esteja fazendo uso dele.
- 29.** Desembaraçar a mesa. A mesa deve ser desembaraçada na seguinte sequência:
- recolher os copos de aperitivos quando for servir o vinho;
 - recolher os copos de vinho branco quando for servir o vinho tinto;
 - recolher os copos de vinho tinto, antes do cafezinho ou do serviço de licores (digestivos);
 - quando o cliente terminou o prato principal, recolher primeiramente as travessas e molheiras; após, o prato de mesa, os pratos menores, o prato de pão e, por fim, a lavanda, quando for o caso;
 - recolher o *ménage* e os cestinhos de pão, entre o serviço de queijo e sobremesa, limpando rapidamente a toalha.
- 30.** Trinchar e flambar. Além do serviço de comidas e bebidas normalmente servidas, a brigada do restaurante deverá estar capacitada para executar alguns serviços especiais como: trinchar e flambar, que exigem um eficiente preparo técnico, porque são trabalhos que colocam o profissional mais em evidência, chamando mais a atenção dos clientes. Nesse caso, recomenda-se a observação de algumas regras fundamentais:
- *mise en place* perfeita, de acordo com o serviço a ser executado;

- limpeza impecável dos equipamentos e utensílios;
 - cuidados especiais com acidentes, sobretudo nos casos de flambagens.
31. Evitar que o ajuntamento do pessoal que trabalha no restaurante diminua o período de atendimento ao público, pois, além de proporcionar um visual não muito agradável, seguramente gerará um desleixo no atendimento.
 32. Não deixar acumular louças e demais utensílios no *guéridon* e aparador que não forem necessários.
 33. Recepcionar os clientes e deles despedir-se corretamente.

2.9.2 Regras e técnicas de serviço



Figura 2.8: Prato à mesa

Fonte: <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=download&id=119328>

Um hotel de grande porte oferece alimentos em diversos pontos de vendas, tais como: restaurante, *coffee-shop*, bar, *room-service*, salão de chá, banquete, etc. Para cada um desses locais deve-se confeccionar uma “carta de comidas”, com um elenco variado de sugestões, que devem levar em conta o tipo de clientela visada.

As considerações feitas a seguir dizem respeito principalmente ao serviço de comida em restaurantes. Elas podem, contudo, ser úteis também para os demais casos. Até porque as “cartas” dos diferentes locais devem possuir entre si algum tipo de harmonia em seu *layout* pelo fato de pertencerem ao mesmo hotel.

Embora a carta de comidas seja, usualmente, denominada “cardápio”, “menu” ou “carta”, não se deve confundir o que seja um “menu” e o que seja uma “*carte de mets*” (carta de comidas), como será visto a seguir, e isto sem entrar profundamente no assunto por uma questão de síntese. Contudo, para o profissional que atua na área de alimentos, constitui uma obrigação conhecer os inúmeros detalhes atinentes a este assunto.

2.9.3 Tipos de serviços

Os restaurantes adotam diferentes tipos de serviço:

- Serviço à inglesa direto

É usado nos restaurantes de primeira categoria. Consiste em trazer da cozinha as travessas já preparadas. Os pratos são colocados em frente aos clientes e, em seguida, o garçom se aproxima pelo lado esquerdo, servindo a comida diretamente da travessa para o prato. Esta forma também é usada em banquetes. As bebidas são sempre servidas pelo lado direito.

- Serviço à inglesa indireto

Consiste em trazer da cozinha o *guéridon* com as travessas e pratos até a mesa do cliente. Os pratos são servidos com cuidado pelo garçom, diante do cliente. As travessas no *guéridon*, com o que ainda resta, devem ser mantidas aquecidas para que, depois, se possa oferecer uma nova porção ao cliente. As bebidas são servidas pelo lado direito.

- Serviço à americana

Vem sendo adotado pelos restaurantes dos melhores hotéis. Tem a vantagem de reduzir os custos dos alimentos e utilizar um menor número de funcionários.

Neste serviço, os pratos são preparados diretamente na cozinha, trazidos pelos garçons e colocados na mesa, na frente do cliente, pelo lado esquerdo. As bebidas são servidas pelo lado direito.

Outra modalidade do serviço à americana é o *buffet* ou *self service*, que também é muito usado em banquetes.

- Serviço à russa

Este tipo de serviço está em desuso devido à sua complexidade e lentidão. Consiste em trazer a comida já pronta em recipientes e travessas, mas com as peças inteiras, que são fatiadas e montadas em frente ao cliente.

- Serviço à francesa

E geralmente usado em recepções e jantares importantes. Embora seja um serviço mais cerimonioso, facilita o garçom, pois consiste em trazer da cozinha as travessas já montadas com os respectivos talheres para servir. O garçom posiciona-se ao lado esquerdo do cliente para que ele mesmo se sirva. Neste tipo de serviço, é escalado outro garçom para servir as bebidas.



Para complementar este assunto, acesse http://ieham.org/html/docs/Manual_Programa_Restaurantes_Populares.pdf

Resumo

No desenlace desta aula você obteve informações sobre os conceitos de restaurante, classificação, tipologia e os tipos de serviços oferecidos de acordo com a organização física, que por sua vez deve estar em harmonia com o porte do hotel. Também aprendeu referências a respeito das atribuições e responsabilidades, uniformes, requisitos pessoais, conduta profissional, bem como regras e técnicas primordiais para os serviços oferecidos. Dedicar-se à apreciação detalhada sobre a excelência desses serviços é notável para o crescimento do profissional deste segmento.

Atividades de aprendizagem

1. Agora, você que já estudou a composição sobre a organização da brigada faça um relatório em texto descritivo sobre as suas peculiaridades, conduta profissional, atribuições, serviços e regras. Nesse relatório deverão ser registrados todos os passos realizados para esta atividade com ilustração de imagens. Cada aluno deve criar e enviar uma cópia do trabalho para todos os seus colegas avaliarem seu conteúdo e logo após comentarem no fórum da disciplina no AVEA - “Regras e Técnicas no contexto da postura profissional da brigada” sobre a execução e a importância desses profissionais dentro de um hotel.

Os comentários para esse fórum devem ser contextualizados com base nesta aula e em outras fontes que sejam seguras. Mãos à obra e ótimo trabalho!

2. Depois da abordagem sobre restaurantes e serviços, você deverá produzir um texto que classifique os pontos importantes quanto à organização física com exemplos e ilustrações de imagens. Poste sua atividade no AVEA.

Aula 3 – Menu e planejamento

Objetivos

Conhecer os conceitos relacionados ao menu e seu planejamento.

Conhecer os procedimentos de serviços.

Analisar a importância do planejamento do menu.

O menu inclui um determinado número de serviços (pratos), previamente definidos e dispostos numa sequência, para compor uma refeição. Essa sequência inicia com pratos mais leves, evoluindo para os mais consistentes e terminando com o mais delicados ou finos.

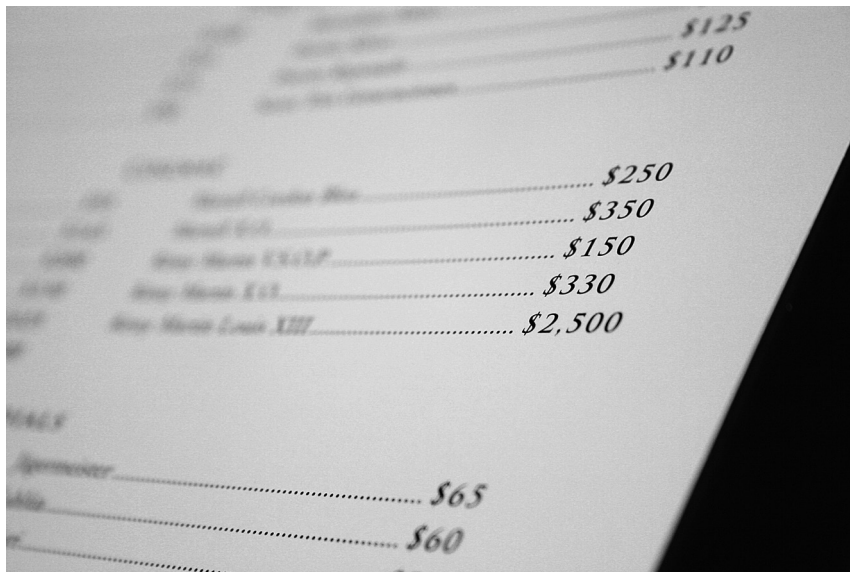


Figura 3.1: Menu

Fonte: <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=download&id=1110996>

Num restaurante, o cardápio, ementa ou menu é a lista onde constam as opções (pratos, bebidas e vinhos) disponíveis para o cliente. Um menu pode ser *à la carte* ou *table d'hôte*. Os itens disponíveis para o consumidor escolher podem estar agrupados em várias categorias, dependendo da hora

do dia ou do evento. Um cardápio de café da manhã no mundo ocidental usualmente inclui ovos, torradas e/ou frutas. Cardápios de almoço e jantar, em contrapartida, incluem itens de porções de comida.

3.1 Tipos de serviços

Na hora de trocar um cardápio, deve-se levar em consideração alguns pontos:

- Estrelas:

São itens mais populares e rentáveis.

Manter rigidamente as especificações (qualidade/tamanho da porção, apresentação).

Destacar bem estes itens no menu.

Tentar a flexibilidade desses pratos (vender mais caro).

- Cavalo de arado:

Pratos populares com margem de lucro baixa. Importantes porque representam um chamariz para o restaurante. Não se mexer na composição. Devem ser mantido no cardápio. O preço pode ser acrescido aos poucos.

Retirar do menu quando for muito trabalhoso (flambados).

- Quebra-cabeça:

Pratos com alta rentabilidade e pouca demanda.

Retirar do menu, caso não seja o prato principal.

Localizar numa melhor posição no cardápio.

Dar outro nome.

Baixar seu preço devido à sua alta margem de lucro.

Limitar, no menu, o número de pratos “quebra-cabeça”.

- Cachorro:

Pratos não populares, com baixa margem de lucro.

Eliminar do menu.

Tentar aumentar o preço.

3.2 Ficha técnica

Abaixo, seguem os elementos para um modelo de ficha técnica, que deverá ser sempre totalmente preenchida.

Uma foto ou um desenho do prato são importantes para que visualizemos melhor o seu *layout*.

É importante que a receita seja didática e mencione por etapas a colocação de todos os ingredientes.

O nome do prato deve ser escrito no cabeçalho, assim como o seu número.

