



Secretaria de  
Educação

**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO



# Técnico em Restaurante e Bar

# Administração de Bares e Restaurantes

Fernanda Calumby

2014



e-Tec  
Brasil



PDE | PRONATEC  
PROGRAMA NACIONAL DE ACESSO AO  
ENSINO TÉCNICO E PROFISSIONAL

Ministério da  
Educação

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAIS RICO E PAIS SEM POBREZA





**Presidenta da República**

Dilma Vana Rousseff

**Governador do Estado de Pernambuco**

João Soares Lyra Neto

**Vice-presidente da República**

Michel Temer

**Secretário de Educação e Esportes**

José Ricardo Wanderley Dantas de Oliveira

**Ministro da Educação**

José Henrique Paim Fernandes

**Secretário Executivo de Educação Profissional**

Paulo Fernando de Vasconcelos Dutra

**Secretário de Educação Profissional e  
Tecnológica**

Aléssio Trindade de Barros

**Gerente Geral de Educação Profissional**

Luciane Alves Santos Pulça

**Diretor de Integração das Redes**

Marcelo Machado Feres

**Coordenador de Educação a Distância**

George Bento Catunda

**Coordenação Geral de Fortalecimento**

Carlos Artur de Carvalho Arêas

**Coordenação do Curso**

Annara Perboire

**Coordenação de *Design* Instrucional**

Diogo Galvão

**Revisão de Língua Portuguesa**

Letícia Garcia

**Diagramação**

Izabela Cavalcanti



rede  
**e-Tec**  
Brasil



PDE | PRONATEC  
PROGRAMA NACIONAL DE ACESSO AO  
ENSINO TÉCNICO E PROFISSIONAL

Ministério da  
Educação  
GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAIS RICO E PAIS SEM POBREZA



# Sumário

INTRODUÇÃO.....	3
1.COMPETÊNCIA 01   COMPREENDER A HISTÓRIA DOS BARES E RESTAURANTES.....	4
1.1 Histórico Restaurantes .....	4
1.2 Histórico Bares .....	7
1.3 Histórico Restaurantes no Brasil .....	9
2.COMPETÊNCIA 02   CLASSIFICAR OS BARES E RESTAURANTES A PARTIR DE SUAS TIPOLOGIAS .....	12
2.1 Tipologia de Restaurantes e Bares .....	12
3.COMPETÊNCIA 03   COMPREENDER AS FUNÇÕES ORGANIZACIONAIS APLICADAS A BARES E RESTAURANTES.....	20
3.1 Estrutura Organizacional em Serviços de Alimentação .....	20
3.2 Gerente de Alimentos e Bebidas.....	23
3.3 Demais Funcionários da Área Administrativa .....	25
4.COMPETÊNCIA 04   COMPREENDER O PERFIL E AS COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO PROFISSIONAL DE BARES E RESTAURANTES .....	28
4.1 Funcionários Setor Sala .....	28
4.2 Funcionários do Setor Cozinha.....	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
REFERÊNCIAS .....	41
MINICURRÍCULO DO PROFESSOR-PESQUISADOR .....	42



## INTRODUÇÃO

Prezado (a) aluno (a), estamos iniciando a disciplina Administração de Bares e Restaurantes. É o primeiro passo para que você, futuro técnico em Restaurante e Bar, tenha em relação aos tratos com a administração de um serviço de alimentação.

Tenho a certeza de que não teremos muitas dificuldades no nosso aprendizado. Conheceremos o sistema funcional dos serviços de alimentação, que é aplicado nas mais diversas realidades deste setor, desde os pequenos bares aos mais luxuosos restaurantes. Através do estudo deste caderno, dos exercícios e da nossa interação em nossa sala de aula virtual, faremos um bom trabalho porque você estará preparado para a atuação profissional, de forma qualificada!

Para tanto, dividimos este caderno em capítulos correspondentes às competências que você irá aprender. No primeiro capítulo, entenderemos um pouco mais sobre o histórico dos bares e restaurantes no mundo, e no Brasil. É muito importante para que você, prezado (a) aluno (a), possa compreender como bares e restaurantes iniciaram comercialmente. No segundo capítulo, vamos conhecer um pouco mais sobre os tipos de restaurantes que existem. Você verá o quanto é amplo o mercado de trabalho em que poderá atuar! No terceiro, estudaremos os profissionais que trabalham nos bares e restaurantes no nível administrativo. É onde você, futuro técnico em bares e restaurantes, estará apto a trabalhar! E, no quarto capítulo, aprenderemos sobre os perfis dos profissionais que trabalham no nível operacional do restaurante e bar. Equivale à brigada da cozinha e da sala.

Então, animado (a)? Vamos começar nossa jornada? Espero você em cada capítulo, nas aulas virtuais e na nossa sala de aula. Até lá!

Um forte abraço,

Prof.<sup>a</sup>: Fernanda Calumby Fernandes



# Competência 01

## 1.COMPETÊNCIA 01 | COMPREENDER A HISTÓRIA DOS BARES E RESTAURANTES

Prezado (a) aluno (a), você, certamente, faz ideia do que é um restaurante, um bar, uma lanchonete, ou seja, um serviço de alimentação qualquer, não é verdade? Mas, você já parou para se perguntar qual o histórico desses estabelecimentos? Tudo tem um início, com esses locais não seria diferente. Nossa jornada, nesta competência, é mergulhar na história dos bares e restaurantes. Vamos lá?

### 1.1 Histórico Restaurantes

Antes de adentrarmos nos históricos, precisamos compreender que os termos cozinha e culinária têm o mesmo significado. Destinam-se, dentre outros fatores, mas basicamente, ao ato de preparar alimentos e todas as técnicas que englobam o preparo. Aliando esses fatores ao serviço, atendimento e cobrança pelo conjunto, temos o que chamamos de serviços de alimentação, dentre os quais, bares, restaurantes, lanchonetes, bistrôs, dentre tantos outros que estudaremos nas próximas competências.



Figura 01 – Cozinha e Culinária

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=cozinha&ex=1#ai:MC900237704> | (2012)

Quando associamos a culinária a aspectos sociais, como tradições de um povo, por exemplo, temos o que chamamos de gastronomia. Atualmente, os



serviços de alimentação destacam bastante a gastronomia e, com isso, são alvo de procura para quem quer se deliciar com a culinária de determinados países ou regiões. Mas, você sabia que o início dos restaurantes não tinha esse propósito?

Há muito tempo, cerca de 2.000 anos, os sumérios já comercializavam peixes fritos e cerveja. Antes do nascimento de Cristo, no nosso continente, a América, as antigas civilizações do Peru e do México já vendiam algumas bebidas e alimentos. No Império Romano, muitos dos comércios que temos hoje começaram a se desenvolver, como foi o caso das tavernas, que podemos dizer serem os primórdios dos restaurantes. As tavernas eram instaladas às margens das grandes estradas que passavam pelo Império. Os donos das tavernas eram os taverneiros e serviam-se alimentos e bebidas para os viajantes. Elas também eram pontos de encontro de artistas e escritores. Uma taverna com este fim, muito famosa, era a Mitre e se localizava em Londres.



Figura 02 – Artistas em Tavernas

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=taverna&ex=1#ai:MC900230817> | (2012)

Na Idade Média, era comum haver a hospedagem em mosteiros e conventos, que também forneciam alimentos para os hóspedes e, com isso, houve inovação no produto a ser ofertado.



# Competência 01



Figura 03 – Conventos e Mosteiros

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=mosteiros&ex=1#ai:MC900238127> | (2012)

Mas, e a origem dos restaurantes, como se sucedeu? Primeiramente, vamos explicar sobre a palavra restaurante. Ela vem do francês “*bouillon restaurant*”, que em português significa caldo restaurador. Este alimento era servido em um determinado estabelecimento na França, no século XVIII. O caldo saciava a fome e tinha fortes características nutricionais. Com o passar do tempo, no século XIX, os restauradores (proprietários dos restaurantes) passaram a ofertar os mais variados pratos, além do caldo restaurador. Aliou-se a essa nova oferta a criação dos cardápios com preços fixos e horários de funcionamento. Então, o novo tipo de empreendimento, o restaurante, passou a se espalhar por outros países da Europa.



Figura 04 – Cardápios

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=restaurante&ex=1#ai:MP900444078> | (2012)



# Competência 01

É difícil delimitar qual, efetivamente, pode ser considerado o primeiro restaurante do mundo. Alguns pesquisadores afirmam ser o francês Champ d'Oiseau, datado de 1765. Outros afirmam ser o espanhol Botin, que teria sido inaugurado em 1725.

