



# RIQUEZAS DA MATA

2021

Organização ao serviço  
do garçom

REALIZAÇÃO



INSTITUTO  
CESAR  
SANTOS



## CONSELHO DELIBERATIVO - PERNAMBUCO

Associação Nordestina da Agricultura e Pecuária - ANAP  
Banco do Brasil - BB  
Banco do Nordeste - BNB  
Caixa Econômica Federal - Caixa  
Federação da Agricultura do Estado de Pernambuco - Faepe  
Federação das Associações Comerciais e Empresariais de Pernambuco - Facep  
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Pernambuco - Fecomércio  
Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco - Fiepe  
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae  
Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação de Pernambuco - SEMPETQ  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Estado de Pernambuco - Senac/PE  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-Senai/PE  
Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Senar/PE  
Instituto Euvaldo Lodi - IEL/PE  
Universidade de Pernambuco - UPE  
Presidente do Conselho Deliberativo Estadual - Ricardo Essinger  
Diretor Superintendente - Francisco Saboya  
Diretora de Administração e Finanças - Roberta Correia  
Diretora Técnica - Adriana Tavares Côrte  
Real Kruppa

## PROJETOS DE FORTALECIMENTO DA GASTRONOMIA EQUIPE TÉCNICA SEBRAE

Gerente da unidade Zona da Mata  
Alexandre Rodrigues Alves  
Gestora de Projetos Katia Georgina  
Alves

## INSTITUTO CESAR SANTOS DA GASTRONOMIA BRASILEIRA

Cesar Santos/Luciano Roberto

## COORDENAÇÃO TÉCNICA

Luciana Sultanum

## CONSULTORES

Licia Maranhão  
Renato Valadares  
Claudia Luck Freyre  
Renata Valadares  
Diego Mendonça

## PRODUÇÃO EXECUTIVA

Luciano Roberto

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Esta apostila se propôs, como objeto geral, elaborar um conjunto de informações para o enriquecimento teórico dos funcionários de estabelecimentos do segmento de alimentação e hospedagem, permitindo, desta forma, a disseminação e a socialização de conhecimentos gastronômicos.

INSTITUTO CESAR SANTOS  
DA GASTRONOMIA BRASILEIRA

JOSEVALDO CESAR DOS SANTO  
– DIRETOR PRESIDENTE

LUCIANO ROBERTO DA SILVA  
– DIRETOR TESOUREIRO

REALIZAÇÃO





- 5 Apresentação Pessoal
  - 6 Higiene Pessoal
  - 6 Postura Profissional
  - 8 Relacionamento no Ambiente de Trabalho
  - 8 Higiene e Fardamento
- 10 Atribuições dos Funcionários
  - 10 Maître
  - 11 Sommelier (Chefe de Vinhos)
  - 11 Garçon
  - 12 Brigada de Restaurante
  - 13 Gerente de Restaurante
  - 13 Sommelier
  - 13 Commins de Suíte / Sala
- 14 Oferecimento de Bebidas e Colocação de Couvert
- 14 Pedidos dos Pratos
- 15 Mise-en-place de utensílios
- 16 Mise-en-place das mesas
- 17 Montagem Básica

17	Montagem Básica para Serviço La Carte
18	Montagem Básica para Banquete Serviços de Buffet
19	Mise-en-place do Bar ou Copa Cambuza de Serviço
20	Revista pelo Maître
21	Atendimento aos Clientes
21	Reserva de Mesas
22	Chegada do Cliente
23	Apresentação do Cardápio
24	Anotação dos Pedidos
26	Serviço de Bebidas Alcoólicas
27	Mise-en-place – Definição

#### COMO SERVIR DIGESTIVO

- Trazer o carrinho de bebidas;
- Colocar-se à direita do primeiro cliente a ser servido;
- Colocar o digestivo no copo apropriado;
- Pegar o copo tomando-lhe o pé entre o dedo indicador e o médio da mão direita e colocá-lo pela direita sobre a mesa.



Por causa destas vantagens, esta modalidade está sendo cada vez mais utilizada em hotéis e restaurantes de todo o mundo, principalmente no almoço e no café-da-manhã. Também, é muito utilizada em banquetes menos sofisticado. É o tipo de serviço mais indicado para atender a um grande número de pessoas em reuniões informais.

No serviço à americana, o serviço do garçom limita-se à montagem da mesa-buffet, ao serviço de couvert e de bebidas, ao atendimento de solicitações especiais, retirada de pratos usados das mesas dos clientes e, eventualmente, reposição de alimentos e utensílios nas mesas-buffet.