3.3 Fator de correção

O fator de correção é o índice aplicado quando se calcula o custo de determinado alimento que faz parte de um prato ou lanche. Alguns itens podem variar de tamanho ou consistência e, conseqüentemente, apresentar um desperdício maior ou menor. E podem sofrer alteração de preços conforme a região e situação econômica.

3.4 Planejamento do menu

O menu é a ferramenta básica para a operação de A&B. Por essa razão, a elaboração deve ser estudada e analisada cuidadosamente para determinar quais itens agradarão aos clientes. Porém, antes de elaborá-lo, é necessário considerar uma boa quantidade de itens e tomar algumas decisões sobre a frequência com que um item deve nele constar. Está fora do contexto e objetivo deste estudo o desenvolvimento das técnicas de viabilização do menu.

É muito difícil saber quantas vezes um item deve constar do menu. Se, por um lado, a apresentação diária tem um efeito positivo e traz o cliente de volta, por outro, o cliente poderá achar repetitivo e pouco criativo encontrar sempre o mesmo prato.

O cansaço ou tédio do menu de um estabelecimento é difícil de superar; porém esse mesmo cansaço ou tédio existe nas redes de *fast food*. As vantagens e desvantagens dos padrões de menu estão listadas abaixo, para ajudar a desenvolver um melhor plano de *marketing*.

3.4.1 Menu cíclico

Vantagens:

1. alguma redução na mão de obra;
2. pequena redução no inventário;
3. menos treinamento;
4. grande transparência e controle de produção;
5. aproveitamento efetivo das sobras.

Desvantagens:

1. algum cansaço ou tédio do menu, se o ciclo for frequente;
2. grande número de itens de suprimentos devem constar no inventário;
3. necessidade de uma mão de obra muito especializada.

3.4.2 Menu rotativo ou variável

Vantagens:

1. elimina o tédio ou cansaço do menu;
2. proporciona inúmeras maneiras de criar novos itens;
3. possibilita mudanças sazonais diárias, semanais ou mensais.

Desvantagens:

1. aumento de sobras;
2. aumento do inventário;
3. menor controle;
4. necessidade de mão de obra especializada;
5. aumento no custo da mão de obra.

3.4.3 Menu fixo**Vantagens:**

1. reduz a mão de obra;
2. reduz o inventário;
3. proporciona melhor controle;
4. necessita de menos treinamento;
5. habilita a obtenção de alto grau de qualidade em todos os itens do menu;
6. possibilita a identificação do produto;
7. reduz as sobras;
8. barateia o custo dos alimentos.

Desvantagens:

1. cansaço ou tédio do menu;
2. falta de flexibilidade para os ajustes sazonais;
3. limitação de mercado.

3.4.4 Informação adicional

O uso do menu fixo associado ao rotativo ou variável ainda é a melhor escolha que um estabelecimento faz. Por exemplo: um restaurante especializado em carnes oferece-as assadas, grelhadas ou de qualquer outro tipo em um menu fixo. Ao mesmo tempo, também oferece guarnições, saladas e entradas, assim como sobremesas, que podem variar frequentemente. A decisão de usar os dois padrões de menus é o início de um plano de *marketing* adaptado à estratégia do restaurante e que resultará em um aumento de vendas.

Por outro lado, uma operação de A&B usa o menu cíclico para as carnes e vegetais, baseando-se na preferência de seus clientes. No entanto, usa um menu rotativo para frutas, sobremesas e aperitivos, beneficiando-se assim das ofertas sazonais e eliminando o tédio do menu. O resultado é o baixo custo e a satisfação do cliente.

3.5 Rascunho de menu

Política operacional: formulário de rascunho do menu.

Objetivo: estabelecer a forma de elaborar o menu.

Responsabilidade: gerente de A&B.

Equipamento especial: arquivo de material de apoio.

3.5.1 Procedimentos

O menu é o documento mais importante a ser elaborado e redigido pelo gerente de A&B e, assim sendo, essa função deve ser realizada de forma sistemática. A utilização de um formato especial para a organização do cardápio oferece várias vantagens:

1. ajuda, passo a passo, no processo da escolha;
2. evita omissões;
3. ajuda aqueles que usarão o menu, uma vez que for elaborado;
4. facilita a forma de digitar e arquivar.

Geralmente a ficha técnica de um prato, o método de serviço, a frequência de mudança do cardápio e a variedade de seleção exigida em cada refeição é necessário usar um determinado tipo de ficha técnica. Exemplos em vários tipos de serviços: um restaurante que dificilmente muda seu menu pode usar somente as sugestões do *chef*; um restaurante de hotel pode adotar o menu do *coffee shop*, que nunca muda, e utilizar as sugestões do *chef*; banquetes nos quais os menus variam muito e os restaurantes mais finos que variam diariamente os menus, segundo as sugestões do *chef*. Todos esses serviços têm a mesma responsabilidade de planejar seus cardápios e organizar suas fichas técnicas.

Planejar cardápios requer conhecimento profundo das operações de A&B, uma vez que abrange a coordenação de todas as suas áreas. O sucesso da operação de A&B fica, em última instância, nas mãos da pessoa que elabora o menu. O *checklist* abaixo deve ser revisado antes do planejamento do menu:

1. ficha técnica preparada;
2. plano de *marketing* revisado;
3. menus anteriores analisados;
4. histórico por item dos menus servidos;
5. histórico do inventário;
6. histórico de *couverts* revisado;
7. determinação de preferência dos clientes;
8. novas ideias para itens do menu;
9. listagem de alimentos sazonais.

O menu deve ser posto em experiência antes de entrar em uso, para que possa:

1. ser revisado em conjunto com a equipe;
2. ser impresso;
3. ser custeado;
4. ter seus itens estocados;
5. ter a brigada preparada;
6. haver tempo para sua produção.



<http://www2.videolivrraria.com.br/pdfs/14393.pdf>

3.5.2 Informação adicional

A preparação de um novo menu deve ser feita em um ambiente tranquilo, sem correrias e, portanto, nunca nas horas de maior movimento, como as do café da manhã, almoço e jantar.

3.6 Preferência por um item (pratos)

Política operacional: preferência de pratos.

Objetivo: descrever o método de como determinar as preferências dos clientes por cada item do menu.

Responsabilidade: gerente de A&B.

Equipamento especial: nenhum.

3.6.1 Procedimentos

Desenvolvemos neste estudo o método de registrar a contagem de clientes e a contagem de porções. Estas duas fontes de informação são importantes na elaboração do menu para determinar a preferência dos clientes por determinados itens constantes no menu, mas não fornecem novas ideias, como também não indicam a preferência dos clientes por algum item especial que não conste desse mesmo menu.

Nas operações de restaurantes e hotéis, essas pesquisas são difíceis de serem realizadas. O executivo ou homem de negócios pode até se aborrecer por ter que responder a uma pesquisa, realizada de preferência no café da manhã. O restaurante à noite, com seu ambiente aconchegante, luz de velas e música suave não é o lugar adequado para se fazer uma pesquisa. Sobram, então, ao gerente, apenas duas alternativas para determinar as preferências dos clientes:

1. analisar os números de porções vendidas;
2. verificar as estatísticas dos anos anteriores.

Em outros tipos de operações de A&B, o cliente gosta da ideia de poder se expressar quanto ao item de sua preferência. O uso desse tipo de enquete para obter uma amostragem da preferência do cliente revela a imagem de “Eu estou interessado em você e quero servir os itens de A&B de sua preferência”.

Essa pesquisa deve incluir:

1. uma explicação do propósito da pesquisa;
2. uma lista dos itens do menu;
3. um *checklist* indicando o nível de preferência para que o cliente não perca tempo ao preencher a ficha. Os níveis de preferência devem ser:
 - a) não gosto deste item;
 - b) gosto, mas não repetidamente;
 - c) gosto muito deste item;
 - d) um dos meus pratos favoritos.

Outra forma de pesquisar é perguntar ao cliente quantas vezes gostaria de ver determinado item no menu. Uma boa maneira de dirigir-se aos frequentadores assíduos seria propondo-lhes as seguintes opções:

- a) não gosto deste item;
- b) gostaria de ver este item semanalmente no menu;
- c) gostaria de ver este item duas vezes por semana no menu;
- d) gostaria de ver este item uma vez por mês no menu;
- e) gostaria de ver este item duas vezes por mês no menu.

Este formulário deve ter um espaço em branco para o cliente anotar os pratos especiais de sua preferência, que gostaria de ver incluídos no menu e, também, para fazer observações adicionais.

Nas cadeias de *fast food* ou em outros restaurantes, como os de venda a quilo, existe um questionário no verso da comanda para as observações ou sugestões dos clientes quanto ao serviço e tipo de comida.

Esses comentários são de grande utilidade para a pessoa que desenvolve o menu, porque determina a reação da clientela à qualidade de comida e serviço apresentados. Uma crítica frequente a um determinado item pode justificar a sua retirada do cardápio.

3.6.2 Informação adicional

Instituições que servem refeições diárias, como universidades, casas de retiro, colégios, lanchonetes industriais, etc., devem estar sempre alertas às preferências de seus clientes para evitar o tédio do menu. A gerência deve sempre reagir positivamente às preferências dos clientes, criando novos pratos interessantes sugeridos nas pesquisas. Caso não se use uma ou duas sugestões dos clientes, pode surgir um clima desagradável entre eles e a casa.

3.7 Ideias para o menu

Política operacional: ideias para o menu.

Objetivo: desenvolver recursos e técnicas para formalizar ideias para o menu.

Responsabilidade: gerente de A&B.

Equipamento especial: biblioteca de livros de cozinha e arquivo dos menus anteriores.

3.7.1 Procedimentos

O gerente deve se empenhar em obter os nomes das principais editoras de livros de cozinha. É necessário escrever uma carta ou enviar um e-mail para as editoras solicitando informações, folhetos ou catálogos que descrevam cada livro. Pode-se iniciar uma biblioteca de A&B com uma seleção de quatro ou cinco livros que contenham ideias para menus, ou cinco ou seis livros de receitas caseiras.

O arquivo das receitas padronizadas também é importante e não pode ser omitido, porque faz parte do material e recursos que ajudarão no desenvolvimento do menu.

O gerente deve escrever para as editoras, solicitando as publicações e revistas de A&B. Normalmente essas revistas são enviadas gratuitamente aos restaurantes, uma vez por mês, e contêm boas informações sobre menus. Em alguns de seus artigos, já vêm descritos os menus para cada dia do mês. Esses menus não devem ser copiados na íntegra, mas servir como fonte de ideias para novas combinações e seleções de outros itens.

