

UFCD  
8271

SERVIÇOS ESPECIAIS

## SÍNTESE

Cofinanciado por:



# 1. SERVIÇOS ESPECIAIS

## 1.1. Tipologia de serviços Especiais

Uma refeição é sempre especial. Mas há algumas refeições que serão mais “especiais” que outras. Dependendo do tipo de ocasião/evento e solenidade exigida, assim será cada serviço especial: mais formal ou menos formal. Entre os vários serviços de restaurante que se prestam aos clientes existem diferenças segundo se trate de **banquetes, serviços normais, serviços volantes**, etc

Nos vários tipos de serviço especiais, devemos enquadrar os serviços que requerem uma preparação e organização diferentes de um serviço de mesa normal, dentro das várias técnicas, americana, inglesa, francesa, russa. Assim estaremos a referir-nos a:

- **Banquetes**
- **Buffets**
- **Coffee-breaks**
- **Wine and Cheese party**
- **Pôr-do-sol**
- **Brunch**
- **Cocktail party**
- **Porto de honra**

## 1.2 Serviço de Banquetes

Este serviço realiza-se especialmente quando um grupo numeroso de pessoas se reúne para fazer uma refeição, à qual se atribui a um **cariz festivo** e que se junta numa sala ou recinto, utilizando a **mesma ementa** a fim de, conjuntamente, celebrar um acontecimento, comemorar uma data histórica ou homenagear uma personalidade ou a sua memória. Entre os diversos **tipos de banquetes**, eles podem ser **sentados, volantes** ou **banquetes mistos**.

A organização de um banquete começa com a pretensão do cliente, a sugestão do hoteleiro, e o poder de sugestão do hoteleiro. É uma tarefa que requer, entre outras, competências como, habilidade, criatividade, experiência, esforço e profissionalismo.

Um banquete pode revestir-se de diferentes características: **de caráter familiar** e as de **caráter profissional**.

As prestações dos menus podem ir de um **simples aperitivo** a um **banquete rico** e comprido com cinco ou mais pratos.

## 1.3 Organização e Serviço de Banquetes

Um banquete não se improvisa. O **bom êxito** dependerá do cuidado com que se **preparam** certos **detalhes essenciais**.” A pessoa, no restaurante, encarregada do serviço de banquetes deve possuir um **dossier (manual de vendas)** com as várias ementas e os vários tipos de serviço deste género que estão à disposição para venda ao cliente.

**Há regras/ procedimentos a ter em conta para que tudo possa correr na perfeição.**

Assim é fundamental:

- **Verificar a comunicação** de serviço tendo o cuidado de elaborar listagens de material assim como as requisições de todos os produtos necessários ao serviço.
- **Elaborar documento** com a descrição dos pormenores mais importantes tais como:
- **layout decoração da sala**, material necessário, *Mise-en-Place* e decoração das mesas.
- **Conferir** se existe todo o material necessário a serviço através da análise do inventário atualizado.
- **Ver a necessidade** de proceder-se à contratação de colaboradores externos e às respetivas necessidades de horário.
- **Fazer os contactos** necessários com as outras secções de modo a planificar todos os serviços.



Descrição	Quantidade	Descrição	Quantidade
Mesas 12		Prato marcador	
Mesas 10		Prato Ladeiro	
Mesas 8		Prato de Sopa	
Mesas rect gr.		Prato de Sobremesa	
Mesas rectpeq.		Prato a Pão	
Banquetas		Pires a Café	
Pianhas		Chávena Chá	
Cadeiras		Pires Chá	
Porta Palitos		Chávena Chá	
Camilhas		Pires a <i>Consommé</i>	
Saías		Chávena a <i>Consommé</i>	
Toalhas 20*20		Travessas <b>gr.</b>	
Toalhas 18*18		Travessas <b>méd.</b>	
Toalhas 15*15		Travessas <b>peq.</b>	
Guardanapos		Molheiras	
Litos		Terrinas Sopa	
Panos de Serviço		Meias Luas	
Panos de Carro		Copo a Água	
Panos de Tabuleiro		Copo a Vinho <i>branco</i>	
Faca de Peixe		Copo a Vinho <i>tinto</i>	
Garfo de Peixe		Copo de <i>Chardonnay</i>	
Faca de Carne		Copo de <i>Cabernet</i>	
Garfo de Carne		Copo tipo Prova	
Colher de Sopa		Cinzeiros	
Faca de Sobremesa		Saleiros	