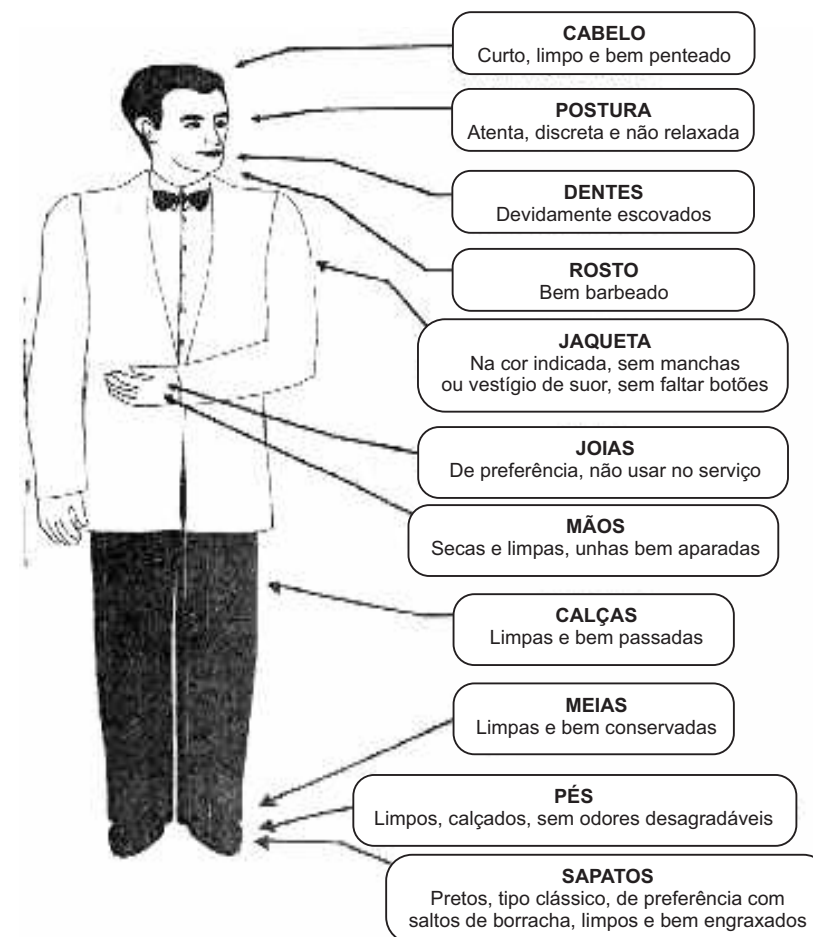
#### SERVIÇO DE SOBREMESA

Ao final da refeição principal, o garçom deve limpar os resíduos de alimentos caídos na toalha, utilizando o guardanapo de serviço dobrado ou um aparelho de sucção, chamado de feiticeira. Depois, apresenta-se o carrinho de sobremesas ou atende-se aos pedidos de sobremesa à la carte. Neste caso, o garçom deve apresentar o cardápio e, ou, sugerir as opções da casa.

- Retirar os pratos e talheres usados, utilizando uma bandeja para transportá-los para a copa.
- Colocar os talheres de sobremesa, pondo a faca do lado direito, com o corte voltado para a esquerda e o garfo do lado esquerdo, deixando entre os talheres um espaço para colocar o prato.
- Se for usar faca de sobremesa, garfo e colher, determinadas sobremesas, a montagem fica desta forma:
- Faca do lado direito do prato com a serra voltada dentro, garfo do lado esquerdo do prato e colher acima do prato.
- Servir o prato de sobremesa, pelo lado direito do cliente.
- Se estiver usando o carrinho, o garçom deve aproximá-lo da mesa do cliente e dizer o nome dos doces. Depois, devem servir aqueles que o cliente escolher.
- Pedir licença e se retirar.

## APRESENTAÇÃO PESSOAL

A apresentação pessoal do garçom é um item muito importante, pois reflete na imagem do restaurante ou de qualquer estabelecimento. Uma brigada de sala bem apresentável, já identifica um bom padrão de serviços com qualidade.



## HIGIENE PESSOAL

**Banho Diário:** Deve-se tomar banho no início de cada jornada de trabalho. O banho ajuda no bem estar e estimula fisicamente para as jornadas de trabalho.

**Cabelo:** O cabelo deve estar sempre limpo, curto e penteado, pois nele se acumulam as bactérias do ar com mais facilidade.

**Dentes:** Escovar os dentes após cada refeição para evitar mau hálito e precaver-se de futuros problemas de saúde. Não é recomendável trabalhar com dentes mau apresentados em qualquer estabelecimento.

**Mãos:** As mãos devem estar sempre limpas. Lavá-las todas as vezes que forem ao banheiro ou transportar objetos que não estão ligados diretamente com o atendimento ao cliente, ou seja, contato com materiais contaminados como: utensílios sujos, cestos de lixo, dinheiro, lenços, caixas de bebidas etc. Devem ser lavadas com sabão líquido ou solução sanitizantes e enxugá-las com toalha limpa ou toalha de papel.

**Unhas:** As unhas devem estar sempre curtas e limpas. Jamais leve os dedos à boca, usar sempre que possível escovinha própria para limpá-las adequadamente.

**Rosto:** Fazer a barba diariamente. É antiético e anti-higiênico passar guardanapo de serviço e ou rosto, use lenço se caso transpire.

**Pés:** Cuidados com os pés: lavar e enxugar corretamente e usar talco anti-séptico para evitar odores e frieiras.

## POSTURA PROFISSIONAL

- Consumir somente bebidas não alcoólicas, em local e horário permitido, pois toda jornada de trabalho na sua convenção coletiva tem o horário.
- Comer em horário de trabalho é antiético. Será desagradável conversar com clientes com cheiro de alimentos, procure

## SERVIÇO À AMERICANA, BUFFET OU SELF SERVICE



O serviço à americana consiste em montar no restaurante, ou no salão, uma ou mais mesas-buffet, fixas ou móveis, equipadas e decoradas, onde são colocados os alimentos de acordo com a categoria e a conveniência do restaurante ou do evento. Existem dois tipos de servido à americana:

No primeiro, o cliente senta-se à mesa, antes preparada de acordo com o menu. Em seguida, vai à mesa-buffet e se serve à vontade. Depois, retorna à sua mesa, fará a refeição. Este sistema é muito utilizado em restaurantes.

No segundo, além dos alimentos, são colocados na mesa- buffet os pratos, juntamente com os talheres e guardanapos a serem utilizados pelos comensais. Não há mesas para refeição, os comensais permanecem de pé ou sentam-se em sofás e cadeiras dispostas pelo salão. Este sistema é mais utilizado em eventos.

Esta modalidade apresenta algumas vantagens como:

- Maior variedade de alimentos;
- Rapidez no serviço;
- Racionalização do trabalho;
- Redução do número de funcionários.

do primeiro convidado a ser servido, pela esquerda, Inclinar-se e colocar a travessa próxima ao prato para que ele possa se servir.

- Servir os outros convidados.
- Pedir licença e retirar-se.
- Levar as travessas para a estufa.
- No repasse, retornar com a travessa e os utensílios e deixar o cliente se servir.

**Obs:** Se for necessário, o garçom pode convidar o cliente a servir-se. Sempre que mudar o serviço (entrada, prato principal, sobremesa), é necessário fazer a substituição dos pratos.

#### **SERVIÇO DE TRAVESSAS SOBRE A MESA**

O serviço de travessas sobre a mesa é uma modalidade usada ainda hoje em muitos restaurantes populares. É um dos tipos de serviços mais simples e antigos.