Geralmente, as revistas de A&B recebem a maior parte de seu faturamento de empresas que nelas anunciam seus produtos. Esses comerciais oferecem, muitas vezes, receitas de novos pratos que podem ser solicitadas pelo correio.

Anualmente, são publicados muitos livros de receitas, o que representa, também, outra fonte importante de novas ideias. A desvantagem, porém, é que as receitas não são formuladas para uma produção em grande escala e, sim, para o máximo de 6 pax (Hóspede/Cliente). Dessas publicações ainda podemos aproveitar novas ideias para guarnições, saladas, preparo de legumes e vegetais e até sobremesas.

A elaboração do menu requer uma constante vigilância sobre o custo de cada produto. A sugestão ideal de procedimento é uma lista de itens, em ordem decrescente, de custos por porção. Essa lista é um excelente recurso, principalmente para quem elabora o menu que causa variação de preços e uma consequente margem de lucro.

No arquivo de menus previamente usados, poderá aparecer um item que foi muito popular e que por razões ignoradas tornou-se impopular.

Desses menus guardados, podem surgir novas ideias que se tornem de grande utilidade.

3.8 Limitações

Política operacional: limitar o menu.

Objetivo: descrever as vantagens de limitar-se o número de itens do menu.

Responsabilidade: gerente de A&B.

Equipamento especial: nenhum.

3.8.1 Procedimentos

Os restaurantes, restaurantes de hotéis, lanchonetes e instituições que fornecem alimentação beneficiam-se todos da prática de limitar os itens do menu. As vantagens são as seguintes:

1. redução do inventário;
2. menor controle em razão do menor número de itens no estoque;
3. redução da burocracia;
4. redução de requerimentos na produção dos alimentos;
5. menor necessidade de espaço e equipamentos;



Acesse o endereço: <http://heloraemhotelaria.blogspot.com.br/2010/05/termos-hoteleiros.html>

6. menos treinamento;
7. mais tempo para a gerência poder aplicar qualidade e eficiência na produção de um menu com menos itens;
8. abertura de um novo potencial de mercado.

Redes de *fast food*:

As redes de *fast food* demonstraram claramente as vantagens e a lucratividade de um menu limitado. A limitação de itens no menu tem uma desvantagem que pode gerar um dilema no momento de seu preparo; a maioria das operações de A&B combate a falta de maior variedade de itens acrescentando novos itens no menu. Como resultado, as vantagens da limitação de itens se perdem parcialmente. Na seção de política operacional, falaremos sobre o problema da variedade de itens no menu.

Restaurantes e hotéis:

Em alguns restaurantes e restaurantes de hotéis não é mais usado os menus variados, com muitos aperitivos, sopas, frios, saladas, entradas e sobremesas saíram de moda, com exceção dos restaurantes classe AA (elegantes e caros) e dos restaurantes dos hotéis. O alto custo da mão de obra e as mudanças nos hábitos alimentares dos clientes são a causa principal desse processo. Porém, novos produtos e equipamentos desenvolvidos pela indústria de A&B conseguiram absorver, em parte, o alto custo da mão de obra. Alguns deles são:

1. alimentos adequados (em especial, as entradas);
2. forno de micro-ondas;
3. caldeiras e fornos de alta pressão.

Os gerentes de A&B devem continuar fazendo esforços para limitar o número de itens oferecidos no menu e, ao mesmo tempo, oferecer itens adequados e de qualidade. Este objetivo se for atingido, proporcionará excelente controle, boa qualidade de produtos e uma operação lucrativa.

A variedade no menu é muito importante para as operações de A&B que servem duas ou três vezes ao dia o mesmo cliente. Já em uma lanchonete, ocorrem problemas com a pouca variedade de itens no menu. Por exemplo: são oferecidos dois legumes como guarnição no almoço e dois outros diferen-

tes no jantar. Quem elaborou o menu usou quatro tipos diferentes de legumes em um dia. Em dois dias teremos oito tipos diferentes no menu, o que obriga, pelo resto da semana, a uma repetição frequente dos mesmos legumes. Em uma palavra: no esforço de produzir variedade, esta acaba se perdendo pela necessidade de repetir os itens. A solução lógica seria oferecer somente um legume em cada refeição. O problema de variedade afeta desde os aperitivos, entradas, saladas, sobremesas até as massas e hortaliças apresentadas.

Os gerentes de A&B podem beneficiar-se com as vantagens acima descritas se, para cada dia da semana, limitarem os itens do menu de cada refeição, de maneira que possam oferecer uma variedade maior de itens durante a semana, sem que estes sejam repetidos.

3.8.2 Informação adicional

As redes franqueadas de *fast food* têm tido sucesso limitando os itens de seus menus, planejando cuidadosamente o *layout* da loja, como também dos equipamentos do estabelecimento, além de usarem um *marketing* agressivo.

As limitações de seus menus, que reduziram sensivelmente a mão de obra e o custo dos alimentos, têm sido a razão principal desse sucesso.

3.9 Definição dos preços do menu

Política operacional: fixar os preços dos itens do menu.

Objetivo: estabelecer um método de definição dos preços do menu para que haja lucro.

Responsabilidade: gerente de A&B.

Equipamento especial: formulário de custos tamanho da porção; e receitas padronizadas.

3.9.1 Procedimentos

Geralmente, os preços dos itens do menu são estabelecidos pelo proprietário do hotel ou por seu gerente de A&B, após verificar o preço da concorrência e decidir por um aumento adequado. Esse método não é aceitável e muito menos recomendado, já que induz a perdas ou a lucros reduzidos. Para determinar o preço de venda de um item é necessário saber o seu custo, e o uso do formulário de custos é a maneira mais correta de se chegar ao preço justo. O formulário inclui as seguintes informações:

1. listagem de todos os ingredientes;
2. tamanho da porção de cada ingrediente;
3. custo de cada ingrediente;
4. custo total.

Para se custear o preço de uma refeição pelo modelo dado, teremos que fazer uma listagem completa de todos os itens que dela fazem parte, incluindo carnes, legumes, sobremesas, etc. Deve-se acrescentar um fator de 0,05 a 0,15 para cobrir um pequeno gasto com condimentos.

O menu é custeado na sua totalidade pelo sistema de pré-custo.

Quando se trata de custo de um item individual (*à la carte*) ou de um sistema de *buffet*, deve haver um aumento compatível para cobrir:

1. mão de obra;
2. outros gastos;
3. impostos;
4. lucro.

Não esquecer que o custeio dos itens inclui o cálculo da mão de obra.

Existem outros métodos de custeio que podem substituir os dois que descreveremos aqui:

1. **Preço de menu versus percentual de vendas.** Este é o método tradicional no qual o custo do alimento é multiplicado por um fator que o gerente de A&B acredita que cubra o custo de alimentos, mão de obra, outras despesas, impostos e ainda um percentual de lucro.

No exemplo abaixo, poderíamos usar os fatores 2 ou 2,5 ou 3 ou 3,5. Se usarmos o fator 3 para um sanduíche misto, obteríamos o seguinte resultado:

$$3 \times (\text{o custo do sanduíche}) = \text{R\$ } 2,57$$

A multiplicação pelo fator 3 geraria um percentual de custo de 33%, calculado da seguinte maneira:

Custo do sanduíche: R\$ 0,857 = 33%

Preço de venda: R\$ 2,57

A desvantagem desse sistema de custeio é criar uma grande defasagem de preços no menu, o que para o cliente seria inaceitável. Na Tabela 3.1, uma explicação desse problema:

Tabela 3.1: Preço de menu <i>versus</i> percentual de vendas		
Item no menu	Custo	Preço de venda pelo fator 3
Rosbife com arroz	R\$ 3,00	R\$ 9,00
Frango com arroz	R\$ 1,75	R\$ 5,25

Fonte: Elaborada pela autora

O preço de venda da carne fica muito mais alto do que do frango, tornando-se incompreensível para o cliente.

2. Custeio do menu adicionando-se uma margem de lucro. Para evitar essa defasagem tão grande, recomendamos, como solução, adicionar uma determinada quantia ao custo do alimento. Tendo como base o exemplo da Tabela 3.1, o gerente adicionaria ao custo de todos os itens do menu a quantia de R\$ 5,00. Por este método chegaríamos aos seguintes preços:

Tabela 3.2: Custeio adicionando margem de lucro		
Item no menu	Custo	Preço de venda com a adição de R\$ 5,00
Rosbife com arroz	R\$ 3,00	R\$ 8,00
Frango com arroz	R\$ 1,75	R\$ 6,75

Fonte: Elaborada pela autora

Note-se que os preços ficam mais equilibrados, não apresentando tanta defasagem.

O lucro bruto dos dois pratos também é maior do que o obtido pelo método anterior.

3.9.2 Informação adicional

Todos os gerentes estão à procura de um lucro bruto padronizado, um percentual de custo de alimentos ou um percentual de mão de obra. Não existem na indústria alimentícia padrões que abranjam todos esses segmentos. Porém, é possível estabelecer padrões para restaurantes de luxo, cadeias de *fast food* ou outros estabelecimentos voltados para a alimentação. Para isso, é necessário colecionar um número sem-fim de informações e compará-las com as de outro estabelecimento amigo e de sucesso similar.

3.10 Ciclo de menu

É de uso principalmente operacional em um restaurante; os menus cíclicos têm objetivo de descrever o método de uso dos alimentos em questão. O ator responsável por esta atuação é o gerente de A&B.

3.10.1 Procedimentos

Todos os menus são elaborados pelos gerentes e seus assistentes, porém com a aprovação do gerente de A&B.

Depois de aprovados, os menus serão digitados e impressos; a data será afixada em todos que entrarão em uso, e um exemplar será arquivado.

O menu é a ferramenta principal de toda a operação de A&B; portanto, deve variar para evitar a monotonia. O número de vezes que se repete o ciclo para oferecer variedade de menus é decisão gerencial. Os menus devem ser diferentes para cada dia da semana; um ciclo de quatro semanas, por exemplo, é considerado como um bom padrão de variedade.

Está fora do objetivo deste estudo discutir o tema de planejamento de cardápios. Porém, deve-se dizer que um hotel ou restaurante apresentará um menu diferente daqueles usados por instituições que têm serviço de A&B (hospitais, escolas, empresas com restaurante, etc.). Os gerentes devem implantar um cardápio que, além de promover seu restaurante, crie uma receita vantajosa aliada a um lucro razoável. O ciclo de cardápios de um restaurante ou de um hotel deve incluir:

1. variação sazonal;
2. sugestões do dia para aproveitamento de sobras;
3. um ciclo semanal repetindo a maioria dos itens, mas dando uma sugestão diferente a cada dia da semana;

4. um jantar familiar ou um cardápio para eventos especiais;
5. uma revisão anual antes de sua reimpressão.