<b>Garfo de Sobremesa</b>		Pimenteiros	
<b>Colher de Sobremesa</b>		Galheteiros	
<b>Espátula de Manteiga</b>		Decanter	
<b>Conchas de Sopa</b>		Jarros água	
<b>Colheres de Arroz</b>		Castiçais	
<b>Espátulas de Bolos</b>		Velas	

### 1.3.1. Material necessário (pretensões especiais dos clientes)

Para que o serviço corra da melhor forma, devemos ter atenção às pretensões especiais do cliente. Por isso a atenção incide para dois momentos:

- **Antes do serviço** (decoração das mesas de sala, *layout* da sala, locais e salas a ocupar, material audiovisual se necessário...);
- **Durante o serviço** (verificar existência de protocolo, discursos ou algum pormenor que leve à alteração dos tempos de serviço).

#### Antes do serviço

O **chefe de mesa** deve fazer uma **pequena reunião** com todos os **colaboradores** de modo a **esclarecer como se vai processar o serviço** a executar até as tarefas de cada um dividindo-os pelos seus turnos. Dar instruções sobre as iguarias a servir duas vezes e deve também informar sobre o momento em que os discursos serão feitos. Para grupos só podem ficar permanentes na sala o chefe de mesa e alguns empregados de vinhos.

No caso de o **serviço ser indireto** (inglesa), têm de ser **estabelecidos locais** para **empratamento**. O chefe de mesa tem ainda de distribuir as tarefas por cada um dos colaboradores.

#### Durante o serviço

Não poderá existir conversa entre os elementos da brigada. Só quando necessário. O serviço decorrerá sempre com as instruções do chefe de mesa e cada empregado é responsável pelo seu serviço. Devem-se ainda ter em consideração alguns pontos relativamente a banquetes:

- **Consoante a composição da ementa**, o couvert deverá ser convenientemente colocado;
- Tem de ser colocado para cada **4 couverts, um pimenteiro**;
- **Não se pode** ter um serviço de mais de quatro vinhos.
- A decoração floral não pode impedir o visionamento dos clientes enquanto conversam;
- O **nº. de mesas** deve ser reduzido ao mínimo;
- O **contato com a cozinha** deve ser frequentemente;
- Os **empregados que servem** na mesa de honra devem estar em permanente contato com o chefe de mesa;
- **Só retiram os copos de água** quando os convivas saem da sala;
- Os **empregados de vinhos** podem também fazer o serviço de aguardentes e licores.

## 1.3.2. Tipos de vinhos, suas características e técnicas do serviço de

### Banquetes

O modo de **servir vinhos** em Banquete difere em alguns pontos do sistema clássico. No serviço de banquete os **vinhos abrem-se no bar ou na copa (cave do dia)**, fora da presença dos clientes, e a degustação do vinho é feita pelo gerente do banquete ou anfitrião, ou seja, as garrafas não são apresentadas aos convidados, **a não ser** que estes o solicitem bem como o ritual da degustação e da aprovação por parte do cliente também (não acontece muito frequentemente).

Mal os convidados se sentam são **servidas as águas**. Neste caso **não é preciso perguntar** ao convidado se vai desejar ou não água, encham-se todos os copos. De acordo com as instruções do chefe de sala, pode-se servir o vinho branco e outras bebidas que estejam dispostas aos convidados.

**Antes** de iniciar o serviço do **prato de carne** serve-se o **Vinho Tinto**. Aos convidados que encontraram-se a beber vinho branco e desejam agora vinho tinto, retira-se o copo de vinho branco após servir o vinho tinto, caso haja ainda vinho branco no copo, pergunta-se ao convidado se vai desejar terminá-lo. Os copos devem ser servidos **até 2/3 no máximo**, e reposição deve merecer especial atenção.

