

537

TURISMO
exige

*BOM
SERVIÇO
DE
MESA*

1077



537 092520

BIBLIOTECA
SNI



TURISMO

exige:

—

—

— BOM SERVIÇO DE MESA

—

—



INCORPORAÇÃO

642

TT01
IN.S

TI PISTO

TI PISTO



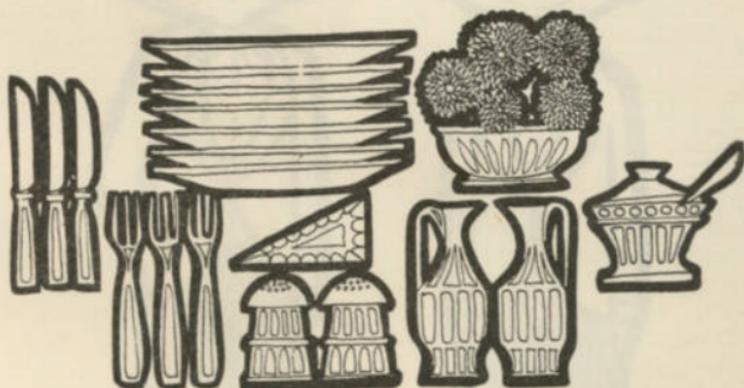
Robusto, apumado e digno, o empregado de mesa deve apresentar-se impecável de higiene, atitudes e linguagem, com manifestações de cortesia e até conhecimento e uso de regras de etiqueta.

Perante um empregado bem barbeado, penteado, limpo e cuidado, pés unidos pelos calcanhares, braços ao longo do corpo, numa atitude respeitosa, correcta, atenciosa, de afabilidade não exagerada e rigoroso cuidado na discrição, quem poderá distinguir entre um serviço prestado e uma homenagem?

Em toda a actividade é fundamental a organização. Nesta se inclui sempre um ordenamento, e este inicia-se necessariamente por uma preparação.

Na preparação do serviço de mesa terá de atender-se a necessidades funcionais importantes que implicam exigências básicas em tal preparação:

- a) — *Sala impecavelmente limpa e bem arranjada;*



- b) — *Utensílios limpos e arrumados em disposição funcional (pratos empilhados, talheres agrupados e preparados os saleiros, açucareiros, galhetas, etc.);*



- c) — Mesas alinhadas e alinhados os vincos das toalhas (colocados sobre flanela de revestimento do tampo);
- d) — Cadeiras em posição correcta (sem tocar a toalha e em cerca de metade da sua base sob a mesa);
- e) — Atraente e funcional decoração das mesas (jarras baixas com flores de pé curto, arranjo simples e colocação exacta);
- f) — Perfeita colocação de guardanapos, talheres e copos nas mesas.

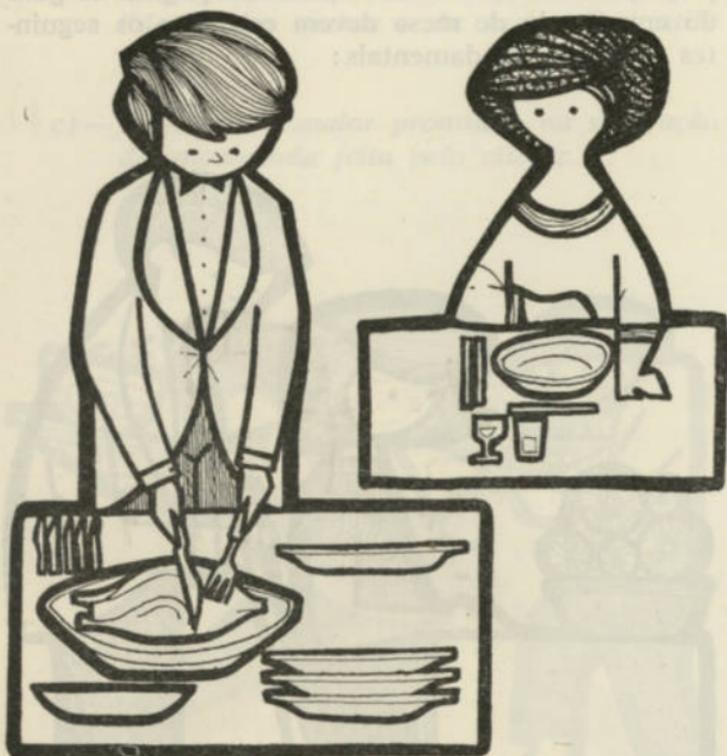


Quando dois ou mais caminhos convergem para o mesmo lugar, há que escolher o mais conveniente; e, se a alguém pode agradar mais a paisagem ligada a um deles, a outros será a economia de tempo e de esforço que faz preferir a outra rota.