Atualmente, o termo restaurante é muito mais amplo e se destina a vários tipos de empreendimentos (que estudaremos com maior profundidade no terceiro capítulo), além de todos os profissionais que compõem estes estabelecimentos, como chefs de cozinha, cozinheiros, garçons, commins, maitres, sommeliers, dentre outros.

Com o passar dos anos, surgiu-se a necessidade de ampliar a oferta dos alimentos e das bebidas e, com isto, outros tipos de estabelecimentos apareceram. Um dos que surgiu posteriormente às casas de caldos restauradores e que fazem enorme sucesso até hoje são os bares, um dos grandes focos do nosso curso. Vamos aprender um pouco mais sobre os bares?

## 1.2 Histórico Bares

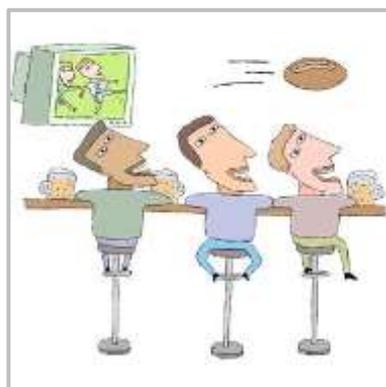


Figura 05 – Bares

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=bar&ex=1#ai:MC900149661> | (2012)

Os bares fazem parte do cotidiano de muitos de nós. É lá onde pessoas relaxam antes mesmo de voltar para casa, fazendo um *happy hour*, ou ainda,



Ficou curioso para saber mais sobre os primeiros restaurantes do mundo? Que tal acessar o artigo, através do link abaixo e saber um pouco mais sobre os primeiros estabelecimentos em vários países? [www.almadeviajante.com/noticias/os-primeiros-restaurantes-do-mundo-002529.php](http://www.almadeviajante.com/noticias/os-primeiros-restaurantes-do-mundo-002529.php)



Atenção! Ficou curioso sobre esses profissionais? Afinal, são tantos nomes diferentes, não é mesmo? Não se preocupe, nós iremos estudar um a um, nos próximos capítulos. Inclusive, iremos observar o quanto é amplo o mercado de trabalho para aquele que pretende trabalhar no setor de bares e restaurantes!



# Competência 01

se reúnem com os amigos nos finais de semana, sem ter hora para voltar. Esse ambiente tão amistoso também tem uma história. Vamos conhecer?

Como já explicitado, os bares surgiram através das mudanças nos restaurantes. A princípio, as bebidas eram servidas apenas para acompanhar os alimentos. No século XIX, passaram a ganhar destaque, a ter mais espaço. Assim, surgiram estabelecimentos que priorizavam as bebidas, como os pubs ingleses, os cafés parisienses e as cervejarias alemãs. Na Suíça, por exemplo, ou você sai para beber ou para comer, dificilmente se mistura o ato de beber e o de comer. Interessante os costumes de cada país, não é?



Figura 06 – Cafés Parisienses

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=caf%C3%A9s&ex=1#ai:MP900405286> | (2012)

Mas, foi nos Estados Unidos da América que os bares viraram sinônimo de sucesso. Apesar de serem norte-americanos que criaram esta nova tipologia, foi em Paris, França que surgiu a ideia do bar. A história conta que dois amigos dos Estados Unidos estavam estudando em Paris e frequentavam assiduamente tabernas da cidade. Eles observaram que muitos desses estabelecimentos possuíam barras (em inglês bar) entre o balcão e o local onde os clientes se sentavam, com a finalidade de evitar que as pessoas se debruçassem no balcão. Ao voltar para seu país de origem, os dois estudantes fundaram a versão americana das tabernas e, para homenageá-las, decidiram pôr o nome de bar, que logo se espalhou pelos demais países do mundo. Em pouco tempo, surgiu o que se chama de American Bar, com os característicos



Opa, palavra nova! Você sabe o que é **Happy Hour**? Em português pode ser traduzido como hora feliz. Tanto para os clientes quanto para os empresários do ramo de Alimentos e Bebidas. Para os primeiros, é aquele momento em que se larga do trabalho e descansa-se em algum bar antes de voltar para casa.

Para os empreendedores, também é um momento feliz, visto que há grande movimento no bar, entre o final da tarde e início da noite, que pode gerar bons lucros!



assentos perto do balcão. Estes são os empreendimentos considerados os mais fidedignos dos bares originais.



Figura 07 – American Bar

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=bar&ex=1#ai:MP900399943> | (2012)

Logo após a Segunda Guerra Mundial, difundiu-se no mundo o estilo de vida americano (em inglês “american way of life”) e os bares passaram a ser implantados em outros países do mundo, já que o bar é uma importante representação da maneira do norte-americano viver.

Logo, os restaurantes e bares se espalharam no mundo inteiro. Não foi diferente no nosso país. Vamos, agora, compreender como se deu essa atividade no Brasil.

### 1.3 Histórico Restaurantes no Brasil

Assim como em outros países, no Brasil não é fácil precisar qual a origem dos restaurantes. A história explica que, ainda no século XVI, estabelecimentos que se assemelhavam às casas de restauração começaram a ser erguidos. Data de 1599 uma casa de restauração do português Marcos Lopes, que servia sopas aos viajantes.



Que tal visualizar um típico american bar contemporâneo? Este fica localizado no Hotel Savoy em Londres. Vale a pena observar a arquitetura e decoração do local. Acesse: [www.youtube.com/watch?v=rpvVzX8FkKE](http://www.youtube.com/watch?v=rpvVzX8FkKE)



# Competência 01

De início, os embriões dos restaurantes eram instalados nas pensões, onde os viajantes se hospedavam durante suas viagens. No século XIX, surgiram as primeiras confeitarias e, posteriormente, no final do mesmo século, a denominação restaurante passou a ser mais utilizada e difundida. Vale destacar que todos os estabelecimentos dessa época possuíam forte influência francesa.

Em 1847, em São Paulo, já havia dois restaurantes: O Charles e o Fontaine. Mas, os melhores estabelecimentos se localizavam nos hotéis e pousadas. Em meados do século XIX os restaurantes em meios de hospedagem passaram a existir também em outras cidades, como o Rio de Janeiro. Isto se deve ao fato da expansão do hábito de se alimentar fora de casa.

Com o passar dos anos, São Paulo cresceu bastante e despontou como a principal cidade econômica do país. Isso pode ser refletido também no número expressivo de imigrantes no Brasil, que de maneira massiva habitaram a capital paulistana. Então, surgiram novos restaurantes que distavam da influência francesa como, por exemplo, as casas italianas, com o surgimento das primeiras pizzarias que, ainda hoje, são famosas.



Figura 08 – Pizzarias

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=pizzaria&ex=1#ai:MC900431913> | (2012)

Em meados do século XX, além dos fatores econômicos, os aspectos culturais também influenciaram a nova sociedade brasileira. Os restaurantes passaram



# Competência 01

a ser ocupação das enormes famílias que se mudavam para as cidades grandes, com o fenômeno do êxodo rural, no qual as pessoas saem do interior em busca de uma vida melhor nas capitais do país. Com isso, passamos a ter não apenas a influência de outros países na nossa culinária, mas, também, conhecemos e difundimos a cozinha do Brasil!

Pois é, prezado (a) aluno (a), essa é uma parte da história dos restaurantes e bares no mundo e no Brasil. Que tal, agora, fazermos um quadro-síntese do que vimos neste capítulo?

ÉPOCA	ACONTECIMENTO
Há aproximadamente 2.000 anos	Sumérios comercializavam bebidas e peixes fritos
Antes do nascimento de Cristo	Peruanos e mexicanos comercializavam alimentos e bebidas
Império Romano	Início das tavernas
Idade Média	Serviços de alimentação nos conventos e mosteiros
Século XVIII	CalDOS restauradores eram servidos nas casas de restauração
Século XIX	Introdução de cardápios e novas ofertas de alimentos
Século XIX	Surgimento dos primeiros bares
Início do Século XIX	Surgimento das primeiras confeitarias no Brasil
Meados do Século XIX	Surgimento dos primeiros restaurantes no Brasil
2ª metade do Século XIX	Influências gastronômicas diversas nos restaurantes no Brasil

Agora que já estudamos o histórico dos bares e restaurantes, que tal estudarmos os mais diversos tipos de restaurantes que podemos encontrar? É o que veremos no nosso próximo capítulo, a tipologia dos serviços de alimentação. E como é amplo o mercado de trabalho que o técnico em restaurante e bar pode atuar! Até lá!