Não se deve servir um determinado legume todos os dias durante quatro semanas; é fácil chegar a uma variação, combinando os legumes com as carnes, saladas e outros itens.

Depois de implantar um menu cíclico razoável, as variações sazonais devem ser incluídas ou excluídas. Se houver flutuação no preço, o custo de cada item deve ser determinado e o custo por *couvert* servido calculado. As variações de custo, que se tornam altas em determinados itens, podem forçar o gerente a substituí-los por outros mais econômicos, baixando assim o custo a um nível aceitável.

3.10.2 Informações adicionais

Menus cíclicos ajudam a pessoa que elabora o menu, dando-lhe uma base para iniciar a tarefa. O ciclo permite variações e a inclusão de novos itens a cada estação do ano, ou a inclusão de itens à *la carte*. O cardápio cíclico tornou-se muito sofisticado e exige poucas mudanças. Os estabelecimentos que já o utilizam há muito tempo testemunham uma ótima aceitação por parte dos clientes.

Resumo

No decorrer desta aula você conheceu os conceitos, a definição e características de menu e seu planejamento. Teve a valiosa oportunidade de aprender os procedimentos e a grande importância do planejados de um menu.

Atividades de aprendizagem

1. Faça uma pesquisa e dê exemplos ilustrativos das formas e procedimentos para a elaboração e planejamento do menu e poste no AVEA. Vale lembrar que você pode consultar outras fontes que sejam seguras, fazendo referência para tal. Bom trabalho!
2. Após leitura e pesquisa em outras fontes, descreva as vantagens e desvantagens do menu cíclico, monte um menu bem criativo e poste no AVEA; insira ilustrações, seja bastante criativo.

Aula 4 – Copa

Objetivos

Conhecer as características dos equipamentos e instalações da copa.

Entender as obrigações e responsabilidades.

Identificar os tipos de serviços.

A copa central é um setor menos complexo do que a cozinha, mas que preenche funções importantes dentro da estrutura funcional de um hotel, sobretudo pelo fato de prestar serviços durante as vinte e quatro horas.

A localização da copa central deve merecer uma atenção toda especial, na medida em que, na dependência dela, poder-se-á racionalizar vários serviços. Em outras palavras, a copa central poderá servir de apoio simultaneamente a vários outros setores de atendimento como *coffee-shop*, bar, piscinas, serviço de andares, café da manhã, etc.

4.1 Equipamentos e instalações

A copa central dispõe de vários equipamentos e utensílios necessários para os serviços que presta. Entre eles: fogão, recipientes de banho-maria, liquidificadores, balança, *freezer*, câmara fria, espremedores, torradeira, máquina de cortar frios, estufa, máquina de lavar louça, pias, prateleiras, mesas, armários, balcão/refrigerador, moedor de café, bandejas, bacias, facas diversas, louças, etc.

4.2 Obrigações

Como a copa central funciona durante as vinte e quatro horas, ela possui, ao longo desse horário, várias e distintas obrigações, entre as quais se destacam:

- atender aos pedidos de café da manhã, seja no salão de café, seja nos apartamentos;
- atender ao pedido de lanches rápidos, sucos, vitaminas, etc.;

- atender aos pedidos de cafezinhos, bebidas, *coffee-break* nas salas de reuniões;
- preparar frutas, sucos, frios, etc. para a montagem do *buffet* do café da manhã;
- ocupar-se da higienização das câmaras frigoríficas, dos fogões e da maquinaria, localizados na copa;
- solicitar a reposição das mercadorias, etc.

4.3 Café

O café da manhã no salão e nos apartamentos é geralmente servido no horário compreendido das 6 às 10 horas. Nesse horário, o café, em quase todos os hotéis, está incluído na diária. Após esse horário, será cobrado como extra.

Em muitos hotéis, existe um local exclusivo para o café da manhã. Em outros, o café é servido no *coffee-shop* ou ainda no próprio restaurante.

4.3.1 Obrigações e responsabilidades

O serviço do salão de café é dirigido por um *maître* que possui basicamente as seguintes obrigações e responsabilidades:

- supervisionar a *mise en place* do salão de café;
- zelar pela boa apresentação e higiene da equipe que atende na área;
- elaborar a escala semanal de serviços;
- requisitar os materiais e as mercadorias necessários;
- controlar a pontualidade e assiduidade dos seus funcionários;
- fazer cumprir as normas e os procedimentos fixados;
- controlar, através da Planilha de Controle, o café da manhã, o fluxo de pessoas que tomam café da manhã, etc.

Cabe aos garçons que atuam no salão de café:

- verificar o pedido dos clientes;
- servir os clientes;
- fazer e refazer a *mise en place* das mesas;
- montar e reabastecer o *buffet*;
- zelar pelas condições de higiene e apresentação dos alimentos e das bebidas colocados sobre o *buffet*, etc.

4.3.2 Modalidades

O café da manhã é oferecido pelos hotéis numa das seguintes modalidades:

1. Café continental – composto de:

- bebidas quentes (café, chá, chocolate);
- pão pequeno ou torradas;
- manteiga e geleias;
- complementos (por solicitação do cliente e mediante pagamento extra).

2. Café tropical – A composição do *buffet* para esse sistema de café da manhã varia muito de hotel para hotel. O *buffet* pode apresentar-se variado e farto. É o caso do já conhecido café da manhã à brasileira ou café tropical. Eis alguns componentes, geralmente integrantes desta modalidade de café da manhã:

- frutas: melão, maçã, mamão, melancia, ameixa, uva, abacaxi, figo, laranja, banana e salada de frutas;
- pães: pão francês, pão de milho, pão de centeio, *cuca*, *croissant* e bolos diversos;
- frios: copa, salames diversos, presuntos diversos e queijos diversos;
- sucos: sucos de abacaxi, uva, laranja e cenoura;
- bebidas quentes: café, leite, chocolate e chá;
- diversos: manteiga, cereais, salsicha, ovos quentes e geleias.

Os garçons encarregados da reposição do *buffet* devem ter o cuidado de não deixar faltar nenhum componente e providenciar as travessas cheias, substituindo aquelas que estão ficando vazias. No fim do horário fixado para o café da manhã, quando não houver mais clientes no salão, o *buffet* deve ser desmontado.

Uma importante tarefa, no salão de café, para os hotéis que fazem uso dele é a montagem do *buffet*. Os trabalhos preliminares como o preparo de sucos, corte de frios e frutas começam com antecedência, na copa central. Essas tarefas são feitas, geralmente, nos horários noturnos.

A-Z

Breakfast

É uma palavra da língua inglesa que significa café da manhã.

Brunch

Em inglês significa a mistura de café da manhã e almoço; é uma refeição de múltipla escolha. Serve para substituir o café da manhã daqueles que acordaram muito tarde.

3. Breakfast anglo-saxão – café da manhã destinado às pessoas que desejam alimentar-se bem, logo cedo. Os principais ingredientes desse sistema de café são os seguintes:

- bebidas quentes: café, leite, chocolate e chá;
- pães sortidos: pão e torrada (*toast*);
- frutas: maçãs, peras, laranjas, bananas, etc.;
- suco de frutas: laranja, manga etc.;
- cereais: flocos de milho (*corn flakes*);
- ovos: omelete, ovos mexidos e *à la coque*;
- carnes: rosbife (*roastbeef*), presunto e salame;
- peixes: fritos ou grelhados;
- laticínios: iogurtes e queijos.

4.3.3 Brunch

É um café que mescla o café da manhã (*breakfast*) com o almoço (*lunch*). É um café mais reforçado que o *breakfast*, pelo fato de introduzir ingredientes que compõem um almoço como: saladas, consomês e sobremesas. O **brunch** vem a ser um pequeno almoço.

4.4 Room service

O *room service*, nos grandes hotéis, está sob a coordenação de um terceiro *maître* (chefe de andares), auxiliado por garçons. Ao chefe de andares cabe organizar e supervisionar o serviço, garantindo a sua qualidade. Esta é uma tarefa nada fácil, pois é praticamente impossível fiscalizar a execução do serviço em todos os apartamentos. Daí a necessidade de se empregar garçons experimentados e com idoneidade para equacionar situações delicadas.

A-Z

Room service

É o serviço de quarto, no qual os hóspedes fazem diversos tipos de pedidos para o hotel e estes são entregues diretamente em seu quarto.

O *room service* é um serviço de alimentação e bebidas prestado aos hóspedes nos apartamentos, pela copa central. Consiste basicamente no serviço de lanches rápidos e serviço de café da manhã nos apartamentos.

Neste serviço, os indivíduos não precisam se deslocar até um restaurante para se alimentar, pois os hotéis e motéis disponibilizam o serviço tanto para café da manhã quanto almoço, jantar e lanches.

Além da alimentação, o *room service* também possui outros serviços, como entrega de produtos de higiene, serviços de lavanderia, etc. Atualmente o *room service* também tem outra nomenclatura, que é o *guest service*, que significa serviço para os hóspedes; local onde é preparado o *room service*, em muitos lugares, é chamado de copa-cambuza.

4.5 Serviços de café da manhã nos apartamentos

O hotel, geralmente durante vinte e quatro horas, oferece um serviço de lanches rápidos. Nesse caso deve-se providenciar o *mise en place* da bandeja.

Cabe ao garçom encarregado de servir o café da manhã nos apartamentos as seguintes funções:

- verificar se a *mise en place* da bandeja (tabuleiro) está correta. A bandeja deve ser forrada com uma toalha sobre a qual se colocam todos os ingredientes do café.
- cobrir a bandeja com uma toalha apropriada;

- levar o pedido o mais rapidamente possível;
- anunciar-se no apartamento, batendo suavemente na porta;
- fazer a *mise en place* da mesa, se for o caso, ou depositar a bandeja no local apropriado. Retirar-se em seguida. Não cabe servir o café;
- colher a assinatura na comanda ou nota fiscal, se for o caso;
- recolher o material na hora solicitada pelo hóspede ou por ocasião da limpeza do apartamento. Geralmente o desembaraço é feito 45 minutos após ter sido servido o café.

Cabe ao copeiro, nesse particular, arrumar a bandeja. Esse trabalho é feito com a devida antecedência, tendo em vista os pedidos já feitos e a taxa de ocupação do hotel. A experiência geralmente indica o percentual de clientes que solicita o café nos apartamentos. Em vista disso, o copeiro prepara um número aproximado de bandejas para atender às solicitações e evitar, assim, os atropelos na hora do *rush*. As bandejas são empilhadas num móvel especial, de tal sorte que possam ser retiradas com facilidade sem serem desarrumadas.