O serviço de travessas sobre a mesa é uma modalidade usada ainda hoje em muitos restaurantes populares. É um dos tipos de serviços mais simples e antigos.

O garçom é orientado para:

- Pegar as travessas na cozinha.
- Transportá-las para o salão e colocá-las no centro da mesa do cliente.
- Os clientes podem se servir sozinhos ou com a ajuda do garçom.

ter esclarecimento qual o horário das refeições do estabelecimento que trabalha.

- Não fumar: Além de ser anti-higiênico é uma forma de transferir bactérias da boca para as mãos. Faz também com que o mesmo se disperse do serviço por momentos e se for notado pelo cliente, a imagem do profissional e do estabelecimento ficará prejudicada além da proibição pela lei.
- Jóias: Preferencialmente não usar no trabalho, porém quando usar deverá ser discreto. Pulseiras não devem ser usadas.
- Conversa ou distribuição de serviços para os colegas deve ser feita em tom de voz baixa e discreta para não incomodar os clientes, é bom sempre tratar com ética cada colega de trabalho e você darem respeitos e recebe-los.
- Não conversar se estiver servindo a comida p/ o cliente para que não caia saliva sobre o prato a ser servido. Se precisar conversar distanciar-se um pouco da travessa ou do prato (conversar com o cliente se necessário, para ser simpático).
- Não correr, para não dar a impressão de desorganização ou até provocar um acidente. Dar sempre a preferência p/ o cliente passar.
- Não dar a mão ao cliente, a não ser que o próprio cliente o faça primeiro.
- Cumprimentá-lo com bom-dia, boa-tarde e boa-noite,(Sr.,Sra.) faz parte da nossa cortesia.
- Mantenha foco no cliente e na mesa. Se for solicitado para atender à mesa toda, posicionar-se no local de maior visão. Em caso de mesas grandes, ficar à direita de cada cliente e da mesma forma para solicitações individuais, e fazer a explicação do menu do restaurante ou do bar.
- Estar sempre com aspecto fisionômico agradável, pois o cliente tem que ser bem tratado por nós.
- Dirija sempre os serviços aos cavalheiros, nos casos de estarem acompanhados.



## RELACIONAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em qualquer ramo da atividade principalmente na Hotelaria, o bom relacionamento entre as pessoas é fundamental para que o trabalho seja produtivo.

A atitude profissional da brigada do restaurante é fundamental para o oferecimento de serviços da melhor qualidade. Todos os componentes da brigada devem estar tecnicamente preparados e ter um perfil adequado às suas funções.

Os quesitos básicos para o bom relacionamento no trabalho são:

- Respeitar os outros, compreendendo suas diferenças e particularidades;
- Respeitar as normas da empresa;
- Procurar ajudar os colegas de trabalho;
- Controlar reações agressivas;
- E facilitar a comunicação.

## HIGIENE E FARDAMENTO

Os uniformes devem estar limpos e bem passados, afinal são eles que demonstram com bastante clareza o nível profissional, é de suma importância que seu uso seja estritamente no local de trabalho para evitar a contaminação.

**Gravata:** Apresentável e bem passada combinado com uniforme.

**Camisa:** Bem passada, sem manchas ou vestígios de suor. A troca deve ser feita diária.

**Calças:** Limpas, bem passadas e com vincos definidos (se for social). Tomar cuidado com o modo de guardar a calça após o uso, se for usá-la no dia seguinte. É recomendável guardá-la em

-la igualmente a todos, e para que não falte algum alimento aos últimos a serem servidos.

## SERVIÇO À FRANCESA OU DIPLOMATA

No servido à francesa, o garçom traz as travessas com os alimentos e o cliente serve seu próprio prato.

É um tipo de serviço bem adaptado ao espírito independente do povo francês, usado em banquetes muito requintados ou em jantares de gala, que contam com o serviço de garçons.

Esta modalidade de serviço também é denominada de diplomata, por ser usada com frequência em pequenos jantares de diplomatas, em ocasiões especiais. É um serviço lento onde cada garçom poderá servir, no máximo, seis convidados, sendo necessário, pelo menos, duas horas para servir um jantar completo.

Por causa de sua luxuosidade, requinte e sofisticação, esta modalidade de serviço requer móveis, utensílios e roupas especiais na montagem e serviço de mesa, assim como uniformes de gala para garçons, Maitre e mordomos.

As etapas do serviço são:

Substituir os pratos que estão na mesa por pratos quentes vazios, pelo lado direito do cliente. Pegar as travessas na cozinha e trazê-las em uma bandeja, juntamente com os talheres de servir e o guardanapo de serviço.

Aproximar-se da mesa, pedir licença e apresentar as travessas aos clientes, para que possam apreciar o trabalho do cozinheiro. Pegar uma travessa, com os instrumentos de serviço, aproximar-se



feição do lado esquerdo da mesa auxiliar, para facilitar a montagem dos pratos;

- Levar a bandeja de volta para o aparador;
- Retornar, colocar o guardanapo de serviço no braço e apresentar as travessas ao cliente, pelo lado esquí para que aprecie e confira o pedido, uma a uma, retornando-as ao guéridon;
- Fazer a montagem do prato na mesa auxiliar, utilizando o alicate.

Ao final, colocar os talheres sobre um prato e o guardanapo de serviço sobre o guéridon. Para servir, pedir licença ao cliente e se posicionar atrás de sua cadeira. Pegar o prato que está na mesa com a mão esquerda e colocar o prato com a refeição com a mão direita.

Em seguida, colocar o prato limpo sobre o guéridon.

Pegar a bandeja e retirar o prato limpo e as travessas, levando-as para a estufa.

- Ao montar o prato do cliente, é preciso ter cuidado para não exagerar nas quantidades.
- Os componentes da refeição devem ser colocados separados e seguindo a ordem em que estavam na travessa.
- O alimento principal (carne, frango, peixe etc.) deve ser servido primeiro, no lado do prato mais próximo ao cliente, servindo-se, em seguida, as guarnições.
- No sistema à inglesa indireto, para maior rapidez e eficiência, o garçom deve ser auxiliado por um commis.
- O garçom nunca deve voltar as costas para o cliente, ao montar o prato no guéridon, pois o cliente precisa ver que está sendo preparado pelo garçom.
- No caso de haver mais de um cliente na mesa, o garçom deve calcular as quantidades de cada alimento, para servi-

cabide para que sempre esteja bem alinhada. A cada dois dias, se não estiver em boas condições, deve-se trocá-la.