# Competência 02

## 2.COMPETÊNCIA 02 | CLASSIFICAR OS BARES E RESTAURANTES A PARTIR DE SUAS TIPOLOGIAS

Prezado (a) aluno (a), neste capítulo vamos visualizar o quanto é vasto o mercado de trabalho para o técnico em restaurante e bar. Temos muitas possibilidades de atuação profissional, nos inúmeros tipos de serviços de alimentação. Nem tudo é simplesmente restaurante ou bar. Não iremos esgotar as possibilidades de tipologias de bares e restaurantes, mas vamos elencar as principais. Vamos lá?

### 2.1 Tipologia de Restaurantes e Bares

Restaurante pode ser definido basicamente como um estabelecimento onde se servem refeições avulsas a pessoas, denominadas clientes, mediante pagamento. Para isso, o local pode variar de tamanho, decoração, tipo de alimento a ser servido, dentre outros fatores. São estes fatores que determinam a tipologia do empreendimento.

Todo restaurante tem um conceito que pode atingir a mais simples gastronomia àquela mais complexa. Cada serviço de alimentação se propõe a um determinado público alvo, por isso se faz necessário criar um produto gastronômico que atinja esses clientes.

O surgimento do cliente pode se dar de duas maneiras:

- Maneira espontânea – pessoas que trabalham ou habitam perto do estabelecimento e necessitam se alimentar;
- Maneira criada – quando se cria uma necessidade do público para o seu serviço de alimentação.

O importante é entender que são vários os fatores que levam as pessoas a um determinado restaurante. Hoje em dia, não podemos dizer que os indivíduos frequentam serviços de alimentação exclusivamente pela comida ou pelo



# Competência 02

serviço. Existem outros motivos sociais englobados nesses fatores. Abaixo algumas das razões:

- Status – Ver e ser visto em algum restaurante de destaque;
- Ambiente – Estilos de decoração, arquitetura, iluminação;
- Clima – Composição entre os objetos de decoração, música, funcionários;
- Cardápio – Preparações de alguma culinária específica ou diversas;
- Curiosidade – Desejo de conhecer novos estabelecimentos;
- Preço – A relação custo x benefício que agrada ao cliente;
- Chef de Cozinha – Profissionais que tenham ganhado prêmios, que estão em destaque no meio gastronômico.

A partir desses pontos, monta-se a necessidade do cliente. Portanto, existem as tipologias dos restaurantes para atender às mais variadas pessoas contemplando-se os diversos contextos existentes. Vamos conhecer alguns desses empreendimentos?

**Restaurante Tradicional** – Possui um cardápio extenso, com preparações fieis às receitas originais e, geralmente, têm boa aceitação do público, atingindo desde pessoas idosas, até pequenas crianças, ou seja, é o tipo de estabelecimento ideal para se frequentar com toda a família! Há tendência em não haver decoração muito rebuscada, logo, prima pela simplicidade no ambiente.



Figura 09 – Restaurante Tradicional

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=fam%C3%ADlia&ex=1#ai:MP900407132> | (2012)



Falamos em Status e Chef de Cozinha. Você sabia que periodicamente existem eleições que definem quais os melhores restaurantes do mundo? Em 2012, o eleito foi o dinamarquês Noma. O brasileiro DOM, do chef Alex Atála, aparece em 4º lugar, e é um orgulho nacional! Confira a lista completa em: <http://culinaria.terra.com.br/receitas/chef/veja-lista-completa-dos-50-melhores-restaurantes-do-mundo,2a689b5933237310VgnCLD100000bbcceb0aRCRD.html>



**Restaurante Internacional/ Clássico** – Estes contam com cardápio que destacam a gastronomia de algum país específico. As preparações são reconhecidas e consagradas internacionalmente, não importando se são complexas ou mais simples de se preparar. O ambiente pode ser decorado com elementos que se refiram ao país em destaque, proporcionando ao cliente uma verdadeira viagem ao local sem sair da sua cidade!



Figura 10 – Restaurante Internacional

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=restaurante+japon%C3%AAs&ex=1#ai:MP900399974> | (2012)

**Restaurante Gastronômico** – Associa-se um chef de cozinha de destaque a um cardápio elaborado. Geralmente, os restaurantes gastronômicos possuem poucos lugares, ou seja, não comportam muitos clientes ao mesmo tempo. Alguns chegam a ter meses (sim, prezado aluno, você leu meses) de fila de espera! O tempo de permanência do cliente no estabelecimento é longo e a presença do chef de cozinha é constante pelo salão do restaurante. Os preços, em média, são mais altos que os restaurantes tradicionais. Trabalham muito com o sistema *menu confiance* ou *menu degustation*.

**Restaurantes de Especialidades** – São aqueles que se destinam ao preparo de alimentos específicos. Podem existir as mais variadas especialidades. Vamos conhecer algumas delas?

**Grill** – Palavra inglesa, em português quer dizer grelha, que define o equipamento utilizado para assar as carnes. Logo, o restaurante tipo Grill é



Você sabia que Recife, a capital pernambucana, está entre as principais capitais gastronômicas do país? Na cidade encontram-se diversos restaurantes internacionais, que agradam os mais diversos paladares! É um grande orgulho para os pernambucanos! Um restaurante em destaque é o Chiwake, restaurante peruano, que além da gastronomia do país é um verdadeiro pedaço de Lima em Recife! Confira o site do local: [www.chiwake.com.br/](http://www.chiwake.com.br/)



Opa, palavra nova! Sabe o que é menu *confiance* ou *degustation*? São pequenas porções (de 7 a 14) de pratos do restaurante que o cliente pode solicitar, a fim de conhecer com mais afinidade o cardápio do restaurante. Legal, não é?



aquele que oferece as mais variadas carnes grelhadas. Uma variação do grill são as famosas churrasarias. Estes estabelecimentos, geralmente, oferecem carnes servidas pelos garçons e um grande buffet que servem de acompanhamento para as proteínas servidas. É muito comum encontrar esse tipo de restaurante trabalhar no sistema buffet ou rodízio livre, ou seja, onde o cliente paga um preço fixo e pode alimentar-se à vontade.



Figura 11 – Restaurante Grill

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=grill&ex=1&origin=FX010132103#ai:MP900442706> | (2012)

**Brasseries** – Este nome foi logo rebatizado aqui no Brasil por choperia. A sua origem é de países como Alemanha, Bélgica, França e Suíça. É uma casa onde a bebida é o grande destaque. Existem acompanhamentos para degustar juntamente com a cerveja.



Figura 12 – Brasseries/ Choperias

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=cerveja&ex=1#ai:MC900197790> | (2012)



Existem muitos restaurantes gastronômicos famosos pelo mundo. Um, que se destaca, é o espanhol El Bulli.

Este estabelecimento já chegou a ficar aberto 6 meses por ano. Na outra metade, fechava para os clientes e o chef de cozinha, Ferran Adrià, montava um novo cardápio. Ficou curioso? Acesse o site: [www.elbulli.com/](http://www.elbulli.com/)



Falando em cerveja, você sabia que existe um grande festival aqui no Brasil onde a cerveja é a grande estrela? Na ocasião é possível encontrar muitas choperias expondo seus produtos. Trata-se do Oktoberfest. Conheça mais através do link: [www.youtube.com/watch?v=mOCeXeaPAcc](http://www.youtube.com/watch?v=mOCeXeaPAcc)



**Fusion Food** – Em português quer dizer comida de fusão. É a fusão entre elementos de várias culinárias. Isso inclui tanto ingredientes como formas de preparo dos pratos. Logo, o resultado é único e especial. Os chefs de cozinha fazem muitos experimentos antes de criar os pratos finais. Portanto, é necessário que se tenha um vasto conhecimento das técnicas de culinárias para não errar! Está muito em voga em diversos países do mundo. Apesar de destacarem a cozinha de alguns países, estes restaurantes não se caracterizam como típicos, pois não são especificamente de um único país.

**Restaurante Típico** – Estes estabelecimentos são muito amplos. Podem ser:

**a) Típico de País** – Seu cardápio apresenta pratos tradicionais de vários países, como, por exemplo: típico restaurante francês, italiano, peruano, etc.

**b) Região** – O cardápio apresenta elementos típicos de uma determinada região. A decoração tende a seguir a região destacada. Podem ser regiões do mesmo país (culinária mineira, baiana, pernambucana, por exemplo), ou de regiões de um determinado país, como, por exemplo, culinária do sul da França.

**c) Gênero** – São restaurantes especializados em um gênero específico, como por exemplo, os vegetarianos, os macrobióticos, dentre outros. É necessário um conhecimento bem específico sobre os ingredientes a serem utilizados!