### 1.3.3. Ementas para cerimónias especiais (exemplos)

- **Ementa de Batizado**

“Mickey”

*Cocktail de boas vindas*

\*\*\*

*Vinho Moscatel, Martini, Águas Minerais, Sumos de Laranja, Frutos Secos*

\*\*\*

*Quentes*

*Creme de Aves, Cataplana de Peixes, Perna de Porco com Castanhas      Fritas*

\*\*\*

*Sobremesa*

*Gelado de natas com frutos silvestres*

\*\*\*

*Bebidas*

*Vinho branco e tinto da casa, Brandy, Aguardente, sumo de laranja, Cerveja, amêndoa amarga, Whisky novo, Cafés, Águas minerais*

- **Ementa Cocktail Party**



**Bebidas**

*Whisky Novo, Gin, Vodka, Martini, Porto, Branco Seco, Sumo de Laranja e Ananás,*

*Refrigerantes e Águas Minerais Café/ Chá*

**Aperitivos Quentes**

*Rissóis de camarão*

*Folhadinhas de salsicha*

*Croquetes de vitela*

*Bolinhas de bacalhau*

*Estrelinhas de atum*

*Palitinhos de chouriço*

*Tâmaras e bacon*

\*\*\*

**Aperitivos Frios**

*Canapés de atum*

*Canapés camarão*

*Canapés de foie gras*

*Canapés de salmão*

*Ovinhos de Codorniz com Molho Cocktail*

- **Ementa – Tipo Medieval**



**Entradas**

*Fumeiro de enchidos de porco ibérico*

*Pastéis de aves*

*Beringela frita*

*Empadas de marisco*

\*\*\*

**Sopas**

*Sopa de abóbora, aromatizada com ervas de cheiros*

\*\*\*

*Cozido Ibérico*

\*\*\*

**Sobremesas**

*Pudim de abóbora com doce de tomate e passas*

*Bolo de laranja com amêndoas*

*Confeitos de frutos*

*Frutas frescas do pomar*

\*\*\*

**Bebidas**

*Vinho do castelo adoçado com mel, cerveja e cidra*

## 2. FICHA TÉCNICA DE SERVIÇOS DE BANQUETES

Para que os serviços de banquetes funcionem da melhor forma, é sempre necessário a produção das fichas de serviço. As informações que deve conter são as seguintes:

- Tipo de banquete, data, hora, nº pax;
- Cliente, morada, telefone;
- Desejos particulares;
- Pessoa homenageada;
- Conta a enviar;
- Aperitivo, ementa, bebidas;
- Forma das mesas;
- *Layout*;
- Decoração;
- Animação.

### Exemplo de FICHA DE BANQUETES

<b>Nome do Cliente:</b>			
<b>Morada:</b>			
<b>Telefone:</b>	<b>Telemóvel:</b>	<b>E-Mail:</b>	<b>Fax:</b>
<b>Tipo de Evento:</b>		<b>Local:</b>	
		<b>Sala:</b>	
<b>Data do Evento:</b>		<b>Hora Chegada:</b>	<b>Hora Refeição:</b>
<b>Nº Pax:</b>		<b>Adultos:</b>	<b>Crianças até 4 anos:</b>
			<b>Crianças até 4/12 anos:</b>
<b>Ementa, Snacks, Acepipes, (...):</b>	<b>A – B – C</b>	<b>Preço:</b>	<b>Particularidades:</b>

<b>Bebidas Aperitivas:</b>	<b>Aperitivos Sólidos:</b>	<b>Digestivos:</b>
<b>Bebidas:</b> <b>Tipo:</b> <b>Marca:</b>		
<b>Tipos de Mesa</b>		
<b>Decorações</b>	<b>A Cargo:</b>	<b>Adornos Extras:</b>
<b>Animação</b>	<b>A Cargo:</b>	<b>Horários:</b>
<b>Bolos Cerimónia</b>	<b>A Cargo:</b>	
<b>Discursos</b>		<b>Momento:</b>
<b>Data Limite Pag.</b>	<b>Confirmação:</b>	
<b>Depósito x%</b>	<b>Custo do Evento:</b>	
<b>Hora Prevista do Evento</b>		<b>Custo Hora Extra:</b>

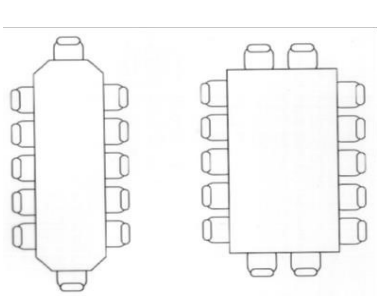
**Forma de Pagamento:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ 20\_\_