4.6 Pedidos

Os pedidos para o café da manhã podem ser feitos pelo hóspede de duas maneiras:

- telefonando diretamente à copa;
- através da lista de café que, após preenchida pelo hóspede, é dependurada na maçaneta externa da porta do apartamento (*door-knob*). O funcionário encarregado a recolhe, por volta das 4 horas, entregando-a à copa para providenciar a *mise en place* necessária.

A-Z

Door-knob

É maçaneta da porta, puxador da porta.

O *door-knob* apresenta a vantagem de agilizar e racionalizar o serviço, pois o copeiro, com antecedência, prepara as bandejas, classificando-as por andar e por horários.

Um dos motivos que leva o cliente a solicitar o café no apartamento é a pressa. Em vista disso, se o café não chegar na hora solicitada, frustra-se a necessidade do cliente, o que, provavelmente, repercutirá em todo o seu dia.

Deve-se zelar para que fatos desagradáveis não aconteçam nesse particular.

O controle do *room-service* tem por finalidade:

- acompanhar e controlar os pedidos feitos nos apartamentos;
- controlar os materiais que acompanham o pedido.

O controlista da copa anota o pedido na planilha toda vez que houver uma solicitação. Em seguida, extrai uma comanda, entregando-a ao garçom do *room-service* para fazer a solicitação à copa. Caso for um pedido extra, o controlista extrai uma nota fiscal, entregando-a ao garçom para dar sequência ao serviço, isto é, levar o pedido ao apartamento, colher a assinatura do hóspede e devolver a via ao controlista.

O fluxo das comandas e notas fiscais, neste caso, é o seguinte:

- 1ª via da nota fiscal e 2ª via das comandas vão para o débito quando forem assinadas, ou ficam com o cliente, caso forem pagas;
- 2ª via da nota fiscal e 1ª via das comandas vão para o borderô ou livro-caixa para, no fim do dia (turno), serem encaminhadas ao setor de controle;
- 3ª via da nota fiscal fica no bloco.

É importante ressaltar a designação específica de um funcionário (controlista da copa) para receber todos os pedidos diretamente (ramal telefônico com a copa) do hóspede. Deste modo, evitam-se os erros frequentes de funcionários, nem sempre preparados, ao anotarem incorretamente os pedidos.

Diariamente o controlista faz um relatório, especificando o número de cafés servidos, incluídos na diária ou vendidos como extras.

Resumo

Nesta aula você conheceu quanto a localização da copa, assim como suas características e instalações, garantindo também um bom entendimento sobre a importância dos serviços prestados por esse setor através da identificação dos seus tipos e características.

Atividades de aprendizagem

1. Crie um texto digital que faça uma amostragem dos serviços oferecidos pelo setor de copa e sua importância. Poste no AVEA.
2. Após estudar os serviços de copa nesta aula, você deverá criar um texto pontuando as obrigações e responsabilidades desse setor ao prestar o serviço de café e criar um vídeo que demonstre esses procedimentos. Poste o texto e o vídeo no AVEA.

Aula 5 – Bar

Objetivos

Conhecer os conceitos de bar e seus derivados.

Conhecer os procedimentos e serviços.

Examinar a importância da organização do trabalho.

O bar é um local público onde se vendem bebidas alcoólicas, acompanhadas, por vezes, de petiscos. As bebidas são servidas ao longo de um balcão ou em mesas onde o próprio desempenho do *barman* se constitui num dos componentes essenciais do ambiente.

5.1 Tipologia

Os locais ou as casas destinadas à venda de bebidas alcoólicas datam de muitos séculos, recebendo diversas designações no decurso desse período. Na atualidade, as mais usuais são: taberna, *pub*, *american-bar*, *dancing-bar*, *snack-bar*, etc.

Dentre essas, a mais difundida, no meio hoteleiro, é o *american-bar* ou simplesmente bar. Em todos os hotéis é praticamente obrigatória a instalação de um ou mais bares, que é exigência do hóspede nos tempos atuais.

5.2 Organização física

5.2.1 Localização

Inúmeras são as possibilidades de localizar o bar, dentro da estrutura física do hotel. Dentre elas, destacamos uma: aquela que fica nas proximidades do restaurante, sobretudo para o caso de restaurantes que possuem uma excelente taxa de ocupação. O bar, neste caso, serve como “válvula de escape”, ou seja, se o restaurante estiver ocupado, tem-se uma alternativa para acomodar o cliente enquanto espera.

Uma alternativa, também feliz, para se localizar o bar, no contexto do hotel, é aquela que fica nas proximidades do *hall* da recepção. O *lobby bar* se constitui num excelente ponto de encontro.

5.2.2 Layout

Existem inúmeras possibilidades de se estruturar fisicamente um bar. Sua conexão com a copa não é imprescindível, mas, na medida do possível, é interessante fazê-lo, pois contribui para uma maior racionalização dos serviços.

O bar, por ser um local onde as pessoas se encontram, geralmente para passar momentos de descontração, deve oferecer condições físicas para tal, como: mesas, cadeiras e poltronas confortáveis e decoração adequada para o ambiente que se deseja proporcionar. Tanto na parte interna do bar como naquela destinada ao público, deve-se prever espaço suficiente para a circulação das pessoas.

5.2.3 Instalações

O bar deve proporcionar, pelas suas instalações, um bom ambiente aos clientes e, além disso, oferecer condições de trabalho aos profissionais que ali trabalham. Daí a necessidade de equipá-lo e montá-lo adequadamente, ou seja, bem planejá-lo .

Guardadas as peculiaridades que podem ser encontradas em cada estabelecimento, seguem algumas recomendações, de caráter geral, para a instalação de um bar. São elas:

- Balcão do bar: local onde são servidas bebidas aos clientes sentados em banquetas e apoiando os pés em uma barra, para o seu maior conforto. O balcão do bar serve também como divisória para separar a parte externa, destinada aos clientes e a parte interna destinada aos profissionais do bar.
- Banquetas: apropriadas para os clientes sentarem-se junto ao balcão.
- Mesa de serviço: atrás do balcão do bar, instalam-se os móveis necessários à operacionalidade do setor. Um deles é a mesa de trabalho sobre a qual deve ser montada a *mise en place* necessária como: copos, utensílios de medida para preparação das misturas, frutas preparadas para misturar às bebidas, petiscos estimulantes do apetite, etc. No contexto da própria mesa de trabalho, deve-se instalar uma pia com água quente e fria para a lavagem imediata dos utensílios empregados na preparação das misturas.

- Geladeira: de preferência embutida no próprio balcão e localizada logo abaixo da mesa de trabalho, destinada à guarda de bebidas, sucos e outros gêneros perecíveis.
- Máquina de fazer gelo.
- Prateleiras: para a exposição permanente de bebidas. As prateleiras devem ser decorativas e bem iluminadas.
- Armários: para guardar bebidas de uso do bar.
- Pia: em local adjacente e isolada do balcão, para a lavagem de copos e utensílios.
- Estrado de madeira: para proporcionar maior segurança aos funcionários.
- Sanitários: para uso do pessoal de serviço.

5.3 Utensílios

O bar deverá dispor de utensílios diversos, necessários para o seu bom funcionamento, ou seja, utensílios adequados para o preparo de bebidas e para que elas sejam servidas. Entre os principais utensílios de uso cotidiano do bar, destacam-se:

- abridor de garrafas e latas;
- coadores;
- bandejas;
- pegador de gelo;
- colher bailarina;
- tigela para salgadinhos;
- baldes para gelo;
- facas diversas;
- colheres diversas (chá, café, sobremesa);
- *mixing-glass* (copo de misturas);
- copos diversos (vinho, conhaque, uísque, refrigerante, cerveja, sucos);
- porta-copos;
- *shaker* (coqueteleira);

- dosador para bebidas;
- jarras;
- espremedor de frutas;
- amassador de limão;
- ralador de noz-moscada;
- pires para salgadinhos;
- pratos diversos;
- saca-rolhas;
- tábua para cortar frutas;
- pinça para gelo;
- paliteiros;
- panos de prato;
- guardanapos de pano e de papel;
- toalhas de mão;
- panos de serviço;
- cinzeiros, etc.

5.3.1 Copos

Os copos assumem uma nuance especial, na medida em que o bar é um local apropriado para o consumo de bebidas alcoólicas. Nesse particular, existe uma correlação direta entre copo-bebida. Para cada tipo de bebida pode-se dizer que existe o copo específico, tecnicamente apropriado. Além disso, os copos contribuem para proporcionar uma boa apresentação das bebidas, sobretudo quando se trata de coquetéis.

5.4 Coquetéis

A brigada do bar deve possuir um excelente conhecimento sobre bebidas: origem, fabricação e teor alcoólico. Além disso, deve conhecer também a classificação dos coquetéis, sua finalidade, seu processo de preparo e a lista daqueles internacionalmente conhecidos.

5.4.1 Classificação geral das bebidas

As bebidas classificam-se em:

- não alcoólicas;
- alcoólicas;
- fermentadas;
- destiladas;
- por mistura/infusão.

5.4.2 Classificação dos coquetéis

Os coquetéis podem ser classificados quanto à categoria, modalidade e grupo.

a) Categorias

Tomando-se como critérios a dosagem e a temperatura, os coquetéis podem ser classificados em três categorias:

- *short drinks*: são bebidas servidas em pequenas doses; daí o nome de short drinks;
- *long drinks*: são bebidas servidas em doses maiores (copos grandes) e, em vista disso, são chamadas de *long drinks*;
- *hot drinks*: são bebidas completadas com água, café ou leite quente e servidas em copos apropriados.

b) Modalidades

O coquetel é o resultado de misturas de bebidas, tendo sempre uma delas como base, geralmente uma bebida destilada forte (vodca, gim, *brandy*, uísque) e outras como modificadoras (aromatizantes ou corantes) para compor o sabor almejado.

Os ingredientes modificadores podem ser classificados em dois grupos: aromáticos e ácidos.