**d) Restaurantes Fast-Food** – Fast-food em português significa comida rápida. Existem muitos tipos de restaurantes que trabalham com *fast-food*. Vamos conhecer alguns tipos:

- **Coffee-Shop** – Também chamamos de cafeterias, ou, simplesmente, os cafés. Como o próprio nome indica, é o local onde a estrela principal é o café e suas variações – cappuccino, latte, chocolate quente e frio etc. Esses locais estão bastante em voga. É possível encontrá-los nos mais variados locais, desde dentro de shopping centers, como em ruas. Para acompanhar



Já dissemos da importância que a capital pernambucana tem no país, em termos gastronômicos, não é verdade? No Recife, temos um importante **restaurante típico** da culinária sul coreana. Chama-se o Burgogui. Vale a pena conferir um pequeno vídeo que mostra a preparação da típica carne deles em:

[www.youtube.com/watch?v=uQkxw7FB Tn0](http://www.youtube.com/watch?v=uQkxw7FB Tn0)



Macrobiótica! Ficou curioso em relação a essa culinária? Aprenda um pouco mais com uma proprietária de um restaurante típico desse gênero neste link a seguir! Vale a pena conhecer: [www.youtube.com/watch?v=E67Htaqg DZU](http://www.youtube.com/watch?v=E67Htaqg DZU)



# Competência 02

o café, há a oferta de bolos, salgados, biscoitos, dentre outros alimentos que combinam com a bebida. Também são comercializados refrigerantes, sucos e chás.



Figura 13 – Coffee Shop

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=caf%C3%A9&ex=1#ai:MP900400151> | (2012)

• **Lanchonetes** – Local onde se vendem sanduíches, salgados, doces, refrigerantes, sucos, dentre outras bebidas, geralmente não alcóolicas, todos preparados de forma muito rápida. É de forte influência dos estabelecimentos dos Estados Unidos da América. Muitas das grandes lanchonetes que temos no país são de origem norte-americana. Existem algumas formas interessantes de lanchonete. Algumas são instaladas em trailers. Nesse caso, adaptam-se os carrinhos com equipamentos necessários para a confecção dos sanduíches, que é preparado na hora em que o cliente solicita.





# Competência 02



Figura 14 – Lanchonete

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=fast+food&ex=1#ai:MC900198043> | (2012)

- **Self-Service** – Sim, os famosos *self-service* também são considerados como *fast-food*. Afinal, quando o cliente chega ao estabelecimento, o alimento está pronto e disposto nas cubas que os mantêm aquecidos. Quando dispõe o alimento no prato, o cliente pesa o conteúdo do mesmo e o atendente anota o quanto deverá ser pago. Existe, também, a modalidade *self-service* sem balança, onde é possível pagar um determinado valor e pôr o quanto quiser de comida.

- **Sorveterias** – Locais onde o sorvete é o grande astro! As sorveterias, atualmente, estão ampliando suas ofertas e vendem muito além do gelado. Muitas estão propondo cafés, dentre outros elementos, que são o diferencial do empreendimento. Ademais, a diversidade nos sabores também se faz presente. É possível encontrar sorvetes que se referem a elementos regionais, como é o caso de sorvete de tapioca ou de bolo de rolo. Interessante, não é?

Ainda existem outras tipologias que merecem nosso destaque:

- **Casas Noturnas** – Muitas vezes, nas casas noturnas, a parte de alimentos e bebidas é terceirizada. Uma ótima oportunidade de atuação profissional;



# Competência 02

- **Catering** – São as empresas especializadas em fornecer alimentos para meios de transporte, como ônibus, navios, aviões! O serviço é altamente especializado.
- **Docerias** – Locais onde se vendem tortas, doces, cafés, chás. Ótimo para quem tem muito potencial em pastelaria!
- **Hospital** – A culinária hospitalar é muito criteriosa. É possível se especializar em cursos da área para atuar nesse nicho de mercado!

Bem, prezado (a) aluno (a), essas são algumas das possibilidades de atuação profissional do técnico em bares e restaurantes. Mas, não se esgota por aqui, existem inúmeras opções ainda. Você deve reparar também que um estabelecimento pode não se limitar a uma única tipologia, ele pode se enquadrar em várias ao mesmo tempo. Por exemplo, um self-service ser típico de culinária italiana.

Mas, para trabalhar em qualquer um desses locais, é necessário haver equipe formada. Nos próximos capítulos estudaremos esses profissionais. Vamos lá?



# Competência 03

## 3.COMPETÊNCIA 03 | COMPREENDER AS FUNÇÕES ORGANIZACIONAIS APLICADAS A BARES E RESTAURANTES

Prezado (a) aluno (a), neste capítulo nós vamos conhecer como é que funciona a estrutura organizacional dos bares e restaurantes. Quais são as principais áreas que devem existir em um estabelecimento ligado aos alimentos e bebidas, que, a partir de agora começaremos a chamar, também, de A&B.

Você deve saber que um serviço de alimentação não é composto apenas pelo chef de cozinha e pelos garçons, não é verdade? Temos uma gama de profissionais que comanda todo o pessoal de cozinha e da sala. Estes profissionais trabalham no nível administrativo do estabelecimento. Será o que você, futuro técnico em restaurante e bar, estará apto a realizar profissionalmente. É o que veremos neste capítulo. Vamos aprender mais?

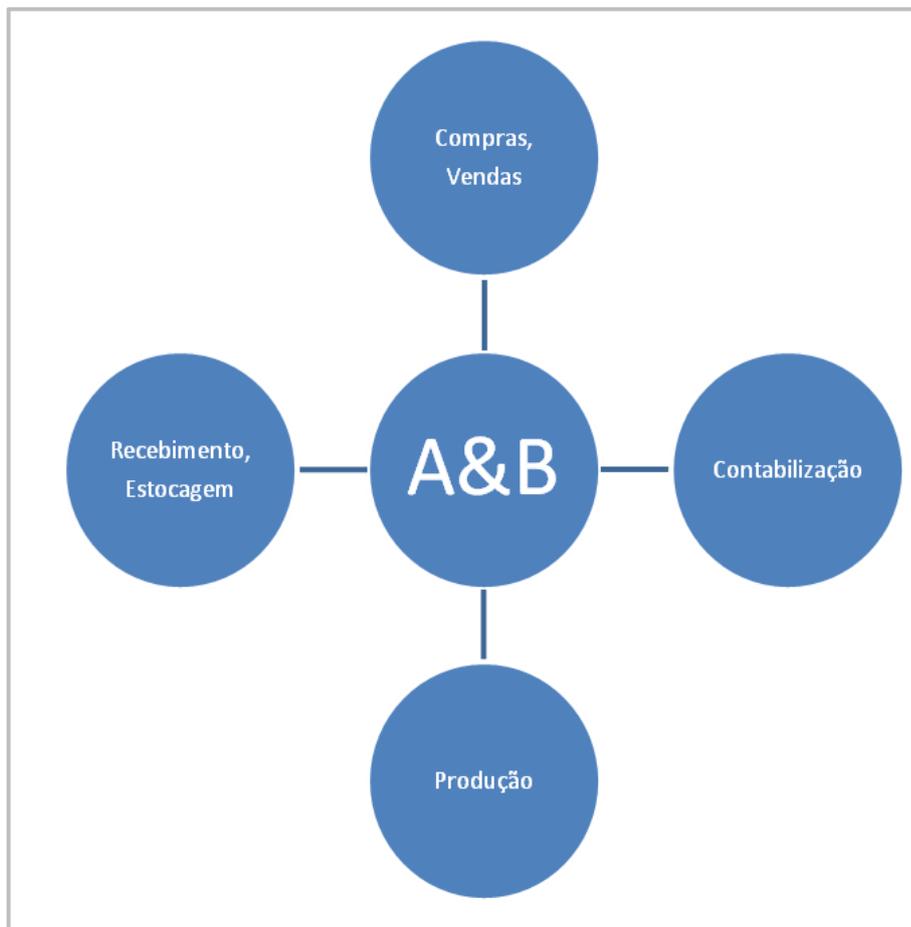
### 3.1 Estrutura Organizacional em Serviços de Alimentação

Antes de conhecermos os profissionais relacionados à área administrativa, vamos entender como é a estrutura organizacional dos serviços de alimentação. É necessário entendermos que qualquer que seja a área de A&B, esta sempre se interliga intimamente com todos os demais setores do estabelecimento alimentício. É impossível conceber, por exemplo, uma cozinha sem associá-la ao setor de vendas. Afinal, só mesmo o cozinheiro para indicar qual a melhor margarina a se comprar para obter aquele bolo perfeito, não é verdade? Logo, o setor de compras, que pode estar ávido em adquirir os produtos mais baratos, poderá comprar a margarina de qualidade inferior à desejada pelo cozinheiro. Outro exemplo: o *sommelier* sabe como devem ser armazenados corretamente os vinhos, de modo que os mesmos fiquem bem conservados. Portanto, esse profissional deve trabalhar conjuntamente com o almoxarife, para garantir que o vinho seja guardado adequadamente.