**Paletó:** Muito limpo e bem passado. Em boas condições de uso pode ser usado no máximo duas vezes. Ter sempre um outro paletó como reserva para eventuais acidentes.

**Meias:** Limpas e bem conservadas. Trocar a cada banho combinar com as cores da roupa.

**Sapatos:** Confortáveis, com solado de borracha, limpos e engraxados (cor preta).

#### HIGIENE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Manter tudo no devido lugar para facilitar a manutenção da limpeza. Se cada utensílio estiver em seu devido lugar, as áreas destinadas ao serviço estarão desimpedidas e serão fáceis de limpar, também irar facilitar a sua jornada de trabalho.

- Manter todas as áreas em que atua sempre limpa. Deve-se ter cuidado com os resíduos de alimentos que caem no chão, em frestas e nos cantos, pois atraem insetos e roedores. Se a embalagem de um alimento se romper na despensa ou no depósito, deve-se limpar atentamente a área, não deixando vestígios. Caso apareçam insetos ou roedores, é preciso avisar seus superiores para realizar um combate contra os insetos e roedores.
- Ter cuidado com recipientes e utensílios sujos se estão realmente limpos, antes de utilizá-lo, os utensílios podem contaminar os alimentos preparados ou servidos nos mesmos.
- Ter cuidado com o aproveitamento de alimentos, verificando as condições dos mesmos, antes de utilizá-los. Alimentos contaminados ou deteriorados podem trazer graves conseqüências para a saúde dos clientes e podem chegar até o óbito.
- Ter cuidado com gorduras, que é o meio propício para proliferação de bactérias. Para evitar resíduos de gordura, o piso

deve ser lavado diariamente com detergente. Os tampos de mesa devem ser cuidadosamente limpos.

- Ter cuidado com a lata de lixo, pois esta é um poderoso foco de contaminação. Ela deve ser mantida tampada. Depois de manusear o lixo, é preciso lavar bem as mãos utilizando sabonete bactericida. Quando não há saco de lixo, deve lavar a lata de lixo diariamente, com água quente e sabão.

## ATRIBUIÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS

### MAÍTRE

- Representar o estabelecimento por sua educação, boas maneiras e cortesia;
- Supervisionar e controlar todo o trabalho executado no restaurante;
- Participar da elaboração dos cardápios;
- Elaborar os horários de trabalho de sua equipe;
- Treinar o seu pessoal;
- Recepcionar os clientes na entrada do restaurante;
- Indagar ao cliente, durante a refeição, se tudo corre a contento;
- Auxiliar os garçons, caso haja uma dificuldade técnica na execução do serviço;
- Atender às reclamações;
- Despedir-se dos clientes, quando estes deixam o estabelecimento;
- Realizar o fechamento do setor;
- Supervisionar *Mise-en-place* do restaurante;

querda para que aprecie o trabalho do cozinheiro e confira o pedido.

- Servir ao cliente, posicionando-se do lado esquerdo deste. Servir com a mão direita, usando os talheres de serviço, na forma de alicate.
- É preciso cuidado com a montagem do prato, ao servir, para que fique com boa aparência. Coloque só um pouco de cada tipo de alimento.
- Retornar com a travessa para o guéridon e pegar outra travessa, repetindo o procedimento.
- Após servir, colocar os talheres sobre um prato e o guardanapo no guéridon.
- Desejar bom apetite e pedir licença.
- Buscar a bandeja, retornar, colocar as travessas na bandeja para levá-las para a estufa.
- Depois, deve ficar atento para fazer o repasse.
- No caso de o cliente desejar repetir, as travessas devem ser retiradas da estufa e trazidas até a mesa, onde os alimentos serão servidos pelo garçom, pelo lado esquerdo e utilizando o alicate.

### SERVIÇO À INGLESA INDIRETO

- Preparar a mesa auxiliar (guéridon) ao lado da mesa do cliente;
- Pegar as travessas montadas na cozinha;
- Retirar da estufa os pratos quentes, vazios, usados nesse serviço;
- Levar as travessas com a refeição e os pratos quentes para a mesa auxiliar;
- Colocar os pratos vazios à direita e as travessas com a re-

Deve-se tomar cuidado para não trocar os pedidos dos clientes, quando se usa a cloche, no caso de haver mais de um cliente por mesa. Também, é preciso ter o cuidado de colocar o prato na posição carreta, quando este tem logotipo da empresa, que deve ficar voltado para o cliente. As cloches devem ter uma marca que permita identificar o ponto exato do logotipo no prato.

### SERVIÇO À INGLESA



Neste tipo de serviço, a refeição é colocada em uma travessa, preparada na cozinha e o garçom serve os alimentos nos pratos dos clientes. É um tipo de serviço pouco utilizado atualmente. Pode ser direto ou indireto.

O garçom deve ter o máximo de cuidado na montagem e na apresentação dos pratos. A disposição dos alimentos no prato e a quantidade a ser colocada devem obedecer a critérios pré-estabelecidos, de acordo com orientação do cozinheiro ou do maitre. De qualquer forma, nunca se deve colocar uma quantidade excessiva de alimentos no prato.

### SERVIÇO À INGLESA DIRETO

- Retirar as travessas da cozinha.
- Transportar as travessas até a mesa, sobre uma bandeja. Colocar as travessas sobre o guéridon, ao lado do cliente.
- Levar a bandeja para a copa.
- Retornar, pegar o guardanapo de serviço, que estava sobre o guéridon e pendurá-lo no braço esquerdo. Este guardanapo serve para limpar o que for necessário, no caso de cair alimentos.
- Pegar uma travessa e os talheres para fazer o alicate.
- Apresentar a travessa com o alimento ao cliente, pela es-

- Solicitar reposição de materiais do restaurante;
- Supervisionar a contagem do inventário periódico de todos os utensílios e equipamento operacionais.