As misturas dos ingredientes de um coquetel podem ser feitas através de três modalidades, tomando-se como critério a forma de preparo:

- mexidos: são coquetéis compostos de bebidas que se misturam facilmente, bastando mexê-las no copo do bar (*mixing glass*). Exemplo: *dry martíni*;
- batidos: são os coquetéis compostos de bebidas de mistura mais difícil, por serem mais densas. Em vista disto, torna-se necessário agitá-las fortemente na coqueteleira (*shaker*). Exemplo: *alexânder*;
- montados: são os coquetéis preparados no próprio copo em que serão servidos. Não é necessário, pois, mexê-los no *mixing glass* ou no *shaker*. Exemplo: *negróni*.

c) Grupos dos coquetéis

Tomando-se como critério as características dos coquetéis, pode-se classificá-los em vários grupos:

- *Fizzes* – quer dizer efervescência, preparados com bebidas destiladas, sucos de frutas ácidas, açúcar e gelo, bem batidos e completados com Club Soda, devem ser logo servidos para não perderem a efervescência. São refrescantes, tônicos e calmantes.
- *Cobblers* - bebida preparada à base de cinho ou aguardente, contendo ainda pedaços de frutas, açúcar, suco de limão, gelo e caruçau. Servidas em copos *long tumbler*.
- *Crustas* - coquetel preparado à base de bebidas deslitadas, suco de limão, curaçau, açúcar e gelo. Servidos em copos de coquetel com a borda passada no açúcar e decorada com uma cereja.
- *Sours* - significa ácido ou azedo. São preparados à base de bebidas destiladas, suco de limão e açúcar, batidos e servidos em copos de coquetel incrustados.
- *Egg-nogs* - considerada bebida nutritiva, quente ou fria, feita à base de ovo inteiro ou só da gema, além do açúcar, vinho do Porto, xerez, brandy, rum ou uísque, acrescentada de leite frio ou quente e noz-moscada. Servida em copos *long tumbler*.

- *Daisies* - bebidas à base de brandy, gim, rum, uísque e outras aguardentes, às quais se adicionam ginger ale, xarope de orgeat, limão, soda e gelo. Servida em *long tumbler*.
- *Fixes* - bebida feita à base de anis ou brandy, gim, rum, uísque, ao qual se adiciona açúcar, suco de limão e gelo picado. Sendo ornamentada com rodolos frutas, são servidas com canudos em copos *long tumbler*.
- *Coolers* - é uma bebida refrescante, preparada com cidra, ginger ale ou outro refrigerante, ao qual é acrescentado açúcar, gelo e suco de limão, servida em copo *long tumbler*.
- *Cups* - preparados com frutas frescas, vinhos licorosos ou licores, e às vezes champanhe, são refrescantes e podem ser servidos em reuniões sociais.
- *Punches* - pode ser servida quente ou fria preparada à base de vinho, champanhe, rum, brandy e outras, sendo misturada com frutas picadas, suco de limão e laranja. Os punches são servidos geralmente em grandes quantidades em recipientes apropriados (ponheira) nos copos especiais. *Champagne Punch*.
- *Grogs* - bebida quente, normalmente à base de brandy, rum e uísque composta de água e rodela de limão. Servidas flamejando, em copo especial. *American Grog*.
- *Slings* - é uma variedade de grogue e pode ser servida quente ou fria. Composta com brandy, gim, rum, uísque, etc. ; mais noz-moscada, suco de limão, açúcar, água quente, etc.
- *Smashes* - bebida preparada exclusivamente com bebidas destiladas e folhas de menta fresca.

5.4.3 Finalidades dos coquetéis

Os coquetéis podem ser:

- estimulantes do apetite: elaborados à base de bebidas de sabor seco, amargo ou ácido, servidos antes das refeições;

- digestivos: elaborados à base de licores e destilados que auxiliam a digestão, geralmente servidos após as refeições;
- nutritivos: elaborados com ovos, creme, leite, mel, etc., produtos com alto valor nutritivo;
- refrescantes: elaborados à base de sucos de frutas ou refrigerantes, servidos em copos grandes e com gelo;
- estimulantes físicos: elaborados à base de chá ou água quente, condimentos especiais e destilados.

5.5 Organização do trabalho

5.5.1 Barman

O relacionamento do *barman* com a clientela é bem diferente do relacionamento com o pessoal de outros departamentos. Pelo convívio constante com o cliente, torna-se mais íntimo. Por isso, o *barman* deve estar bem disposto para conversar, alegre, falando com voz baixa e moderada, de maneira a não molestar os clientes e não querer impor seu ponto de vista. O convívio social do *barman* é uma questão delicada porque:

- com muita frequência, o estado de ânimo do cliente do bar não está no seu normal;
- o cliente possui maiores possibilidades de contato verbal com o *barman*;
- o cliente pode observar todos os movimentos do *barman*; não só aqueles relativos à preparação do próprio pedido, como também aqueles atinentes a de outros clientes.

a) Requisitos do *barman*

O *barman* deve preencher alguns requisitos, tais como:

- apresentar-se no trabalho impecavelmente vestido, respeitando todas as normas de asseio pessoal: cabelos, unhas, perfumes, joias, etc.;
- possuir um bom nível de conhecimentos gerais;

A-Z

Barman

É uma palavra inglesa, quer dizer **homem do bar**, e se refere ao profissional que trabalha em estabelecimentos servindo bebidas alcoólicas aos seus clientes, mais frequentemente em bares.

- possuir conhecimentos sobre a origem, composição e tipos de bebida; tratar todos os clientes com a mesma atenção, mantendo uma postura impecável.

b) Atribuições e responsabilidades

Cabe ao *barman*:

- organizar e dirigir os trabalhos atinentes ao seu setor;
- elaborar o horário de trabalho e escalas de serviço;
- controlar a presença dos funcionários;
- inspecionar o estado dos uniformes e o asseio pessoal dos seus funcionários;
- organizar e requisitar o estoque de mercadorias necessário;
- examinar o estado de conservação, funcionamento e limpeza dos móveis, equipamentos e utensílios;
- conhecer e executar as regras de serviço atinentes ao bar;
- preparar adequadamente as misturas de bebidas;
- conhecer e manipular corretamente os equipamentos e utensílios;
- efetuar os controles necessários;
- efetuar os inventários necessários;
- atender às reclamações;
- acolher e servir os clientes;
- sugerir medidas de melhoria.

5.5.2 *Mise en place*

A *mise en place* objetiva preparar o ambiente de trabalho para agilizar o serviço no momento do atendimento ao público. Seria catastrófico um serviço de bar sem a *mise en place*. As principais tarefas que constituem a *mise en place* do bar poderiam estar resumidas nas seguintes:

- limpar móveis e utensílios do bar, ordenando-os;
- limpar o piso;
- guardar o material de limpeza;
- periodicamente, limpar o balcão frigorífico/geladeira, para garantir perfeito funcionamento; além disso, verificar o estado em que se encontram as mercadorias estocadas;
- polir, com panos adequados, todos os copos a serem utilizados, colocando-os em seus devidos lugares;
- colocar as garrafas nas prateleiras, limpando-as. Colocar cada garrafa no seu devido lugar e com o rótulo virado para fora, a fim de facilitar a sua identificação e localização;
- realizar o levantamento dos gêneros alimentícios e das bebidas que estão em falta, requisitando-os;
- receber, conferir e estocar adequadamente as mercadorias solicitadas;
- preparar as frutas e os demais ingredientes a serem utilizados para decorar e aromatizar os coquetéis;
- providenciar os diversos tipos de gelo;
- montar, em recipientes próprios, os diversos tipos de salgadinhos a serem servidos, colocando-os em locais adequados;
- ligar a máquina de fazer café;
- alinhar mesas e cadeiras;
- verificar o sistema de iluminação, som e ar-condicionado;
- preparar a máquina registradora, comandas, máquinas para cartões (de crédito e débito) e fundo de caixa (troco), se for o caso;
- abrir as portas do bar, acolhendo os clientes e dando início aos serviços.

5.5.3 Regras de serviços

Eis algumas regras importantes para que o serviço do bar seja de qualidade e agrade aos seus frequentadores:

- todas as bebidas, copos, gelo, etc. devem ser transportados com a bandeja;
- as bebidas devem ser bem-apresentadas para aguçar o apetite do cliente;
- as bebidas, quando batidas, devem efetivamente ser batidas com intensidade, para se obter a qualidade almejada do produto;
- deve-se manejar os copos sempre pela base;
- no preparo de uma mistura, deve-se seguir os seguintes passos: gelo cristalino – suco de frutas e produtos lácteos – licores ou xaropes – bebidas finas, com os destilados – bater ou mexer;
- colocar os copos a serem servidos sempre sobre pires ou suportes para copos;
- usar gelo rijo e cristalino no preparo das misturas, dando, dessa forma, um melhor aspecto às bebidas;
- servir as bebidas pela direita do cliente;
- apresentar a garrafa ao cliente quando este for servido diretamente;
- trocar constantemente os cinzeiros;
- ter sempre à mão isqueiro ou fósforos.

5.5.4 Procedimentos de serviços

- a) Acolhendo o cliente – os clientes devem ser recebidos com toda a cortesia, acomodados nos locais disponíveis e do agrado deles.
- b) Tirando o pedido – apresentar a carta do bar. Após, ouvir com atenção o pedido do cliente, dirimindo todas as dúvidas, anotar a solicitação.
- c) Servindo o pedido – antes de servir o pedido, conferi-lo para ver se ele está de acordo com a comanda, e se os copos ou taças estão em perfeito estado. Transportar as bebidas sobre a bandeja.

- d) Comandas e notas fiscais – todos os pedidos devem ser registrados em comandas. Após o consumo, a nota fiscal é apresentada ao cliente, que pode pagá-la ou assiná-la. Caso for assinada, será encaminhada à recepção, para ser debitada na conta do cliente. No fechamento da conta, questionar os clientes se desejam notas separadas. Desse modo, não há necessidade de anular notas fiscais, e o serviço fluirá mais rapidamente.
- e) Saída – manter um clima amistoso durante toda a permanência do cliente, inclusive por ocasião de sua saída.

5.5.5 Custos

Para estabelecer o preço de venda de uma bebida, é preciso saber o seu custo. Tarefa nada difícil para as bebidas vendidas em garrafa ou em doses. Um pouco mais complicada para o caso dos coquetéis, tendo em vista que sua composição é feita com bebidas diversas, em dosagens igualmente diversas e com ingredientes diversos. É preciso identificar com precisão o custo de todos os insumos para se estabelecer o preço de venda que garanta a margem de lucro esperada. Além disso, para se manter a constância na margem de lucro, é necessário que os coquetéis sejam executados sempre dentro do mesmo procedimento padrão, o qual, além de manter o custo sob controle, garantirá também a mesma qualidade dos produtos confeccionados pelo *barman*, condição determinante para ter da clientela satisfação e fidelidade.

Além do custo das mercadorias, é preciso, igualmente, levar em consideração, para o estabelecimento, o preço de venda dos produtos, os custos relativos à mão de obra e outros custos/despesas imputados ao setor bar e, ainda, os preços praticados pela concorrência e o poder aquisitivo do público visado.