# Competência 03

Pois é, caro (a) aluno (a), em um restaurante, não podemos separar os profissionais do nível operacional (os que trabalham na cozinha e no salão), daqueles que são do nível administrativo, pois tudo está interligado, como se demonstra no organograma abaixo:

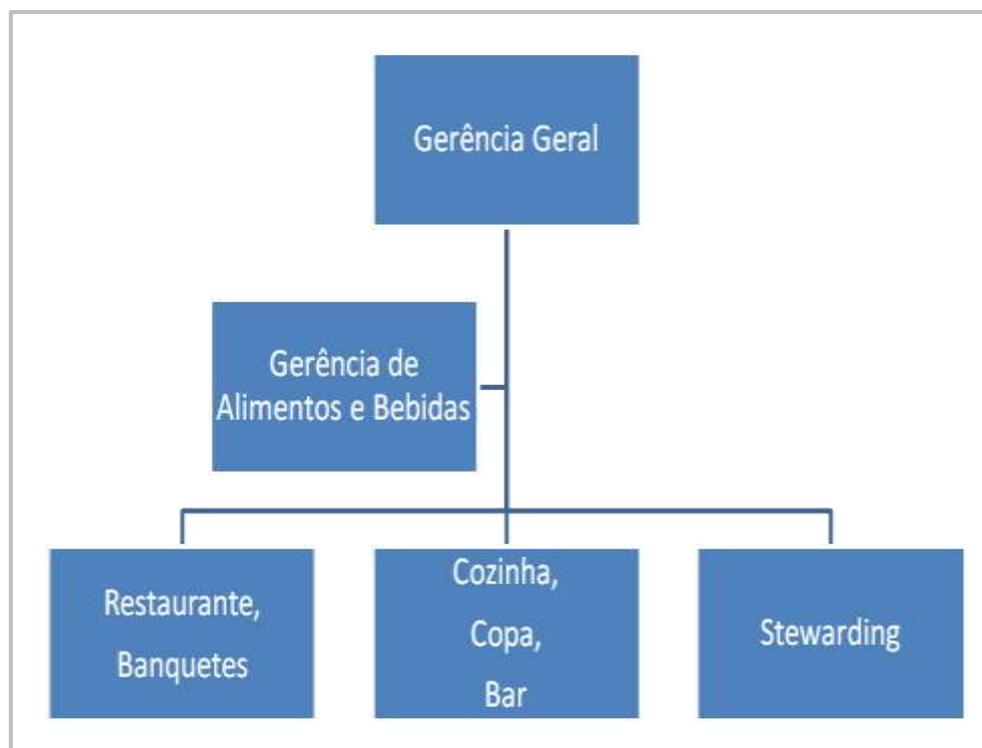


Organograma 01 - Relação do setor de A&B com as demais áreas do meio de hospedagem.  
Fonte: Adaptado de Castelli, 2000.

O organograma demonstra a correlação entre os setores. No próximo cronograma, entendemos como é a estrutura organizacional da área. Não, necessariamente, encontraremos esta estrutura em todos os restaurantes ou bares que nos depararmos, mas ela é uma estrutura bem completa e a mais indicada para esse tipo de estabelecimento.



# Competência 03



Organograma 02 - Organograma do setor de A&B.  
Fonte: Adaptado de Castelli, 2000.



**Stewarding.** Você sabe o que é o **Steward**? É o profissional que trabalha no setor de stewarding e cuida da limpeza da área de alimentos e bebidas, desde os ambientes físicos até os equipamentos e utensílios, como a prataria, por exemplo!

No organograma 02 percebemos a presença de dois gerentes. Em muitos casos, a gerência geral é o proprietário do estabelecimento, que contrata um segundo gerente para auxiliá-lo na lida do restaurante ou bar. A este profissional, podemos dar o nome de Gerente de Alimentos e Bebidas e ele responde por todo empreendimento. Comanda tanto os profissionais de cozinha quanto os da sala. Para ser um gerente eficiente e eficaz é necessário primar por algumas características. São elas:

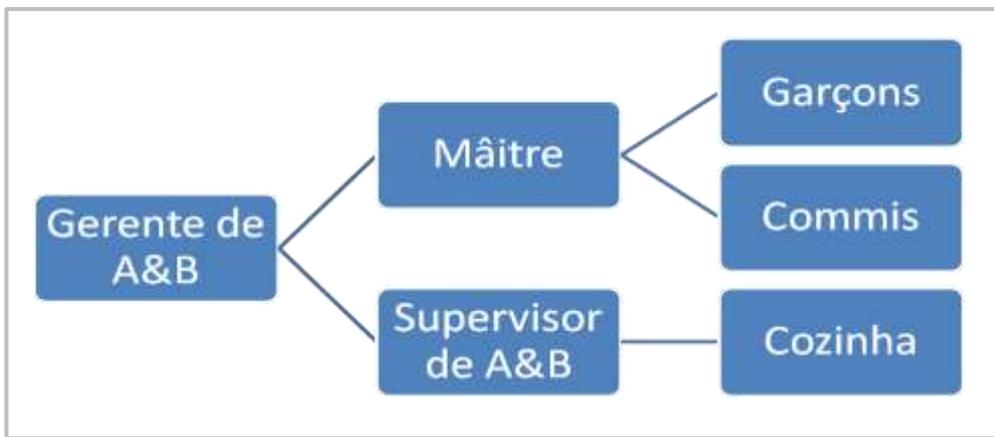
- **Excelente Organização** – Os profissionais que trabalham neste setor devem primar pela organização, pois cada um responde por determinado trabalho, mas tendem a ocupar o mesmo espaço de trabalho.
- **Excelente Controle** – No setor, são manipulados muitos alimentos, utensílios e equipamentos. Caso não haja controle, poderão existir desperdícios e, até mesmo, furtos. O controle deve constar como uma das prioridades na atividade gerencial.



# Competência 03

- **Excelente administrador** – Para que as duas outras excelências ocorram, é indispensável um excelente administrador. Se não, tudo poderá se perder.

Visualizemos, agora, o organograma 03, que demonstra quais são os profissionais subordinados ao Gerente de A&B:



Organograma 03 - Funcionários Subordinados ao Gerente de A&B  
Fonte: Adaptado de Castelli, 2000.

Como podemos perceber no organograma 03, o gerente de A&B é o grande “maestro” do restaurante ou bar. É ele quem faz o estabelecimento funcionar com harmonia entre os setores da sala e da cozinha. Foquemos, agora, nas principais atribuições desse profissional.

## 3.2 Gerente de Alimentos e Bebidas

Como já enfatizamos, o gerente de alimentos e bebidas é o grande “maestro”. É necessária a presença dele, principalmente, quando do funcionamento do restaurante ou bar. Quem de nós nunca falou aquela máxima de: “por favor, chame o gerente!”, não é verdade? Mesmo em empreendimentos de menor porte, onde o gerente é o proprietário, nos horário de maior movimento, é **imprescindível** a sua presença.



Vamos listar agora quais são as principais atribuições e responsabilidades do gerente de alimentos e bebidas (CASTELLI, 2000):

- Planejar, supervisionar, coordenar e controlar as atividades;
- Zelar pelas boas condições de higiene e segurança;
- Zelar pela boa apresentação das salas, móveis, equipamentos e utensílios;
- Zelar pelo uniforme dos funcionários, asseio pessoal e boa apresentação;
- Supervisionar a elaboração de alimentos e bebidas, analisando qualidade e quantidade;
- Participar da elaboração de ficha técnica;
- Supervisionar pontos de atendimento ao público;
- Supervisionar o recebimento de mercadorias, verificando qualidade e quantidade;
- Analisar preços de venda, entendendo as variações de custos;
- Emitir ordens de serviço para outros setores;
- Consultar o livro de ocorrências, solucionando problemas;
- Atender fornecedores, quando necessário;
- Supervisionar o inventário de materiais estocados;
- Supervisionar escala de trabalho;
- Coordenar férias dos funcionários;
- Assessorar no recrutamento e treinamento dos funcionários;
- Estar em contato com os outros setores, principalmente a gerência geral;
- Promover reunião de trabalho e de avaliação;
- Solicitar manutenção preventiva e corretiva para equipamentos;
- Promover bloqueio, muitas vezes imediato, de locais que necessitem de manutenção;
- Providenciar ou solicitar providências sobre admissões ou demissões;



# Competência 03

- Controlar assiduidade e pontualidade dos funcionários.
- Avaliar e propor melhoras no setor;
- Seguir e fazer seguir as normas e filosofia do hotel ou do restaurante;
- Colaborar no atendimento das metas;
- Colaborar no atendimento da meta anual do hotel;
- Elaborar relatórios, enviando aos seus superiores;
- Requisitar material necessário para execução de serviços.