Também no serviço de mesa e convergindo para o objectivo comum de bem servir há, entre outras menos representativas, duas modalidades tradicionais de serviço:



Serviço directo — em que as iguarias são apresentadas ao cliente (pela esquerda) na travessa.



Serviço com mesa de apoio — em que o prato é servido na mesa de apoio e colocado em frente do cliente (pela direita deste) já convenientemente arranjado.

Pela economia que representa, a primeira destas modalidades estará mais indicada para estabelecimentos de categoria média; a segunda, pelo requinte que envolve, estará naturalmente indicada para estabelecimentos de mais elevada categoria.

Toda a especialização exige pormenorização de conhecimentos, mas tem de apoiar-se em básicos princípios orientadores. Na primeira página do guia do empregado de mesa devem conter-se os seguintes preceitos fundamentais:



- a) — *Receber correcta acolhedora e solícitamente o cliente na sala de mesa e na ocupação do seu lugar.*

- b) — *Ter perfeito conhecimento da composição das iguarias e do tempo necessário à sua confecção, bem como das marcas e das qualidades dos vinhos e da sua melhor utilização.*
- c) — *Promover a maior prontidão na satisfação da encomenda feita pelo cliente.*



- d) — *Manter um regular ritmo de trabalho que se não torne moroso mas que não seja também de veloz correria.*
- e) — *Evitar o ruído dos pratos e talheres, usando de um guardanapo no prato em que transporta estes últimos.*

f) — *Ter cuidado de tocar o menos possível com as mãos nos copos e demais utensílios.*



g) — *Abolir todos os movimentos em que qualquer dos braços tenha de passar pela frente do cliente, movimentando-se sempre sem que tal aconteça.*



- h) — *Utilizar correctamente o guardanapo de serviço, que não deverá nunca, durante o serviço, ser desdobrado.*
- i) — *Primar por uma permanente atenção ao serviço, sem abandonos ou distrações, nomeadamente a conversa com colegas. As indicações a trocar com eles terão de ser breves.*
- j) — *Vigiar por que seja rigorosamente certa a conta que ao cliente apresenta, por forma discreta, finda a refeição.*
- l) — *Aceitar correctamente qualquer reclamação do cliente, diligenciando, com dignidade, remover a má impressão causada.*

Um livro lindamente encadernado só é bom se o seu texto o for. Num estabelecimento hoteleiro ou similar é principalmente o nível de serviço que dá categoria ao empregado e à casa. Há, pois, que cuidar dele.



As diferentes características das refeições, a grande variedade das ementas, a ordem de apresentação dos seus elementos e o conjunto dos utensílios a empregar exigem um conhecimento de diferenças de actuação a que o empregado de mesa tem de estar atento:



- a) — *Num pequeno almoço, além da exigência de que todos os utensílios necessários estejam racionalmente colocados e do cuidado a ter na apresentação dos componentes normais desta refeição, é indispensável recordar que deverão ser servidos bem quentes os líquidos normalmente encomendados (café com leite, cacau, chocolate, etc.) e que o pão deve, de preferência, ser torrado.*

b) — *Um almoço ou um jantar são refeições mais complexas, com maiores exigências. Eis alguns cuidados a que devem obedecer:*

1 — O empregado de mesa apresentará a ementa e a carta dos vinhos (pela esquerda do cliente) e deverá sugerir, se lhe for solicitado, qualquer iguaria, anotando com cuidado a encomenda.



2 — Indagará se o cliente deseja algum aperitivo, e colocará o pão no pequeno prato próprio. Quando ao almoço, deverá quase simultaneamente colocar a manteiga contida em pequenos pratos.