5.5.6 Caixa

No início do expediente, o *barman*, ou o controlista, deve colocar a máquina registradora, se for o caso, em condições de operação, ou seja, verificar se a máquina está zerada, se o rolo de papel não está no fim e se a fita está em bom estado.

Cabe também providenciar um fundo de caixa, pois muitos frequentadores do bar pagam o seu consumo no ato e em espécie, por não serem hóspedes do hotel. O pagamento poderá ser feito também através de cheques ou cartões de crédito ou débito.

Para cada caso o *barman* ou o controlista devem estar instruídos sobre o procedimento a ser seguido. No término do trabalho, zera-se a máquina registradora e faz-se o fechamento do movimento do dia, ou seja, preenche-se o borderô, colocando-o no envelope-caixa, juntamente com o dinheiro e os cheques, entregando-os na recepção ou ao caixa geral do hotel.

Caso o bar já esteja operando com o sistema informatizado, o *barman*, no início do turno, acessa o sistema e efetua os lançamentos de acordo com os pedidos registrados em comanda, feitos pelos clientes.

Toda vez que o cliente solicita o fechamento da conta, o *barman* encerra os lançamentos e emite a fatura. Se for o caso, debita-a na conta do cliente, se estiver hospedado no hotel.

No término do trabalho, são emitidos os relatórios financeiros e de consumo dos produtos utilizados.

5.5.7. Fechamento do bar

Após a saída de todos os clientes, dá-se início às tarefas pertinentes ao fechamento e à limpeza do bar, ou seja, cabe à brigada do bar realizar as seguintes tarefas:

- aumentar a intensidade da luz;
- abrir as janelas, se for o caso, para arejar o ambiente;
- recolher copos;
- recolher a numeração e decoração das mesas;
- recolher as roupas (toalhas, guardanapos de serviço, fundos de bandejas, etc.) colocando-as nos seus devidos lugares ou, quando sujas, separando-as por espécies e, após o preenchimento do rol de roupas, enviá-las para a lavanderia;
- desligar os equipamentos elétricos (som, ar-condicionado, etc.) e máquinas (menos as de funcionamento permanente);

- lavar copos, louças e demais utensílios;
- guardar as garrafas de bebidas;
- limpar as prateleiras de exposição das garrafas;
- guardar todo o material de uso do bar em seus devidos lugares;
- esvaziar as pias e baldes de gelo, limpando-os;
- periodicamente descongelar e limpar a geladeira/balcão frigorífico e máquina de fazer gelo;
- limpar o chão;
- arrumar os móveis;
- guardar o material de limpeza;
- solicitar os produtos necessários para repor os estoques;
- fechar o movimento diário do bar; desligar a iluminação; trancar a porta da sala;
- entregar o envelope-caixa e as chaves na recepção ou em local determinado.

Resumo

Nesta aula pudemos aprender o quanto é importante e essencial conhecer a caracterização e tipologia de bar, para que sejam ordenadas as regras, os serviços oferecidos, controles e custos. Muitas das qualificações dos serviços de bar coincidem com as do serviço de restaurante; é necessário somente fazer suas respectivas definições.

Atividades de aprendizagem

1. Para medir seu nível de aprendizado com base no material desta aula e de pesquisas em outras fontes seguras sobre controles de custos de um bar, faça uma pesquisa minuciosa dando ênfase às possíveis vantagens e desvantagens do controle de custos, em sua opinião. Entre no fórum cujo nome é “Bar – custos versus controles” e comente individualmente sobre este item.
2. Agora que você estudou e aprendeu sobre o significado de bar e seus serviços, monte um vídeo sobre os procedimentos de fechamento do bar. Poste sua resposta no AVEA. Boa sorte!

Aula 6 – Alimentos e bebidas no contexto turístico

Objetivos

Conhecer a evolução de Alimento & Bebidas e sua relação no segmento turístico.

A alimentação e o turismo são dois elementos que caminham lado a lado. O alimento é um dos elementos essenciais da experiência turística, podendo tanto satisfazer às necessidades biológicas quanto ser visto como um atrativo pelos turistas.

A história da humanidade tem estreita relação com a história da alimentação, a qual é marcada pela troca de alimentos, pela migração de plantas e de animais de um local para outro, entre outros aspectos. Assim, ao longo do tempo, o papel da alimentação na vida dos homens vem se alterando e, constantemente, se ampliando.

A comida passa a ter um significado singular, estando ligada a elementos como religiosidade, festejos e outros, gerando um ato de prazer e satisfação. A junção desses dois fatores é que interessa para o estudo das relações entre alimentação e turismo.

6.1 A evolução da alimentação com o turismo

A alimentação sempre assume um papel fundamental na vida e na evolução humana. O início das civilizações está intimamente relacionado com a procura dos alimentos, com os rituais e os costumes de seu cultivo e preparação, e com o prazer de comer.

A história da humanidade tem estreita relação com a história da alimentação, a qual é marcada pela troca de alimentos e pela migração de plantas e de animais de um local para outro do globo, entre outros aspectos.

Nos primórdios da civilização, alimentar-se consistia apenas em satisfazer uma necessidade biológica. Mas a seguir a comida ganha um significado bem am-

plificado em vários segmentos. Os alimentos específicos eram consumidos em determinados rituais religiosos ou por classes sociais diferenciadas, como forma de oferenda, no primeiro caso, e de *status* social, no segundo caso.

Por fim, o ato de alimentar-se passou a ter uma conotação de prazer e satisfação. É a confluência desses fatores que interessa para o estudo das relações entre alimentação e turismo.

Não existe uma data que determine o momento exato da mudança do significado simbólico pela qual a alimentação deixou de ser uma simples necessidade humana para adquirir outras vertentes. Tais alterações podem ser verificadas por meio de passagens históricas e costumes dos povos, de maneira indireta. Como exemplo, os grandes banquetes promovidos pela alta sociedade grega mostraram como a alimentação se associou naquele momento à diversão e ao prazer do povo.

Foi a mudança no significado simbólico da alimentação de simples necessidade para prazer que levou ao aparecimento de termos como “gastronomia” e “culinária”.

Não há como afirmar exatamente em que ponto essa diferenciação passou a ocorrer. É importante afirmar que só a partir do momento em que essa distinção ficou clara é que foi possível avançar nas definições, até alcançar a da gastronomia.

A-Z

Gastronomia

A palavra gastronomia advém de vocábulos gregos: *gaster* significa “ventre, estômago”, “nome” significa “lei” e “-ia” é o sufixo que transforma a palavra em substantivo. Esta palavra pode ser traduzida como “estudo das leis do estômago”.

A **gastronomia** e a culinária passaram a existir justamente graças à existência de um apetite que leva as pessoas a se alimentarem por outro motivo que não especialmente a fome.

Considera-se gastronomia o termo mais amplo, englobando a culinária. Entretanto, não se deve esquecer que a palavra alimentação é ainda mais ampla, englobando também o comer por necessidade fisiológica.

Para melhor compreensão da diferença entre gastronomia e alimentação, é necessário entender os hábitos alimentares da sociedade, que se denominam como um conjunto de regras e maneiras que orientam um indivíduo ou um grupo na preparação e no consumo de alimentos comuns, definidos pela cultura da sociedade na qual estão inseridos.

Os hábitos alimentares estão diretamente relacionados às características psicográficas de cada região ou país.

6.2 Segmento do turismo e a alimentação

O segmento do turismo está relacionado aos motivos de viagem e tem como principal base atrativos que os compõem, tais como lazer, comércio, religião, entre outros. O turismo de lazer é o tipo mais comum, podendo ser subdividido em: férias, saúde e boa forma física, esporte, religião, instrução e cultura.

É importante notar que a alimentação pode ter diversas formas de utilização, transcendendo os demais recursos de uso turístico. Isso acontece porque esse elemento está obrigatoriamente inserido em todos os segmentos do turismo, assim como em todos os destinos turísticos, justamente por atender a uma necessidade básica do visitante e por fazer parte do cotidiano das comunidades receptoras.

Os elementos gastronômicos passíveis de utilização turística são diversos, os quais podem ser tanto privados (refeitórios nos centros urbanos e cozinhas no campo), como públicos (restaurantes, cafés, bares, etc.).

Resumo

Nesta aula você pôde estudar e identificar os serviços de alimentos e bebidas, averiguando as suas características e fazendo uma ponte com o turismo. Você também pôde fazer um passeio pela evolução da alimentação com o turismo vislumbrar a área de alimentação como um grande potencial para o segmento do turismo.

Atividades de aprendizagem

1. Com base nesta aula e em outras fontes seguras, elabore um texto digital sobre os pontos positivos e negativos dos serviços de alimentos e bebidas no segmento do turismo. Neste texto deve haver introdução, desenvolvimento (base teórica) e conclusão, e o seu parecer sobre o assunto. Poste no AVEA.
2. Elabore um texto sintético sobre a evolução da alimentação e sua importância na evolução do ramo do Turismo. Poste no AVEA.

Aula 7 – A gastronomia amazônica como atrativo turístico

Objetivos

Conhecer e identificar a relação da gastronomia amazônica com o segmento turístico.

Com influência portuguesa e africana, a culinária da região amazônica possui sabores únicos. Peixes de água doce da bacia local, como o tucunaré, tambaqui e o jaraqui, fazem parte do cardápio amazonense. Frutas como o cupuaçu, o tucumã e o açaí são amplamente utilizadas nas refeições diárias, fazendo parte do café da manhã e de sobremesas.

Em Manaus, há diversos restaurantes especializados em comida regional. Outros, apesar da diversidade internacional do cardápio, oferecem também pratos feitos a partir de iguarias da Amazônia.

A diferença da gastronomia amazônica está em seus ingredientes, que dão um sabor inusitado ao prato, segundo os *chefs*. Utilizar o tambaqui no lugar do salmão, servir o *mousse* de cupuaçu em vez do *petit gateau*, beber o vinho do açaí quando se beberia o de uva podem ser opções para o preparo de um cardápio diferente e saboroso.

A variedade de frutos e espécies na Amazônia abre oportunidades para as mais diversas experiências quando o assunto é gastronomia. Buscar formas de utilizar os produtos locais nas refeições, inovar na criação de novos pratos, acrescentar o regional ao clássico, é saber aproveitar o que a região tem a oferecer.

A culinária local tem como carro-chefe os peixes e vegetais amazônicos. Entre os pratos mais apreciados estão os preparados com peixes como tambaqui, matrinxã, jaraqui, pacu, pirarucu e tucunaré, assados, ensopados ou fritos.