No nível administrativo, ainda temos outros profissionais que ajudam a fazer essa “orquestra” funcionar de maneira harmoniosa, como veremos no próximo item.

### 3.3 Demais Funcionários da Área Administrativa

No organograma 03, percebemos que subordinados ao gerente de A&B estão o supervisor de A&B e o maître, profissionais que estudaremos melhor no próximo capítulo. Mas, junto com o gerente, temos outros profissionais que são muito importantes para o funcionamento do restaurante.

Um deles é o profissional responsável pelas compras. Esse funcionário compra o que o restaurante precisa, desde os ingredientes até os equipamentos e utensílios. Ele lida com os fornecedores, trabalha com variações de preços dos produtos. Quando o valor de um prato deve ser alterado, o comprador informa as variações nos principais ingredientes, de modo que se faça o reajuste de maneira coerente.



Quantas atividades, não é verdade? Que tal conhecer ainda mais sobre esses profissionais e como pode ser a sua rotina através deste link:  
[www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=6497](http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=6497)

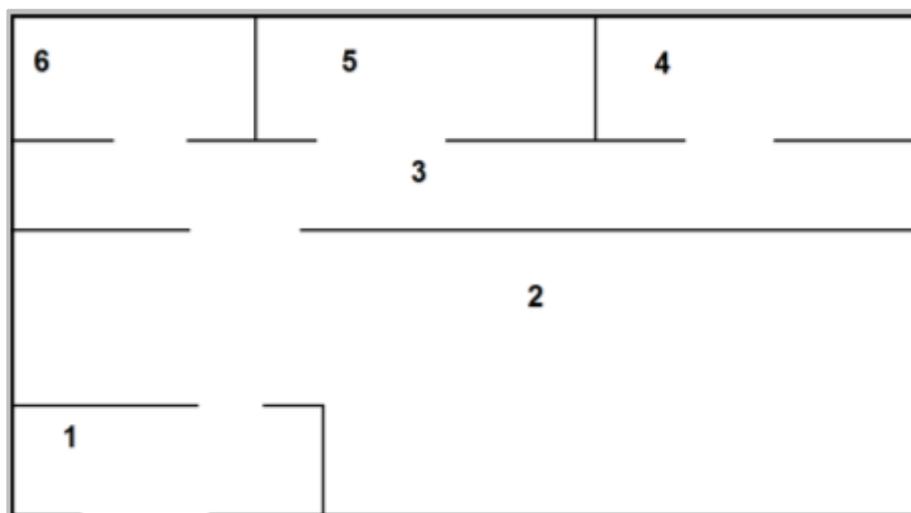
Vale a pena a leitura!



Figura 15 – Comprador

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=compras&ex=1#ai:MP900409342> | (2012)

Quando as compras são feitas, elas devem ser estocadas, certo? Principalmente os ingredientes para o preparo dos pratos, que devem ser armazenados corretamente. Os fornecedores possuem dias e horários corretos para entregar as mercadorias e alguém precisa recebê-los, recolher as notas fiscais, dentre outras burocracias. Quem faz esse trabalho é o almoxarife, que trabalha no almoxarifado. Todo serviço de alimentação, por menor que seja, deve ter um almoxarifado. Os auxiliares no almoxarife podem ser chamados de estoquistas, que, como o nome sugere, estoca os materiais. No organograma a seguir, demonstra-se como deve ser a estrutura física de um almoxarifado.



Organograma 04 – Estrutura Física de um Almoxarifado  
Fonte: Adaptado de Castelli, 2000



# Competência 03

Cada uma das áreas delimitadas no organograma corresponde a um setor dentro do almoxarifado. São elas:

- 1 – Recepção e entrega de mercadorias – onde os fornecedores são recepcionados;**
- 2 – Estocagem de produtos;**
- 3 – Antecâmara;**
- 4, 5 e 6 – Câmaras Frigoríficas.**

A seguir, as principais atribuições do almoxarife:

- Receber e conferir mercadorias;
- Estocar as mercadorias em locais adequados;
- Atender a requisições internas;
- Registrar notas fiscais;
- Controlar e gerir estoques;
- Solicitar compras de mercadorias;
- Arquivar documentos.

Ainda podemos encontrar os funcionários que tratam dos recursos humanos e do marketing. Muitas vezes, o próprio gerente é quem assume essas funções.

Então, esses são os principais profissionais que fazem parte da estrutura administrativa de um bar ou restaurante. No próximo capítulo, estudaremos os profissionais que fazem parte do operacional, ou seja, aqueles que trabalham na cozinha e no salão. Até lá!



# Competência 04

## 4.COMPETÊNCIA 04 | COMPREENDER O PERFIL E AS COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO PROFISSIONAL DE BARES E RESTAURANTES

Prezado (a) aluno (a), no capítulo anterior, nós aprendemos mais sobre a área administrativa dos bares e restaurantes. Existem ainda, nos estabelecimentos, os profissionais que trabalham na elaboração do produto final, ou seja, tanto no que vai ser consumido (alimentos e bebidas) quanto no atendimento, portanto, aqueles que trabalham na cozinha e na sala (ou salão) do estabelecimento. Vamos conhecer os principais funcionários que atuam neste segmento?

### 4.1 Funcionários Setor Sala

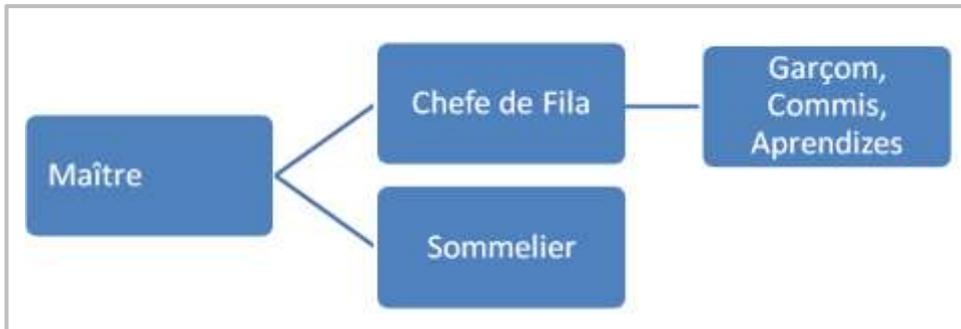
Se os administradores do restaurante ou bar são os maestros de uma grande orquestra, é porque é na sala (ou salão) que ocorre a “sinfonia”. É lá onde os clientes são atendidos, fazem os pedidos, se alimentam, interagem socialmente e pagam a conta. Para que isso ocorra, é necessário que existam funcionários destinados para essas atividades. Vamos aos principais profissionais que atuam nesta grande “sinfonia”!

Primeiramente, vamos conhecer o organograma da sala. Em níveis administrativos, já conhecemos o gerente de alimentos e bebidas. Para auxiliá-lo existem outros profissionais que ficam responsáveis nos níveis operacionais. No salão, esse profissional é o maître e, subordinado a ele, estão outros profissionais, como podemos visualizar no organograma 05 a seguir:





# Competência 04



Organograma 05 – Brigada da Sala  
Fonte: Adaptado de Castelli, 2000.

Como podemos perceber, o maître é o grande responsável pelos funcionários da sala. Subordinados a ele estão o chefe de fila e o sommelier. Na ponta dos funcionários estão os garçons, commis e aprendizes. Vamos conhecer cada um deles?

**Maître** - trata-se de uma espécie de subgerente, que auxilia diretamente o gerente de A&B. Vejamos as principais atribuições deste profissional (CASTELLI, 2000):

- Cartão de apresentação do estabelecimento – precisa ter educação, boas maneiras e cortesias;
- Supervisionar todo trabalho executado no restaurante;
- Garantir a qualidade do serviço;
- Participar da elaboração de cardápios – ele está diretamente com os clientes, portanto, sabe das necessidades dos mesmos. Logo, quando da elaboração de novos itens a serem inseridos no cardápio, deve transmitir os desejos da clientela. Cabe ao gerente de A&B e ao chef de cozinha decidir se tais sugestões serão aceitas;
- Distribuir horários entre os funcionários da sala;



# Competência 04



Figura 16 – Maître

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=maitre&ex=1#ai:MC900198608> | (2012)

- Treinar o pessoal – apesar do gerente de A&B preparar o treinamento dos novos funcionários, o maître deverá treiná-los;
- Recepcionar o cliente na entrada do restaurante;
- Observar o cliente enquanto consome – isso requer discrição. Não deve ficar ao lado do cliente atrapalhando a sua refeição, mas observando de maneira elegante e discreta. Ao sinal de dificuldades, apresentar-se ao comensal e oferecer-lhe auxílio no que for possível;
- Auxiliar o garçom quando estiver com dificuldades – o maître deve estar atento aos clientes, mas não deve esquecer-se dos seus funcionários, de modo a zelar pelo bom atendimento;
- Atender a alguma reclamação;
- Agir com discrição;
- Despedir-se do cliente quando da sua saída.