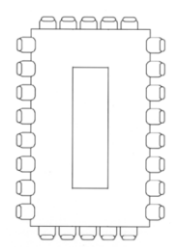


## 2.1. Formas de mesas e Layouts de Salas

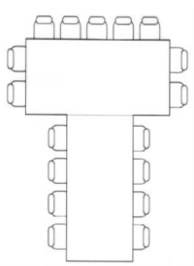
Neste ponto serão apresentadas várias formas de mesas e *layouts* que podem estar montados nas salas, sendo que, a escolha recai no tipo de evento que se irá realizar, bem como o número de pessoas, dimensão do espaço, entre outros.



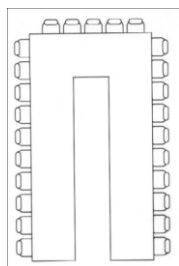
*Layout em forma retangular*



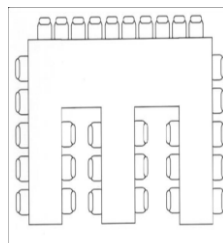
*Layout em O*



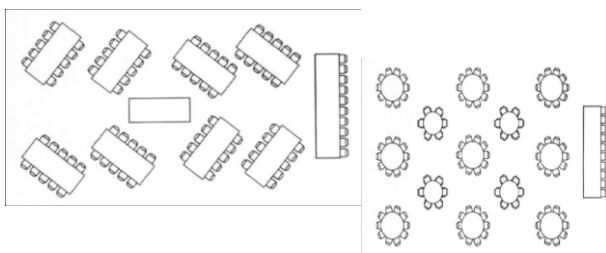
*Layout em forma de T*



*Layout em forma de U*



*Layout em forma de E*



*Outros layouts para casamentos e batizados*

## 2.2. Apresentação do espaço e serviço ao cliente

É deveras importante que o empregado de mesa conheça os menus com que trabalha no dia-a-dia. Apresentá-los aos clientes com simpatia e profissionalismo é, diria, obrigatório. Assim, conhecer os menus implica saber:

- os tipos de menu;

- a linguagem dos preços;
- a apresentação;
- a compilação;
- os desejos do cliente;
- hipóteses do organizador (orçamentos, equipamentos de cozinha, refrigeração, espaços, pessoal, equipamento de restaurante bar)
- ter propostas alternativas em função das pretensões do cliente.

### **2.3. Reserva e venda de Banquetes**

Além dos procedimentos, há toda uma série de agentes implicados neste processo. De entre outros contatos, os contatos com as secções veem na sequênciada realidade de que os serviços de mesa estão dependentes ou diretamente ligados com outras secções, para que assim seja possível o sucesso dos banquetes.

#### **a) Cozinha/ Pastelaria**

- Acerto dos pormenores acerca da confeção, apresentação e método de serviço a executar para as diversas iguarias.
- Acerto do número de travessas e doses empratadas

#### **b) Economato**

- Definir quantidades e qualidades de pão e manteigas;
- Definir quantidades de fruta;
- Definir quantidades e qualidades dos queijos;
- Definir quantidades e qualidades e marcas de bebidas.

#### **c) Cafetaria**

- Deve estar tudo previsto atempadamente;
- Definir horas previstas para serviço de cafés, chás e outras infusões.

#### **d) Copa**

- Todo o material dependente da copa deve estar reparado atempadamente;
- Prever a lavagem de material durante o serviço.

#### **e) Serviços de Controlo**

- Contactar o controlador para que sejam abordados os pontos essenciais acerca dos consumos.

#### **f) Rouparia/ Lavandaria**

- Acerto de quantidades, qualidades e tratamento de roupas;
- Indicar o tipo de banquete.

**g) Decoração Floral**

- Indicar se se trata de uma homenagem ou serviço oficial;
- Indicar o tipo de Cerimónia;
- Indicar a nacionalidade;
- Indicar o número e formato das mesas.