### SOMMELIER (CHEFE DE VINHOS)

O Sommelier é responsável pelo serviço e compras dos vinhos do restaurante. Possui profundos conhecimentos sobre vinhos e profundo conhecimento de enogastronomia e exames organolépticos.

- Verifica e faz pedidos de reposição do estoque de vinhos do restaurante;
- Zela pela adequada conservação dos vinhos do restaurante, nas adegas e estoque de rotatividade;
- Elabora a carta de vinhos;
- Apresenta a carta de vinhos aos clientes;
- Faz sugestões e serve aos clientes;
- Em eventos especiais como degustação de vinhos, queijo, se faz necessária a presença deste profissional.

### GARÇOM

As tarefas que devem ser executadas pelos garçons podem variar de um estabelecimento para outro, dependendo do seu tamanho, do número de funcionários e da complexidade dos tipos de serviços. No entanto, podemos falar de algumas funções básicas e gerais que são atribuídas ao garçom:

- Preparar, organizar e esterilizar os materiais e utensílios utilizados no salão (“mise-en-place” de utensílios);



- Preparar o local de trabalho (“Mis-en-place” do salão);
- Fazer a “Mis-en-place” das mesas;
- Recepcionar e acomodar os clientes (pode ser tarefa do Maitre ou do garçom);
- Anotar os pedidos dos clientes;
- Fazer o pedido na cozinha e, ou, no bar;
- Servir alimentos e bebidas, sabendo utilizar diversas modalidades de serviço;
- Atender às reclamações dos clientes;
- Apresentar e recolher o porta nota com as despendas efetuadas.
- Desperdir-se dos clientes agradecendo a sua presença em outro momento aqui.
- Refazer o Mis-em-Place;
- Realizar o fechamento do setor.

## BRIGADA DE RESTAURANTE

A expressão “brigada de Restaurante” é usada para definir a posição do pessoal que trabalha na sala” Restaurante”, onde a organização possa satisfazer as seguintes condições:

- Hierarquia – Várias categorias de funcionários;
- Divisão de trabalho;
- Serviço efetuado conforme as regras.

- Transportar o(s) prato(s) até a mesa do cliente.
- Aproximar-se da mesa, pelo lado direito do cliente, pedir licença e colocar o(s) prato(s) à sua frente.
- Desejar bom apetite, pedir licença e retirar-se.

### Serviço sofisticado:

- Retirar o prato raso da mesa do cliente, se na Mise-em-place foi colocado esse prato.
- Pegar o(s) prato(s) montado(s) e coberto(s) com as(s) cloche(s) na cozinha e colocá-lo(s) sobre uma bandeja.
- Aproximar-se da mesa pelo lado direito do cliente, pedir licença e colocar o(s) prato(s) com a(s) cloche(s) em sua frente.
- Tirar a cloche, virando-a imediatamente para cima, para que a água que se formou não escorra no prato ou mesa. Se houver mais de um prato coberto, as cloches devem ser retiradas ao mesmo tempo.



### Observações:

Em mesas com mais de um cliente, é preciso que haja mais garçons, para que o serviço de prato pronto sofisticado seja executado com eficiência, e de acordo a técnica. Assim, todos os pratos servidos juntos e as cloches são levantados, ao mesmo tempo.

Sempre que o cliente pedir peixe, frutos do mar ou outros alimentos que exijam talheres especiais são necessários que seja feita à substituição dos talheres básicos, antes de servir o prato.



- Serviço de travessas sobre a mesa;
- Serviço à russa;
- Serviço á americana.

#### SERVIÇO DE PRATO PRONTO



Segundo ARISTIDES PACHECO (1997), este serviço consiste na montagem do prato na cozinha e em sua apresentação, já pronto, ao cliente. É o tipo de serviço mais utilizado em restaurantes e hotéis de todo o mundo.

O serviço de prato pronto permite servir as refeições com rapidez e eficiência. Além disso, é a modalidade que mais valoriza a arte do cozinheiro, pois vai direto de suas mãos para a mesa do cliente e vira uma verdadeira obra de arte.

Embora pareça simples, este tipo de serviço, para ser feito, exige do garçom classe, destreza, técnica profissional e certa capacidade de representação, para fazer o “show” do serviço, para maravilhar os clientes e mostrar que o profissional com qualidade faz a diferença no serviço de sala.

**Atenção:** Existem dois tipos de serviço de prato pronto: o simples, onde a refeição é montada e apresentada em um prato normal, e o sofisticado, onde se usa um prato especial, um pouco maior, coberto com uma espécie de tampa, chamada cloche.

#### Serviços simples:

- Retirar o prato raso da mesa do cliente, caso a Mise-en- place tenha sido feita colocando-se esse prato.
- Pegar o(s) prato(s) montado(s) na cozinha e colocá-lo(s) sobre a bandeja.

#### GERENTE DE RESTAURANTE

O Gerente de restaurante supervisiona a dinâmica dos diversos tipos de atendimentos, juntos aos profissionais específicos, trazendo uma característica ao estabelecimento. É responsável direto perante proprietário.

#### SOMMELIER

É o chefe de vinho e em Portugal conhecido como Escansão. É profundo conhecedor de Enologia. (ciência que estuda todos os processos de elaboração de vinhos). É responsável pela venda dos vinhos. Nos restaurantes é o responsável pela a venda dos vinhos juntamente com os profissionais de sala. Orienta sobre os vinhos que devem acompanhar os Menus escolhidos. Procede, em seguida, ao ritual da abertura das garrafas para que o vinho seja servido na temperatura adequada. Deve ainda saber a designação e graduações dos vinhos, bem como a procedência e data da colheita.

#### COMMINS DE SUÍTE / SALA

Ele faz a ligação entre as mesas de serviço (Guéridon) atendidas pelo garçom e o serviço de transporte dos alimentos das copas (cambuza e lavagem), bar e cozinha.