**Sommelier** – é aquele profissional especialista em vinhos. Também pode se encarregar de outras bebidas alcoólicas, como a cerveja e licores, por exemplo, mas seu carro-chefe são os vinhos. Não precisa ter curso superior na área, mas precisa especializar-se na bebida por meio de capacitações.



# Competência 04

Vejam agora quais as principais atribuições deste profissional (CASTELLI, 2000):

- Orientar sobre a compra para o estoque de vinhos – deve estar sempre atualizado sobre as novidades do mercado de vinhos e saber quais os clássicos que o restaurante ou bar não pode deixar de oferecer;
- Zelar pela adequada conservação dos vinhos – bebida muito delicada que requer armazenamento e temperatura corretos;
- Sugerir harmonizações – harmonizar quer dizer combinar. O sommelier sugere qual alimento (geralmente as proteínas) combina melhor com determinado tipo de vinho;



Figura 17 – Sommelier

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=sommelier#ai:MC900334154> | (2012)

- Sugerir e servir vinhos ao cliente – apesar dos garçons exercerem estas funções, o sommelier deve servir ou acompanhar o serviço do vinho ao cliente, principalmente quando este foi uma sugestão;
- Organizar eventos especiais, como queijos e vinhos – ajuda a movimentar o restaurante ou bar do meio de hospedagem;
- Elaborar a carta de vinhos – a carta de vinhos é uma espécie de cardápios só desta bebida. Pode ser dividido em países, tintos e brancos;
- Controlar o inventário de vinhos – realiza o controle de quantas garrafas foram vendidas, do que precisa comprar, de maneira a efetuar o controle da adega;



# Competência 04

- Atender reclamações e dúvidas dos clientes – o sommelier deve estar sempre circulando pelo salão.

Muitas vezes, o próprio maître é conhecedor de vinhos e assume as funções de sommelier. Desta maneira, economiza-se com mão de obra e se aproveita em profissional da casa. No entanto, é necessário que o maître detenha o conhecimento de verdade, caso contrário não estará fazendo o trabalho corretamente. Devemos estar cientes de que muitos dos hóspedes ou clientes entendem bastante da bebida e identificam quando um profissional está inseguro em relação ao conhecimento.

**Chefe de Fila** – é um profissional que auxilia o maître na sala. Apesar da denominação, ele não cuida da fila de espera do restaurante, mas atua diretamente com os garçons, commis e aprendizes. É normal muitos restaurantes dispensarem este profissional. Alguns administradores preferem ter mais de um maître na sala, de maneira que acreditam não ser necessária a contratação do chefe de fila. No entanto, é um profissional muito importante. Vejamos, agora, as principais atribuições deste funcionário (CASTELLI, 2000):

- Dirigir, supervisionar, controlar as atividades dos funcionários de sala – garçom, commis e aprendizes;
- Atender aos pedidos dos clientes;
- Auxiliar os garçons no serviço, quando necessário;
- Cuidar da mise-en-place;
- Zelar pelo bom estado dos equipamentos e utensílios;
- Fechar o serviço do restaurante;
- Substituir o maître.

Podemos perceber que as atribuições do maître e do chefe de fila se assemelham muito. Este fato justifica a iniciativa de muitos gestores considerarem não ser necessária a presença do chefe de fila nos restaurantes e bares.



Você sabe a diferença do **Sommelier** para o **Enólogo** e o **Enófilo**? De maneira genérica, o **Sommelier** sabe tudo sobre vinhos, inclusive sabe harmonizar (combinar) vinhos com comidas. Este profissional tem que fazer muitos cursos para se especializar, mas não, necessariamente, precisa ter curso superior. O **Enólogo** é o profissional do vinho, no sentido que estudou, a nível técnico ou superior, tudo sobre o processo de fabricação da bebida, desde o plantio da uva, condições de solo, até envasamento do líquido. Já o **Enófilo** é aquele curioso do vinho. É amante da bebida, mas nunca se especializou na área, nem trabalha com o vinho. Ficou interessado (a) nos cursos sobre o vinho? Aqui em Pernambuco temos um curso tecnológico oferecido pelo IF Sertão Pernambucano, em Petrolina. É o curso Tecnológico em Viticultura e Enologia. Vale a pena dar uma olhadinha no site: [www.ifsertao-pe.edu.br/images/Cursos/Superior/enologia.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Cursos/Superior/enologia.pdf)



# Competência 04

**Garçom** – Aquele profissional que está em maior contato com o cliente. Agora, vamos conhecer as principais atribuições dos garçons (CASTELLI, 2000):

- Realizar o mise-en-place;
- Preparar o local de trabalho;
- Preparar o buffet;
- Atender aos clientes;
- Servir os pedidos;
- Apresentar a conta;
- Zelar pelos equipamentos.

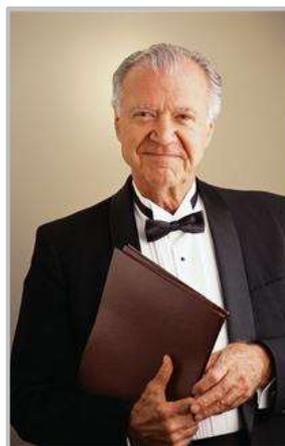


Figura 18 – Garçom

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=gar%C3%A7om&ex=1#ai:MP900409393> | (2012)

**Commis** – O profissional que auxilia o garçom. Encaminha as comandas anotadas pelos garçons à cozinha e mantém a área de trabalho limpa e organizada. Já o aprendiz auxilia o commis no sentido de aprender as atividades de garçom. É muito comum os garçons, com o tempo e qualificações, serem promovidos a maîtres e os commis virem a ser garçons.



Opa, palavra nova! Você sabe o que é **mise-en-place**? Esta palavra francesa corresponde a todo o pré-preparo das atividades. Pode ser aplicado em diversas áreas. Na sala equivale a deixar tudo pronto para quando o restaurante, bar, evento começar. Como por exemplo: arrumar as mesas com as toalhas, pratos, talheres e saleiros. Você já percebeu que, na maioria das vezes, quando chegamos a um restaurante está tudo prontinho para nos receber? Se isto ocorrer, é porque o mise-en-place foi feito corretamente



# Competência 04

Como já enfatizado, os funcionários do salão estão em contato direto com o cliente. Portanto, devem apresentar-se adequadamente por meio do uniforme. Tais vestimentas devem ter as devidas especificações (CASTELLI, 2000):

- Tecidos de qualidade;
- Durabilidade;
- Facilidade em passar e lavar.

Lembrando de que é preciso ter uma boa aparência profissional, por isso é importante trocar de camisa e limpar os sapatos todos os dias e utilizar o uniforme só no trabalho.

O perfil dos funcionários da sala deve apresentar as seguintes características:

- Asseio/ Hábitos – Alimentos – Limpeza em 1º Lugar;
- Mãos e unhas limpas;
- Barba feita;
- Higiene bucal;
- Cabelos cortados;
- Perfume e Joias discretos.

## **Evitar:**

- Passar mão nos cabelos, olhos, nariz e boca;
- Fumar;
- Chicletes;
- Encostar-se a paredes e móveis;
- Intrometer-se em conversas de clientes.



# Competência 04

## Deverá:

- Ser cortês;
- Agir com delicadeza;
- Não ser esnobe;
- Ser respeitoso e não servil;
- Saber trabalhar em equipe;
- Auxiliar o colega;
- Evitar intrigas;
- Ser honesto;
- Ter autodomínio e paciência;
- Possuir formação profissional.

Estes são os profissionais da sala. Conheceremos agora aqueles que trabalham na cozinha. Vamos lá?

## 4.2 Funcionários do Setor Cozinha

Já dissemos que o gerente de alimentos e bebidas é o “maestro” e que é na sala que acontece a “sinfonia”, está lembrado? A cozinha é o *backstage*, ou seja, onde tudo se faz acontecer, onde o ator principal (alimentos e bebidas) é preparado para entrar em cena.

Primeiramente, assim como o gerente de alimentos e bebidas necessita de auxílio na sala, na cozinha temos profissional que o ajuda da mesma forma. Vamos conhecer o organograma da cozinha:



Que tal conhecer um pouco mais sobre o garçom? Vale a pena acessar este link e aprender ainda mais!  
[www.youtube.com/watch?v=U1ZEAxnuaxY](https://www.youtube.com/watch?v=U1ZEAxnuaxY)



# Competência 04



Organograma 06 – Brigada da Cozinha  
Fonte: Adaptado de Castelli, 2000.