3 — Após esta actuação preliminar dará sequência ao desenrolar do serviço da refeição.



Seguir-se-á, portanto, o servir da *sopa*, *caldo* ou *acepipes*, sempre com um prato raso sob o prato ou tigela que contém a sopa ou o caldo. No caso de serem servidos *acepipes*, cuidar-se-á de que seja depois substituído o talher utilizado, que deve ser o de sobremesa; quase simultâneamente será servida a água.

— O prato de ovos exigirá cuidados diferentes, consoante as características da sua preparação. Assim, sempre que os ovos se apresentam com gema crua deverá ser colocada na mesa uma colher de sobremesa, utensílio a usar com o garfo da carne.

Para ovos mexidos ou em omeleta simples, haverá lugar à substituição do garfo da carne, o utensílio empregado.

A acompanhar um prato de ovos é habitualmente servido vinho branco.

— O *prato de peixe* ou *marisco* é, regra geral, acompanhado com vinho branco, à excepção de certos pratos de bacalhau, caldeiradas, etc..



Sempre que seja servido marisco em que o cliente tenha de tocar com os dedos, haverá que colocar, à sua esquerda, o lavabo (com água morna e uma rodela de limão), sobre um pequeno prato e com guardanapo de chá.



—O vinho servido, a seguir, com o prato de carne é, normalmente, um vinho tinto, embora com um assado, e em maior requinte, possa ser servido um espumante.

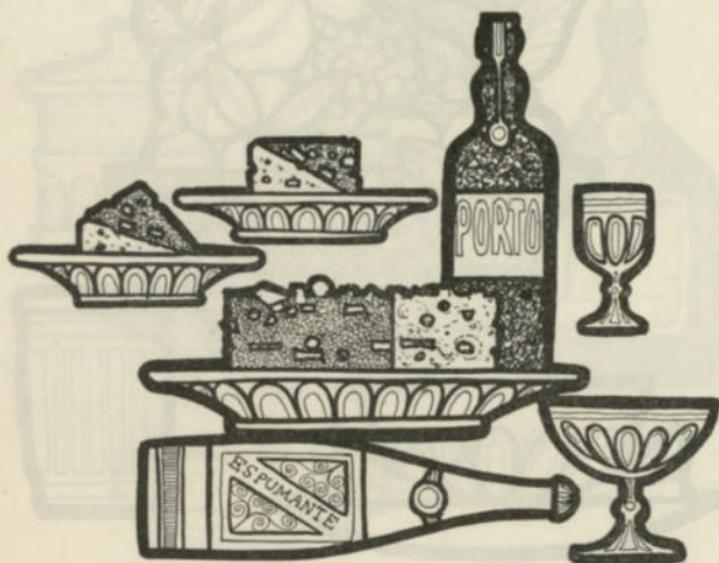
—O *queijo* deve ser apresentado sobre tábua, e sempre servido sem casca, quando esta se não deva comer.

Poderá ser acompanhado com vinho tinto (velho) «Madeira» ou «Porto».



Terminado o serviço deste prato, deverá a toalha ser limpa, e haverá que retirar o pão e os utensílios já utilizados, à excepção do copo da água.

Colocar-se-ão os pratos para a sobremesa e rodar-se-á para o lugar de utilização o respectivo talher.



— O *doce* será servido em doses individuais, quer haja ou não apresentação de peça inteira.