## OFERECIMENTO DE BEBIDAS E COLOCAÇÃO DE COUVERT

Depois de acomodar os clientes, oferecer drinks, coquetéis e aperitivos. Se perceber hesitação por parte do cliente faça sugestões, ajudando-o na escolha.

Tomar nota das bebidas:

- Ir ao bar e fazer o pedido;
- Ir à cambuza requisitar “couvert”;
- Levar na mesma bandeja a bebida e o couvert, colocar a bandeja no guéridon ou aparador;
- Servir primeiramente a bebida e em seguida o “couvert.” O garçom deve oferecer água, se aceito servir antes dos drinks.

Aproveite para recolher o material usado que estiver sobre o aparador e levá-lo para a área de serviço toda vez que tiver que ir buscar alguma coisa, assim estará ganhando tempo, estando mais disponível para ficar na praça.

## PEDIDOS DOS PRATOS

Em caso afirmativo, o garçom apresenta os cardápios abertos, direcionando-os primeiramente às senhoras, quando houver na mesa.

- Procure sugerir os pratos do dia ou pratos que o chefe da cozinha peça para vender.
- Caso o cliente demore a escolher, não demonstre traços de

## MISE EN PLACE – DEFINIÇÃO

Mis en place é um termo francês que significa, literalmente, “posta no lugar” ou como traduzido de forma livre “tudo em seu lugar”. Inicialmente é um termo conhecido na Culinária Internacional como a etapa inicial do preparo de qualquer prato, onde você separa todos os utensílios e



ingredientes necessários para executá-lo. Os ingredientes devem ser medidos, descascados, cortados, picados, etc. Este processamento de alimentos é essencial para a boa execução de qualquer receita. Em alta Gastronomia ou restaurantes profissionais, não se deve sair correndo atrás de ingredientes quando a receita já foi iniciada ou a panela já está aquecida. O termo também é utilizado para designar a arte da montagem de mesas, ou seja, posicionar os talheres, taças, copos, pratos e utensílios em geral de forma ordenada e padronizada para o ótimo recebimento dos clientes. Nos Restaurantes e Hotéis o Maitre comumente pede aos garçons para alinharem o mise en place, verificado assim se os talheres estão devidamente alinhados com os demais utensílios da mesa. Estudaremos a seguir um pouco mais sobre este posicionamento.

Serviço de prato à mesa, as mais importantes são:

- Serviço de prato pronto ou empratado;
- Serviço à inglesa direto;
- Serviço à inglesa indireto, com uso do guéridon;
- Serviço à francesa ou diplomata;

O prato deve ser colocado em uma bandeja e transportado para a mesa do cliente. Para servir, o garçom utilizará um dos tipos de serviço descritos adiante.

## SERVIÇO DE BEBIDAS ALCOÓLICAS

### CLASSIFICAÇÃO DAS BEBIDAS ALCOÓLICAS

As bebidas pedidas pelos clientes são retiradas da copa do bar ou da cambuza e servidas nas mesas. A forma servir varia com o tipo de bebida.

As bebidas alcoólicas se dividem em grupos, segundo o processo de elaboração:

- Bebidas fermentadas: cerveja, saquê, vinhos e sidra.
- Bebidas destiladas: aguardente, uísques, rum, tequila, vodka, gim. O cognac e o brandy são destilados de vinho.
- Bebidas obtidas pelo processo de infusão, a partir bebidas fermentadas ou destiladas: vermouthes, bitters, angostura, licores.

Na categoria dos vinhos, temos o branco, o tinto, rosado, o champagne, que é um vinho espumante conforme o país, o vinho do porto e o vinho madeira, além de outros tipos mais elaborados.

Os licores podem ser elaborados a partir do processo de infusão, ou de destilação ou de filtração, ou pela combinação de mais de um desses processos.

Alguns licores famosos são o Benedictini, o Cointreau o Amaretto, o Anisete, o Cassis, o Curaçau, dentre outros. Os licores de frutas diversas são muito utilizados na preparação de coquetéis.

impaciência.

- Conheça o cardápio, a composição dos pratos, para poder explicar ao cliente quando solicitado.
- Explique de maneira clara e simples e não mecanicamente. Saiba o tempo de demora dos pratos, para poder informar ao cliente.
- Cabe também à sua função orientar e guiar o cliente. Para carnes pergunte o ponto de grelhagem; caso esteja em falta o que foi solicitado, ofereça algo na mesma linha.
- Quando em mesas de 04 a 06 pessoas, o garçom ao final dos serviços deve perguntar se a conta é uma só ou separada, principalmente em caso de refeições.
- Mesmo que o cliente já tenha feito seu pedido do prato principal, sugerir sempre uma entrada.

## MISE-EN-PLACE DE UTENSÍLIOS

A Mise-En-Place de utensílios inclui a higienização e o, polimento de todos os utensílios usados no restaurante, como copos, talheres, pratos etc. Essa tarefa é responsabilidade dos garçons e dos Commis. Deve ser feita diariamente antes do início do turno de trabalho ou durante o turno, se houver necessidade.

O processo começa com a limpeza de todos os utensílios, feita no setor de lavagem, onde existem funcionários específicos para essa tarefa. Depois de lavados e secos, eles devem seguir para o setor de polimento.

Este trabalho é de suma importância, pois nos bons restaurantes e bares todo detalhe deve ser observado, contribuindo para o sucesso da empresa. Os responsáveis por essa tarefa são os garçons ou os Commis.

O trabalho é feito de a maneira descrita a seguir:



- Agrupar os utensílios por tipo
- Limpar os utensílios que precisam ser limpos e reabastecidos;
- Preparar água quente com detergente e colocar os utensílios de molho, por um tempo suficiente para amolecer a sujeira;
- Lavar as peças com esponja, por dentro e por fora;
- Enxaguar as peças com água e colocá-las para escorrer sobre panos limpos;
- Secar as peças por dentro e por fora, com toalha de papel ou pano limpo;
- Polir as peças com álcool e pano que não solta fiapo;
- 
- Reabastecer os utensílios que precisam com os produtos (sal, palito, pimenta, queijo etc.);
- Limpar os recipientes se ficarem sujos por fora, após o reabastecimento; e.
- Depois de limpos, colocá-los sobre bandejas forradas, para serem levados para as mesas.