**h) Serviços técnicos**

- Acertar pormenores respeitantes à Instalação dos meios necessários ao serviço. (Luzes, som e audiovisuais)

### 3. SERVIÇOS VOLANTES

**Funcionam da mesma forma que o serviço de *buffet***, no entanto não é tão cómodo para o cliente pois **não existem lugares sentados**. Este tipo de serviço é utilizado, normalmente, para um **elevado número de pessoas** e em **eventos sem grandes protocolos**. O cliente não dispõe de lugares marcados à mesa. A **refeição faz-se de pé**.

não compreendem iguarias de faca e garfo, mas outras ligeiras tomadas pelos convivas das mesas onde são expostas ou de bandejas onde são distribuídas.

As refeições volantes mais frequentes e mais conhecidas são:

- Lanche de casamento**- uma refeição festiva que substitui o almoço, seguindo-se a cerimónia do casamento. Inicia-se, normalmente, entre as 13 e as 14 horas e prolonga-se pela tarde adiante, com a receção de mais convidados. É constituído por ementa extensa, que inclui iguarias quentes e frias, doces, sorvetes e acompanhada de vários vinhos, entre eles o espumante, além da composição conhecida por “cup”. O bolo da noiva e a peça de doçaria fundamental desta refeição que, no momento de servir, obriga a um cerimonial por parte dos noivos.
- Lanche de Batizado**- é idêntico ao de casamento. Todavia, a ementa é mais leve e o bolo de noiva é substituído pelo bolo de batizado, de um só andar, com decoração apropriada ao neófito e cor correspondente ao sexo.
- Copo de Água**- semelhante ao lanche, destina-se a confraternizar numa refeição ou festa, com numerosos convivas. A sua ementa não inclui iguarias quentes, nem bolos com simbolismos especiais.
- Pôr de Sol (*cocktail-party*)**, é uma refeição ligeira, servida ao fim da tarde, entre as 18 e as 20 horas, que tem como base o serviço de cocktails.

- e) **Vinho de Honra** - destina-se a rematar uma festa de inauguração de instalações ou melhoramentos, ou para homenagear um visitante, no fecho de trabalhos ou de conferências. A ementa é bastante mais reduzida que a dos lanches, servindo-se em regra um só vinho de determinada região, mas de vários tipos e qualidades. Os acompanhamentos normais destes vinhos são as iguarias apropriadas para acentuar o gosto de beber e a apreciação de vinho-base que dá o nome à celebração.
- f) **Jardinada (*garden-party*)** - trata-se de uma refeição ligeira quase sempre servida de tarde, ao ar livre num jardim, onde os convidados se reúnem em festa de receção. A ementa é pouco complicada. Os sólidos são constituídos por pastelaria fina, iguarias frias, sanduiches e frituras. As bebidas são formadas por preparações de cafetaria: chá, café, chocolate, servindo-se também segundo a quadra do ano, espumantes, bebidas espirituosas e refrigerantes.

## 4. COFFEE BREAKS

O serviço de *coffee breaks* é uma expressão em inglês que significa “pausa para café”, que naturalmente e muito utilizado como um intervalo no meio de uma reunião onde as pessoas fazem um lanche e convivem, este pode decorrer durante qualquer parte do dia.

Neste tipo de serviço os clientes podem desfrutar não só de café mas também de algumas iguarias das quais são: pães, bolachas, mini croissants, sanduiches, chás, frutas, sumos, salgados, leite, doces, etc.

### 4.1. Organização de coffee breaks

Na organização de **coffee breaks** devemos ter em conta os seguintes aspetos:

- Saber o número de pessoas exatas;
- Escolher o lugar ideal para servir a ementa. não pode ser um local muito apertado e nem muito espaçoso deve ser adequado para a circulação e a interação entre as pessoas.
- As bebidas devem ser compostas de:
  - Café e chá ambos devem ser servidos em térmicos de aço e inox;
  - Ter variedades de sumos em jarra de vidro;
  - Ter adoçantes e açúcar;
  - Ter variedades de iguarias e colocar com a sua disposição adequada;
- Utilizar o numero de mesas adequadas ao serviço;
- Os copos, chávenas, pires tem de ser de vidro e porcelana e que estejam em bom estado;
- O melhor horário para realizar um *coffee e break* é as 11 horas, em um local bem luminoso

com som ambiente.