O chef de cozinha está para a cozinha, assim como o garçom está para a sala. Vamos conhecer as funções do chef de cozinha com mais profundidade (CASTELLI, 2000):

- Planejar, dirigir e supervisionar o trabalho da brigada;
- Determinar as funções;
- Cuidar da higiene e segurança;
- Treinar pessoal – apesar do gerente de A&B preparar o treinamento dos novos funcionários, o chef de cozinha deverá treinar os profissionais da cozinha;



Figura 19 – Chef de Cozinha

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=chef+de+cozinha#ai:MC900343907> | (2012)



# Competência 04

- Elaborar cardápios – em conjunto com o gerente de A&B, supervisor de A&B, maître e, em alguns casos, nutricionista;
- Assegurar qualidade;
- Supervisionar apresentação;
- Supervisionar estoque de A&B;
- Solicitar mercadorias;
- Determinar escalas de trabalho;
- Elaborar fichas técnicas – em conjunto com nutricionista deve elaborar documentos onde são anotados todos os dados dos insumos (valores, peso, fator de desperdício, etc.), que determinam o valor final do prato;
- Organizar inventários e controles – como já mencionado, nesse setor existe muito desperdício e não deve haver ausência de controle. Caso contrário poderá existir, inclusive, furtos.

Para auxiliar o chef de cozinha, temos o subchef.



Figura 20 – Chef e Subchef de Cozinha

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/images/results.aspx?qu=chefes+de+cozinha&ex=1#ai:MP900442191> | (2012)

A ele devem ser atribuídas as seguintes funções (CASTELLI, 2000):

- Substituir o chef quando da sua ausência;
- Receber e controlar mercadorias – o chef solicita as mercadorias que faltam e o subchef fica responsável de receber as mercadorias junto ao almoxarife;



# Competência 04

- Zelar pela higiene no local de trabalho;
- Supervisionar a qualidade da alimentação dos funcionários – os funcionários da cozinha e da sala e dos demais setores do hotel que se alimentam no estabelecimento, geralmente, possuem cardápio especial, o preparo fica a cargo do subchef;
- Preparativos da cozinha no início das atividades – ou o mise-en-place da cozinha;
- Fechamento da Cozinha – quando do final de todas as atividades diárias.

Na cozinha temos outros cozinheiros que fazem as mais diversas preparações. Todos subordinados ao chef e ao subchef de cozinha.

O perfil dos profissionais das cozinhas deve seguir as seguintes características (CASTELLI, 2000):

- Limpeza;
- Asseio Pessoal – de modo a garantir a higiene e segurança alimentar;
- Vestuário – perfeito estado de conservação e limpeza;
- Pontualidade;
- Responsabilidade – ter cuidado com descuidos – acidentes e erros;
- Criatividade;
- Organização;
- Administração;

**VOCAÇÃO!!!** – Sem vocação, será praticamente impossível trabalhar com prazer na cozinha. Sem esse item, a criatividade também fica comprometida.

## Evitar:

- Fumar,
- Espirrar,



Você sabia que em Pernambuco temos um dos maiores chefs de cozinha do Brasil? O nome dele é César Santos, ele comanda a cozinha da Oficina do Sabor, situado em Olinda.

É famoso por cozinhar utilizando as frutas regionais em suas receitas. É um verdadeiro orgulho da cozinha pernambucana.

Que tal conhecer um pouco mais de César Santos neste documentário: [www.youtube.com/watch?v=C\\_NGUP3h0S0](http://www.youtube.com/watch?v=C_NGUP3h0S0)



- Falar sobre o alimento;
- Apoiar-se ou sentar em mesas – para evitar os acidentes de trabalho.

Esses funcionários estão nos bastidores, mas não é por isso que os uniformes não devem ser considerados prioridades. Muito pelo contrário, a vestimenta deve proteger o trabalhador do ambiente que pode oferecer muitos perigos – fogo, objetos pontiagudos e cortantes. Além do mais, deve garantir a higiene do alimento. Portanto, existem algumas considerações, conforme destaca Castelli (2000):

- Durabilidade – tem que ser durável e suportar a realidade da cozinha. São uniformes caros, portanto, têm que ser duráveis;
- Segurança – deve oferecer segurança ao cozinheiro. Abrir facilmente, em caso de fogo, por exemplo;
- Estética e Personalização – o funcionário tem que se sentir confortável com o uniforme. E quando se fala em conforto, entendam-se os lados físico e psicológico. A pessoa não pode se sentir pormenorizada por meio do seu uniforme. Ainda é comum que o chef de cozinha, por exemplo, circule no salão para cumprimentar os hóspedes e demais clientes;
- Manutenção – facilidade para lavar e passar.

Chegamos ao final da nossa disciplina, mas ela não se esgota por aqui. Aprenderemos muito mais sobre bares e restaurantes nas próximas matérias e você estará cada vez mais capacitado para atuar no mercado profissional! A gente se vê por aí!



Precisamos ter zelo e apreço pelos uniformes, pois além das características citadas acima, é importante dizer que alguns estabelecimentos começaram a compartilhar suas cozinhas com seus clientes. Isso pode ser observado em Restaurantes fast-food que colocam vidros em partes de sua cozinha ficando visível sua organização e processos para o grande público. Essa exposição aqui no Brasil foi iniciada pela rede de restaurantes chineses “China in Box”, na década de 90, como forma de demonstrar e retirar do público brasileiro a ideia de que a comida chinesa era suja e se vendia carne de gato. E deu certo, hein?



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Prezado (a) aluno (a), aqui terminamos nosso caderno, mas nosso conhecimento não. Nas nossas videoaulas e na sala de aula virtual temos muito que aprender. Ademais, no nosso cotidiano devemos estar sempre atentos para novos conhecimentos!

Vamos fazer uma pequena revisão daquilo que vimos até aqui no nosso caderno?

- Na Competência 01, aprendemos mais sobre o histórico dos bares e restaurantes. Foi importante para fazermos um link entre os serviços de alimentação que conhecemos e os de antigamente.
- Na competência 02, aprendemos sobre a tipologia dos restaurantes. Percebemos o quanto é rico o campo de atuação profissional do Técnico em Bares e Restaurantes, não é mesmo?
- Na competência 03, conhecemos a área administrativa dos bares e restaurantes. É onde você, futuro Técnico em Bares e Restaurantes irá atuar nesses estabelecimentos!
- Finalmente, na Competência 04, conhecemos os profissionais da Sala e da Cozinha. Vimos que esses funcionários auxiliam muito o administrador do estabelecimento, para fazer com que esta orquestra, que é o bar ou restaurante, funcione perfeitamente!

Pois é, prezado (a) aluno (a), aguardo você nos chats e na nossa sala de aula virtual, que será sempre nosso canal de comunicação, mesmo quando o curso acabar! Sucesso e boa sorte!

Aquele abraço!

Professora Fernanda Calumby Fernandes



## REFERÊNCIAS

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 7. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2000. 732 p.

FONSECA, Marcelo Traidi. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. São Paulo: Senac São Paulo, 2002.

FRANCO, Ariovaldo. **De caçador à gourmet; uma história da gastronomia**. Brasília: Thesaurus, 1995. 238 p.

FREIXA, Dolores; CHAVES, Guta. **Gastronomia no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2008. 304 p.

MARICATO, Percival. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. São Paulo: Senac São Paulo, 2005.



## MINICURRÍCULO DO PROFESSOR-PESQUISADOR

Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente (2011), pela Universidade Federal de Pernambuco. A dissertação versou sobre Segurança Alimentar e oferta de Culinária Regional como fatores de Turismo Sustentável, cuja análise focou os Serviços de Alimentação de Porto de Galinhas, Ipojuca - PE. Graduada em Hotelaria pela Universidade Federal de Pernambuco (2008). Fez monografia na área de Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem, ao diagnosticar as medidas de gestão ambiental praticadas pelos gestores dos meios de hospedagem do Município de Tamandaré - PE. Tem experiência em hotelaria, com ênfase em Turismo Sustentável e Alimentos e Bebidas. Atuou como Professora Substituta da Universidade Federal de Pernambuco, locada no Departamento de Hotelaria e Turismo, onde ministrou as disciplinas de Relações Públicas, Turismo e Eventos e Organização e Planejamento de Eventos. Atualmente, é professora a distância do curso de Hospedagem, pela Secretaria Executiva de Educação de Pernambuco; professora universitária de cursos de Turismo e Hotelaria; e capacitadora em cursos voltados para a Sustentabilidade Ambiental em áreas diversas.