## MISE-EN-PLACE DAS MESAS

Colocar sobre o aparador as toalhas de mesa, os Molletons os Napperons de que vai precisar.

Distribuir as toalhas, Molletons -,Napperons -Cobre-Manchas ou Tampo de vidro nas mesas.

- Colocar os molletons sobre as mesas se for padrão do estabelecimento utilizar esse tipo de toalha. O molleton deve ficar preso à mesa, utilizando elástico ou percevejos, de modo que fique bem esticado. Ele tem a finalidade de abafar ruídos de utensílios sobre a mesa, evitar que a toalha escorregue servir como absorvente de líquidos e proteger a mesa do calor. No tampo de vidro é bem mas prático.

- Para evitar mal-entendidos, repita o pedido para o cliente, ao final.
- Se o cliente estiver indeciso, deixe-o à vontade e volte depois.
- Quando houver mais pessoas numa mesma mesa, e cada uma fizer um pedido diferente, o garçom deve identificar de quem é o pedido, para que, na hora de servir, não haja confusão e não seja necessário perguntar quem pediu o prato. Uma sugestão é representar cada cliente por um número, que indica a posição do cliente na mesa, utilizando como referência o sentido horário ou marcar por suas vestes.

### COMO ANUNCIAR E RETIRAR O PEDIDO NA COZINHA

Após preencher a comanda com o pedido do cliente, o garçom vai até a boqueta da cozinha e marca o pedido para o Chef de cozinha. O garçom “canta” o pedido, isto é, anuncia o pedido para o cozinheiro, reforçando algum detalhe importante. Em restaurantes maiores, pode haver responsável por “cantar” os pedidos, chamado de rodeiro (aboyeur). Ele também é responsável por controlar o tempo de execução do pedido e verificar se confere com o que foi solicitado. Para isso, ele deve tomar os seguintes cuidados:

Verificar se os pratos correspondem ao pedido do cliente

Verificar se a temperatura, qualidade, quantidade decoração correspondem ao padrão do estabelecimento,

O pedido de bebidas deve estar em comanda separada do pedido de alimentos e deve ser encaminhado ao bar.

**Obs: ao retirar o pedido na cozinha, o garçom deve verificar se realmente é de um de seus clientes. Se houver qualquer problema, deve devolver a refeição imediatamente à cozinha e avisar ao cliente sobre uma possível demora.**



- Trazer, imediatamente, o couvert. O couvert é o primeiro alimento servido a mesa do cliente, pode ser servido antes da bebida ou logo após o pedido da bebida. Caso o cliente o recuse, o garçom deve retorná-lo a copa cambuza.
- Depois, o garçom anota os pedidos do cliente em uma comanda.

### ANOTAÇÃO DOS PEDIDOS

No momento do pedido, cabe ao garçom:

- Sugerir entradas e pratos do dia;
- Descrever os pratos do cardápio se for solicitado;
- Oferecer vinhos e bebidas;
- Oferecer sobremesas, sabendo descrevê-las;
- Fazer o serviço do café junto os licores.

O garçom deve preencher todos os dados requisitados na comanda, com letra legível ou fazer a digitação no sistema informatizado. Só usar abreviações que sejam comuns e facilmente compreendidas por todos a quem interessa.

- Os pedidos devem ser anotados na ordem em que serão servidos. Por exemplo, o prato de entrada deve ser anotado antes do prato principal.
- Comanda deve ser preenchida na frente dos clientes ou digitada.
- Deve ser feita uma comanda para alimentos e outra para bebidas conforme o sistema da casa.
- É preciso anotar os detalhes de cada prato, como “carne mal passada”, “sem cebola” etc.

- Colocar as toalhas sobre os molletons, centralizadas, com as pontas caindo na direção dos pés da mesa. As dobras da costura devem ficar viradas para dentro. As toalhas devem ficar bem centralizadas, sobrando pontas do mesmo tamanho para todos os lados. É preciso cuidado ao manuseá-las para que não sujem ou amarrottem. A borda da cadeira deve coincidir com a ponta da toalha e não ficar debaixo desta.
- Colocar os Napperons (cobre-manchas), sobre as toalhas, conforme os critérios do restaurante. Centralizar Napperon, cuidadosamente, e colocá-lo de forma inclinada para dar contraste. Os Napperons, ou cobre-manchas, servem para proteger as toalhas e para embelezar a mesa.
- Nos restaurantes que usam, no lugar de toalhas da mesa, jogos americanos, estes devem ser bem higienizados e ser colocados alinhados sobre as mesas. As normas de Mise-en-place são as mesmas das que são utilizadas para o uso de toalhas.

## MONTAGEM BÁSICA

### MONTAGEM BÁSICA PARA SERVIÇO DE LA CARTE

A seguir, a descrição detalhada de como fazer e montagem básica de mesa.

- Após colocar as toalhas e Napperons, colocar os pratos na mesa, nos lugares em frente às cadeiras. A borda do prato deve ficar alinhada com a borda da mesa. Se o prato tiver logotipo, este deve ficar no lado do prato oposto ao cliente.
- Colocar o garfo de mesa do lado esquerdo do prato, com a ponta do cabo alinhada com a borda do prato.
- Colocar o prato de pão à esquerda do prato de mesa, numa



distancia de mais ou menos 10 centímetros da borda da mesa e de 5 centímetros do prato de mesa.

- Colocar a faca de pão sobre o prato de pão.
- Colocar a taça de água, do lado direito do prato alinhada com a ponta da faca.

### MONTAGEM BÁSICA PARA BANQUETE SERVIÇOS DE BUFFET

Serviços de Buffet ou em banquetes, a pessoa pega o prato na mesa e serve-se dos alimentos dispostos nos réchauds, saladeiras e tâbuas de frios. Dessa forma, a mesa será montada com prato, faca e garfo de mesa, taça para água ou refrigerante e guardanapo. Não se utiliza o prato e a faca de pão (couvert).