Nos *coffee breaks* podemos ter em conta também a diversidade de produtos que pode levar sendo mais ou pouco exigente e conforme a duração do *coffee break* sendo mais ou menos completo seguindo a escolha de ementas, o a própria escolha do conviva detalhada e sendo ele a escolher o que quer que a ementa.

Exemplo de uma ementa de Coffee Break:

**a) Coffee-Break**

- Chá, café, leite, iogurtes
- Agua Mineral e Sumo de Laranja
- Sortido de bolos secos ou Bolo Caseiro
- Salgados miniaturas
- Sanduíches em triângulos de pão aparado



Preço 3.00€/p

## 5. BUFFETS

### 5.1. Serviço de Buffet

Antigamente o buffet era considerado um tipo de refeição especial, só servido em ocasiões festivas. Era também constituído por iguarias frias, artisticamente montadas.

Hoje em dia, muitos hotéis de cidade e hotéis de estação, durante a época alta optam por servir diariamente, a refeição do almoço e o buffet, em alguns casos não é uma refeição muito dispendiosa para cliente.

Muitas vezes os elementos da brigada da cozinha são colocados atrás das mesas de Buffets para trinchar e servir. Os empregados de mesa destinam-se a levantar os pratos e servem os vinhos e suas bebidas.

#### Os tipos de buffets podem ser:

- buffets frios
- buffets quentes;
- buffets quentes e frios;
- buffets religiosos;
- buffets exóticos;
- buffets pequeno almoço;
- buffets cocktail;
- buffets ajantarados;
- buffets garden-party;
- buffets sobremesas;
- buffets a tema.

## 5.2. Algumas sugestões de iguarias

**Acepipes:** salgadinhos diversos (Rissóis, croquetes, chamusas, pastéis de bacalhau, pastéis de massa tenra, perninhas de frango).

**Peixes:** bacalhau com natas; arroz de marisco; medalhões de tamboril com pimenta verde; espetada de peixes de marisco.

**Entradas:** salada tropical; marisco ao natural; quiche de legumes; ameijoas à “bulhão pato”.

**Carnes:** carne de porco a alentejana; medalhões de vitela; lombo no forno recheado com enchidos; leitão.

**Sopas:** canja de galinha; caldo verde; creme de marisco; creme de legumes.

**Queijos:** serra da estrela; azeitão; ilha S. Jorge; Serpa.

**Vinhos e outras bebidas:** vinhos brancos e tintos; espumantes; águas; refrigerantes; bebidas aperitivas; bebidas digestivas, cafés, chás, etc.

## 5.3. Montagem e distribuições de mesas para Buffets

A **disposição das travessas** com iguarias sobre o buffet deve seguir todos os **preceitos da estética**, da **harmonia de cores**, da **sequência dos pratos**, bem como da **ligação dos molhos com os respetivos alimentos**.

O **prato de maior destaque** deverá ser colocado no **centro do buffet**. Os **pratos de menor destaque** devem ser **alternados por cores**, desde que não sejam iguais.

Dependendo da extensão do buffet, poderão ser colocadas travessas contendo o mesmo tipo de alimento em pontos diferentes da mesa, obedecendo-se à recomendação anterior.

**Deve**, tanto quanto possível, **ser mantida a sequência de: saladas ou acepipes; peixes; carnes; sobremesas; frutas**; etc.

**Os molhos** que acompanham os pratos, em molheiras, deverão estar próximos das travessas com o alimento correspondente. (Ex: Molho Tártaro/Maionese – Peixes; Vinagrete – Saladas, Roast-Beefs, etc.)

## 5.4. Execução

Os **empregados de mesa** devem ser **distribuídos para servir bebidas, recolher os materiais usados** e repor alimentos que estiverem a faltar no buffet.

Como neste tipo de serviço se servem pratos quentes e frios, deve haver cuidado de selecionar pratos quentes com molhos, stroganoff, picadinhos, fricassés, etc.,

Dado que os pratos quentes serão servidos em **réchaud ou em banho-maria**, os molhos evitarão que, ao longo do tempo, as iguarias ressequem e percam qualidade.

Para que o serviço tenha qualidade e a fim de evitar aglomeração de convivas junto ao mesmo buffet, é de toda a conveniência que se montem separadamente:

**buffet de frios**, de **quentes**, de **sobremesas**, de **frutas**, de **queijos** e finalmente **misto**.