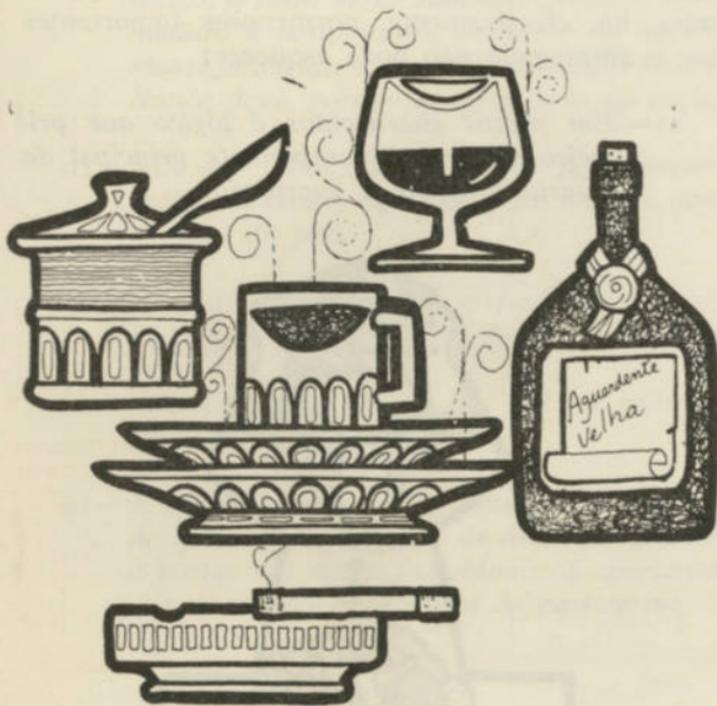
A acompanhá-lo deverá ser servido «Porto» ou espumante.



— Servir-se-á, em seguida, a *fruta*, ou individualmente ou numa apresentação em pequenos cestos, contendo variedade de espécies.

Para a fruta a ingerir com casca, cuidar-se-á da colocação de lavabos com água, assentes sobre guardanapos de chá colocados em pratos pequenos.

Se ainda não tiver havido necessidade de colocar cinzeiros na mesa, é a altura de colocá-los.



— O *café*, habitual remate da refeição, será servido na chávena aquecida do conjunto chávena-pires já colocado sobre um prato de sobremesa.

O empregado de mesa limitar-se-á, depois, a colocar na mesa o açúcar, e não deverá servi-lo ao cliente.

Como acompanhamento, a aguardente velha deve ser servida em balão, grande ou pequeno, quente ou frio, conforme for solicitado.

Quantas vezes o êxito está no pormenor! Para além das normas gerais de um bom serviço de mesa, há, efectivamente, pormenores importantes que o empregado não pode esquecer:

- a) — *Em pratos guarnecidos é lógico que primeiro se sirva o componente principal da iguaria e depois a guarnição.*



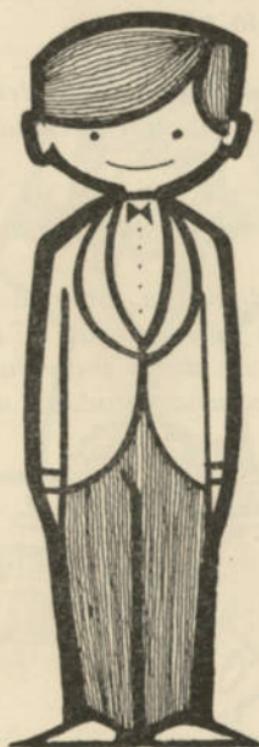
- b) — *Os pratos não devem ser demasiadamente cheios e, quando for o empregado a servi-los, deverá ser cuidada a disposição agradável a dar aos componentes das iguarias.*

- c) — *O vinho branco deve ser sempre servido fresco, o tinto verde também fresco, o tinto maduro à temperatura ambiente ou ligeiramente aquecido e o espumante muito fresco. Nunca deve, porém, deitar-se gelo no vinho.*
- d) — *Não deve nunca deixar-se que permaneçam vazios os copos da água e dos vinhos nem o prato do pão.*
- e) — *Nos copos não deve ser deitada quantidade de líquido superior a $\frac{2}{3}$ da sua capacidade.*
- f) — *Não deve ser colocado na mesa o paliteiro sem que tenha sido pedido.*
- g) — *É aconselhável, à sobremesa ou em serviço de chá, a apresentação de um bolo grande, a cortar em doses individuais, à apresentação de pequenos produtos de pastelaria.*



O empregado de mesa não é independente. A eficiência do seu trabalho é causa e resultado de perfeita execução noutros sectores.

Daí que haja necessidade de ponderação, exactidão, clareza e atenção a todos os pormenores nas requisições a fazer às outras secções, nomeadamente à cozinha e à despensa.



NB



EFG0000516290

SECRETARIADO NACIONAL DA INFORMAÇÃO

Direcção dos Serviços de Turismo

S.N.I