Em alguns banquetes, com cardápios pré-determinados, a Mise-en-place pode ser mais completa e adequada aos pratos que serão servidos. Nesse caso, os alimentos.



Opção para  
banquete  
completo: só em  
festas e eventos  
em que o  
cardápio é  
pré-estabelecido

### APRESENTAÇÃO DO CARDÁPIO

Após a acomodação, apresenta-se o cardápio ao cliente. Esse trabalho cabe ao Maitre ou ao garçom. A apresentação do cardápio é feita pela direita, primeiro, para as senhoras, depois para senhoritas, homens e, por último, ao anfitrião.



O cardápio ou Menu é uma lista com os nomes dos alimentos e das bebidas servidos no estabelecimento, com seus respectivos preços. Agrupam-se os alimentos e bebidas por tipos: entradas, aperitivos, vinhos, carnes, peixes, saladas etc. Pode ter, também, a composição de cada alimento ou bebida. O cardápio deve ter uma boa apresentação, que estimule o consumo.

Durante o atendimento do cliente envolve os seguintes passos:

- O garçom deve perguntar ao cliente se ele aceita um aperitivo. Se ele aceitar, deve providenciar a bebida servi-la. Pode ser utilizado o carrinho de bebidas, se houver, ou o garçom providencia o pedido junto ao bar de serviço.

## CHEGADA DO CLIENTE

A chegada do cliente ao restaurante é um momento muito importante que deve ser aproveitado para causar uma boa impressão.

O cliente deve ser recebido na porta. Em restaurantes de melhor padrão, quem recepciona o cliente é o Maitre ou recepcionista, que deve abrir a porta para sua passagem e ser simpático (a) e cortês, cumprimentando-o usando expressões educadas como “boa noite”, “seja bem vindo”, “prazer em revê-lo” etc.

Ao receber o cliente, é preciso tomar os seguintes cuidados:

- Chamá-lo pelo nome, se já for conhecido;
- Atender prontamente qualquer solicitação;
- Utilizar um tom de voz agradável;
- Agradecer a preferência de forma gentil;
- Estar com aparência impecável.

Depois de recepcionar o cliente na porta, o Maitre ou seu substituto que no caso pode ser o recepcionista ou o próprio garçom deve acompanhá-lo até o salão, caminhando à sua frente, e oferecer-lhe alternativas de mesas para escolher, se houver. Não se deve forçar o cliente a escolher uma mesa que ele não queira. Deve-se conduzir o cliente até à mesa, ajudando-o a se instalar e acomodar seus pertences e casacos. Deve-se dar especial atenção à acomodação das crianças.

Caso haja disponibilidade de poucos lugares e não há nenhuma mesa que satisfaça ao cliente, ou caso não haja lugares vagos, sugira um aperitivo no bar até que vague uma mesa adequada. O cliente deve ser informado se for demorar muito tempo para vagar uma mesa, pois esse tipo de serviço não é bom dar tempo ao cliente de espera pode ser ultrapassado.

## MISE-EN-PLACE DO BAR OU COPA CAMBUZA DE SERVIÇO



- Verificar a limpeza da área de trabalho (bancadas, piso etc.).
- Verificar se a quantidade de bebidas é suficiente atender às necessidades, verificando água mineral, refrigerante, whisky, destilados, vinhos, cervejas, licorês etc.
- Verificar se as bebidas estão suficientemente geladas.
- Verificar e repor, se necessário, frutas, azeitonas, creme de leite, leite condensado, sal, açúcar, xaropes, gelo, canudos, guardanapos, mexedores etc.
- Verificar a limpeza de copos, baldes e dos equipamentos necessários para o funcionamento do bar.

As etapas da preparação das mesas de Buffet são:

- Forrar as mesas do Buffet com toalhas lisas em plissadas nas laterais, caindo até o piso.
- Colocar no centro da mesa um arranjo de flores e frutas frescas da época, ou outros tipos de arranjos, conforme categoria do evento.
- Retirar da cozinha os produtos alimentícios, complementos e os equipamentos necessários (réchauds, e outros) para a montagem do Buffet.
- Dispor os equipamentos, os produtos e seus complementos sobre a mesa, conforme o hábito da casa e a orientação do maitre ou gerente, de forma a ter boa apresentação e ficar fácil para o cliente se servir.
- Colocar os talheres de serviço apropriados para cada produto, ao lado destes.

As mesas de Buffet devem ficar em lugares de destaque no salão, de modo a serem vistas facilmente pelos clientes que chegam ao restaurante. Devem ser montadas em e espaço que permita a circulação dos clientes em toda sua extensão.

As flores usadas nos arranjos não devem ter odor forte, para não interferir nos odores dos alimentos.

## REVISTA PELO MAÍTRE



Ao final de todos os preparativos para receber os clientes, o maitre verifica se está tudo preparado, checa a decoração, a música e o funcionamento do ar condicionado.

O maitre faz a revista da brigada de garçons quanto a aparência, uniforme, higiene e informa sugestões do chefe para o dia e as promoções da casa. Em seguida, o maitre ordena que os garçons se posicionem em suas praças.

## ATENDIMENTO AOS CLIENTES

### RESERVA DE MESAS

Para a realização de reservas, é preciso ter à disposição o Layout de distribuição das mesas, seus respectivos tamanhos e formatos, bem como a relação das mesas ainda disponíveis.

Assim, as exigências dos clientes podem ser atendidas quanto à localização da mesa (próximo à entrada, próximo ao palco, com vista panorâmica etc.), número de lugares e tipo de mesa. Deve haver, também, um formulário para o registro da reserva, onde será anotado o nome do cliente que fez a reserva, o número de pessoas, tipo de mesa, horário de chegada e data.

*Cabe ao Maitre colocar o cartão de reserva sobre as mesas.*

Normalmente, a tolerância para a chegada do cliente é de, no máximo, 30 minutos. Isto deve ser comunicado ao cliente, no momento da realização da reserva. Se após esse tempo, a mesa estiver ocupada e o cliente que fez a reserva chegar, o Maitre dará as devidas explicações, com gentileza procurando acomodá-lo da melhor maneira possível.