Nas ruas pode-se provar quitutes típicos, como o tacacá, uma espécie de sopa preparada com tucupí, camarão seco, goma de mandioca e folhas de jambu. Para a sobremesa, recomendam-se as exóticas frutas locais, ao natural ou em sucos, sorvetes e doces. Açaí, arará, abacaba, cupuaçú, graviola,

buriti e taperebá são algumas das mais apreciadas. Quem preferir pratos mais convencionais encontra opções variadas de restaurantes de outras cozinhas, como italiana, portuguesa, japonesa e internacional.

7.1 A culinária amazonense

A nossa floresta, em sua exuberância ou simplicidade, nos fornece os frutos e, dos seus rios, pequenos ou colossais, o peixe nosso de cada dia. Foi lá que nasceu a cultura da mandioca que foi transformada em farinha pelos nativos da região. A raiz tornou-se a base da alimentação do brasileiro.

A culinária amazonense é a que mais preservou suas origens, é a mais indígena das cozinhas brasileiras. Apesar da chegada dos portugueses, franceses, espanhóis, africanos e até dos árabes, desde a época da colonização do Amazonas no final do século XVII, nossos povos continuaram com sua tradição de consumir alimentos e bebidas da própria região.

A mandioca, diferentemente dos seus originais consumidores, resistiu à dizimação e influências externas, e também não sofreu alterações em seu processamento – ainda hoje seus produtos derivados são amplamente consumidos. Porém, outros alimentos verdadeiramente típicos, como o peixe-boi, com o qual se fazia a mixira, e a caça, foram aos poucos ficando mais raros por causa do caráter predatório.

O sabor das comidas africanas foi também incorporado às nossas tradições e hoje degustamos de pratos temperados com dendê e outras especiarias. Com a chegada de migrantes nordestinos no período áureo da borracha, alguns de seus hábitos alimentares foram bem-aceitos pelo nosso caboclo, assim como nossos hábitos foram a eles repassados. Desde então, a carne seca se tornou um prato muito apreciado pela população. Com a criação da Zona Franca, os sulistas também trouxeram sua contribuição, juntando ao sabor do peixe o das hortaliças.

A herança indígena é percebida até mesmo na maneira de o amazonense comer: lançando a farinha à boca com as mãos. O peixe é a base da alimentação do amazonense. Assado, cozido ou em caldeiradas, ele constitui a alma da cozinha amazonense.

A caça é consumida bem no interior da Amazônia na forma de assados e cozidos: tartaruga, pato e marreco. Levando em consideração que caça a

tartaruga e seus ovos tem levado a um desequilíbrio no ecossistema, é importante pontuar que o consumo desta, tem atenção especial uma vez que este animal está em risco de extinção, por causa da caça desenfreada, há projetos e programas de proteção para promover informações e a sensibilização sobre o problema destes quelônios, para se torne possível o consumo consciente e legalizado.

Os pratos são bem temperados com pimenta, herança dos índios que não conheciam o sal. Nas matas impera o guaraná, mas existem dezenas de frutas nativas e a mais popular é a gigantesca banana pacova.

7.2 Pratos regionais

Os pratos essenciais, de longa tradição, são os peixes e as caças (quadrúpedes e aves) aos quais se juntam os quelônios, sáurios e cetáceos. Os peixes, das espécies mais comuns – jaraqui, pacu, sardinha, acará e outros de menor porte, podem ser consumidos na hora ou conservados em invólucros de folhas de pacova-sararaca, arumã, depois de moqueados ou assados na brasa. Servem para o café da manhã, à falta de beiju ou de macaxeira.

Caldeirada – o indígena e o caboclo usavam-na nas grandes festas comunitárias, empregando de uma só vez toda sorte de peixes pequenos ou grandes, cortados em postas.

Peixada – diz-se do preparo de determinada espécie de peixe, à maneira regional, por cozimento ou assadura.

Tartarugada – a tartaruga verdadeira, mas os quelônios amazônicos, podem render várias qualidades de pratos: casco, paxicá, peito, sarapatel, guisado, mujanguê, arabu, abunã e variedades improvisadas outras.

Tacacá – entram na composição farinha de tapioca com água quente, do que resulta o “grude” esbranquiçado, também chamado “goma”. Adiciona-se boa porção de jambu e salsa e algum sal. O camarão e as folhas vêm depois, na hora de servir. O tacacá original de procedência indígena não aceitava o marisco, mas peixe cozido ou tassalhos de carne.

Guereré – guisado feito com as vértebras dorsais e a tripa grossa do pirarucu.

Quibebe – prato composto de massa de jerimum cozido e leite de gado ou do tocari (noz do Brasil), farinha de mandioca seca ou d’água.

Roupa Velha – alimento muito comum entre seringueiros e trabalhadores rurais, preparada com a carne sobrada de véspera migada e temperada a que se junta farinha.

Arubé – feito com o sumo da mandioca exposta ao sol, engrossado com a fécula e temperado com tucupi.

Tucupi – extraído do sumo venenoso da mandioca, que é misturado com água e fervido para perder o teor do veneno. Deixa-se azedar de um dia para o outro, depois acrescenta-se salsa, alho, uns pedacinhos de folha de pimenta malagueta e fragmentos de folha de mandioca; leva-se ao fogo para cozer, eliminando-se assim o princípio venenoso.

Chibé – alimento de circunstância muito divulgado entre as populações indígenas e caboclas. Preparado simplesmente com farinha de mandioca, água fresca e mel de abelha ou açúcar.

Mojica – alimento típico de Roraima, peixe cozido com temperos.

Damorida – alimento usado em Roraima. Consiste de peixe cozido por inteiro até desmanchar; depois, passa-se na peneira, põe-se pimenta e come-se com beiju.

Piracuí – farinha de peixe. Assa-se o peixe, desossa-se, espreme-se na prensa ou tipiti, tempera-se com sal e leva-se ao forno para secar (FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO, 2003).

Resumo

Nesta aula você pôde conhecer a culinária amazonense e percorrer o breve histórico desta gastronomia tão singular e exótica. Pôde perceber que a culinária amazônica tem um grande potencial para o turismo e que gera lucro valioso.

Atividades de aprendizagem

1. Agora que você já aprendeu sobre a gastronomia amazônica, faça uma pesquisa em fontes seguras que fundamente a culinária amazonense. Com base nessa pesquisa, você deve elaborar um roteiro de uma nova receita ou escolher uma que já existe, detalhando todas as etapas; para isso, você pode inserir imagens ou fazer uma filmagem do passo a passo. Poste no AVEA. Bom trabalho!

Referências

ARAÚJO, Wilma M. C. et al. **Alquimia dos alimentos** Brasília: Editora Senac-DF, 2009.

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 7. ed. São Paulo: Ática, 2000.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 1998.

BRASIL. **Decreto 84.910/1980**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/114684/decreto-84910-80>>. Acesso em: 18 jun. 2012.

CARDÁPIO. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2012. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Card%C3%A1pio&oldid=30460249>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

_____. **Administração hoteleira**. 8. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

_____. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pereira de. **Gestão de qualidade: princípios e métodos**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

CULINÁRIA BRASILEIRA. **Culinária do Amazonas**. Disponível em: <http://www.tudook.com/receitasbrasileiras/culinaria_do_amazonas.html>. Acesso em: 12 jun. 2012.

DAVIES, Carlos Alberto. **Alimentos e bebidas**. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

_____. **Manual de hospedagem: simplificando ações da hotelaria**. Caxias do Sul: Educs, 2002.

DENKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2001.

DUARTE, Wladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 1996.

FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO. **Alimentação amazônica**. 2003. Disponível em: <http://basilio.fundaj.gov.br/pesquisaescolar/index.php?option=com_content&view=article&id=337&Itemid=180>. Acesso em: 18 jun. 2012.

GERENTE DE A & B – ALIMENTOS E BEBIDAS. Disponível em: <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=6497>. Acesso: em 27 jun. 2012.

GRUPO DE COQUETÉIS. Disponível em: <http://drinksexpert.blogspot.com.br/2008/10/cobblers-bebidas-preparadas-base-de.html>>. Acesso em: 28 jun. 2012.

INGRAH, H.; MEDLIK, S. **Introdução à hotelaria, gerenciamento e serviços**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO – EMBRATUR. **Estudo econômico-financeiro dos meios de hospedagem e parques temáticos no Brasil**. Fundação de Apoio ao Desenvolvimento – FADE 2000.

HISTORIA DA HUMANIDADE EM BUSCA DE ALIMENTO. Disponível em: < <http://www.docstoc.com/docs/30934487/Hist%C3%B3ria-da>>. Acesso em: 27 jun. 2012.

LEONARDO, Rodolpho. **Restaurantes**: teoria de serviço. Diário do Chef. Disponível em: <http://diariodochef.com.br/2010/04/15/restaurantes-teoria-de-servico-conceito/>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

MANAUS ONLINE.COM. Disponível em: <http://manausonline.com/t_pontosturisticos.asp>. Acesso em: 12 jun. 2012.

O’CONNOR, Peter. **Distribuição de informação eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

O SABOR DO AMAZONAS. Disponível em: <<http://www.sumauma.net/amazonian/sabor/sabordoamazonas.html>>. Acesso em: 3 maio 2012.

O SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS NA HOTELARIA. Disponível em: <<http://www.artigosonline.com.br/o-setor-de-alimentos-e-bebidas-na-hotelaria/>>. Acesso em 27 jun. 2012.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC. **A história da gastronomia**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão de qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

VIANA, Thalita. **O setor de alimentos e bebidas na hotelaria**. Disponível em: <http://www.artigosonline.com.br/o-setor-de-alimentos-e-bebidas-na-hotelaria/>>. Acesso em: 11 jun. 2012.

Currículo da professora-autora

Cristiane da Silva Câmara é natural de Manaus/AM. Graduada em Turismo pelo Centro Integrado de Ensino Superior do Amazonas – CIESA (2002). Possui pós-graduação em Engenharia em Gestão Ambiental pela Faculdade Gama Filho (2008). Sua formação inclui cursos de Inglês, Primeiros Socorros, Guia de Turismo, Relações Interpessoais e Ética Profissional. É docente da Secretaria Municipal de Educação (SEMED) há 13 anos, atuando ainda na supervisão de processos educacionais, em destaque a matrícula da rede pública municipal e alimentando informações do censo escolar do município de Manaus. É instrutora do Curso Técnico em Informática, Turismo e Web Design no CETAM. Atuou como professora-autora na elaboração do caderno da disciplina de Recepção e Reserva, e como professora-formadora do Curso Técnico em Hospedagem pelo CETAM EAD.



e-Tec^{rede}
Brasij