

## Alimentos & Bebidas

Conteúdo específico: Cumim



## Abrangência

- A área de alimentos e bebidas (A&B), dentro da estrutura organizacional e funcional do hotel, as despesas com mão de obra são, aproximadamente, 2,5 vezes maiores do que no setor de hospedagem, e a receita é quatro vezes menor, comparativamente com o mesmo setor.
- Em face dessa situação, muitos hotéis têm optado pela “terceirização” dessa área.



## Breve histórico do setor

- Por volta de 1400 as hospedagens passaram a servir refeições acompanhadas de vinhos, começando a caracterizar o serviço de restaurante.
- Com a Revolução Industrial no século XIX, e o surgimento da máquina a vapor, a energia elétrica e outras inovações que foram de grande importância para o desenvolvimento do Setor de Alimentos e Bebidas, as pessoas passaram a viajar mais, seja por necessidades, férias, seja outros motivos, e passaram a escolher meios que oferecessem, além de serviço de hospedagem, o de refeição.



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

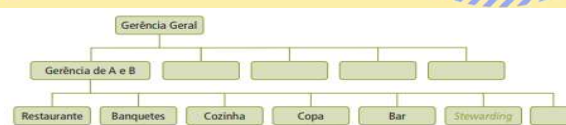


Figura 1.1: Modelo estrutural da área de alimentos e bebidas  
Fonte: Adaptado de Castelli (2001, p. 294)

### Stewarding

Limpa, higieniza e organiza utensílios, equipamentos e louças de cozinha, em conformidade com as normas e procedimentos operacionais.



## Breve histórico do setor

- Em 1870, Cesar Ritz construiu um estabelecimento hoteleiro em Paris, o mais moderno na ocasião, o famoso Hotel Ritz, que dentre tantos outros serviços, oferecia também o de alimentos e bebidas, o qual ficou sob a responsabilidade do cozinheiro George Auguste Escoffier.
- Em 1525 foi fundado o primeiro hotel no continente americano. Em 1794, foi construído o New York's City Hotel.
- Em 1828, surge o Tremont House, considerado o primeiro hotel de primeira classe.
- No Brasil, na década de 1920, foi fundado o Hotel Copacabana Palace, que passou a oferecer aos hóspedes serviços de alimentação.



## Gerência de alimentos e bebidas (A&B)

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



### Atribuições e responsabilidades

- planejar, supervisionar, coordenar e controlar as atividades na área de comidas e bebidas;
- zelar pelas boas condições de higiene nos locais que oferecem comidas e bebidas;
- zelar pela perfeita condição de higiene e segurança dos produtos nos locais onde são estocados;
- zelar pela higiene e boa apresentação das salas, dos móveis, equipamentos e utensílios;
- zelar pelas condições de segurança no trabalho;



### Atribuições e responsabilidades

- coordenar a programação anual de férias dos seus subordinados;
- assessorar no recrutamento, na seleção e no treinamento do pessoal afeto à sua área de mando;
- manter-se informado sobre as determinações emanadas da gerência geral ou diretoria;
- promover reuniões de avaliação;
- requisitar serviços de manutenção preventiva e corretiva para móveis e equipamentos localizados na área de alimentos e bebidas;



### Atribuições e responsabilidades

- supervisionar o processo de elaboração dos alimentos e bebidas nos diversos pontos de produção, analisando a sua qualidade e quantidade;
- rever as fichas técnicas, propondo alterações, quando for o caso;
- supervisionar o procedimento de atendimento ao público nos diversos pontos de venda do hotel, mantendo a boa qualidade dos serviços;
- supervisionar o recebimento de mercadorias, verificando a sua qualidade e quantidade;
- analisar periodicamente os preços de venda, tendo em vista as variações de custo;



### Atribuições e responsabilidades

- promover o bloqueio de locais que necessitam de serviços de manutenção;
- providenciar ou solicitar providências para a admissão ou demissão de funcionários;
- controlar a pontualidade, assiduidade e o empenho dos funcionários;
- avaliar e propor melhorias em instalações e equipamentos; seguir e fazer seguir as normas do hotel;
- colaborar no estabelecimento das metas operacionais do hotel;
- colaborar no planejamento anual das atividades do hotel;
- colaborar e acompanhar a elaboração do orçamento do hotel;
- elaborar relatórios, encaminhando-os à gerência geral;
- requisitar o material necessário para a execução dos serviços.



### Atribuições e responsabilidades

- emitir ordens de serviço aos diferentes setores sob a sua responsabilidade;
- consultar diariamente o Livro de Ocorrências, providenciando a solução dos problemas apresentados;
- atender eventualmente a fornecedores que desejam apresentar novos produtos;
- supervisionar e participar do inventário de materiais estocados;
- supervisionar as escalas semanais de trabalho e o esquema de revezamento;



### Maître

- A palavra maître é de origem francesa, no qual a grafia correta para escrevê-la é com o acento circunflexo no i. O significado do francês significa mestre.
- O maître é responsável por agendar os clientes em restaurantes, coordenar quem vai servir qual mesa e lidar com a reclamação dos clientes.
- O profissional também é responsável por destinar os clientes nas mesas, assim como dividir as mesas conforme a capacidade de atendimento dos garçons.



## Maître

- Seu principal objetivo é a satisfação do cliente, no qual é o profissional que receberá as queixas e elogios dos clientes.
- É um profissional que trabalha principalmente em grandes restaurantes com padrão elevado no atendimento. É comum vê-lo atuando em grandes resorts, hotéis renomados e também em restaurantes de navios de cruzeiros marítimos.



## Características necessárias

- Simpatia
- Paciência
- Agilidade
- Organização
- Responsabilidade
- Capacidade de observação
- Atenção
- Raciocínio rápido
- Pró-atividade
- Flexibilidade
- Disponibilidade (de horário)



## Garçom

- O garçom é responsável por receber o público no estabelecimento, anotar seus pedidos, servi-los e pela organização e limpeza das mesas. Este profissional também preza para que os clientes estejam satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos, por isso, mantém-se atento para que nada falte aos clientes.
- O garçom pode trabalhar também somente servindo e recolhendo ou trocando pratos, copos e talheres já usados, em festas e eventos. Este profissional, além do seu salário, ganha uma taxa de 10%, que é inclusa na conta do cliente, e também gorjetas, mas ambas são opcionais.



## Surgimento da profissão de garçom

- Por volta de 1765 na França, um empreendedor quebrou os paradigmas locais ao oferecer uma famosa sopa em um espaço próprio, fora dos padrões da época, aonde este tipo de refeição, só era servida apenas em hospedarias para grandes grupos. Como a sopa se tornará um alento para o paladar e um renovador das forças, a iguaria foi chamada de "restaurant".
- Foram escolhidos rapazes (que traduzido para o francês, fica garçons), para servir as sopas, consolidando assim a função.



## Atribuições:

- Atendimento dos clientes
- Anotar e encaminhar pedidos à cozinha
- Preparo de bebidas ou encaminhamento ao bartender
- Servir o cliente
- Cuidar do buffet (quando for o caso)
- Limpar e organizar as mesas e cadeiras
- Repor ou trocar pratos e talheres
- Manter-se em prontidão para atender o cliente quando este solicitar
- Trazer a conta quando for solicitada



## Surgimento da gorjeta

- Na Europa, a gratificação extra por um serviço bem prestado, começou a se popularizar no pagamento de uma bebida, ou em dinheiro para poder compra-la. O termo se fortificou na Alemanha no ano de 1509. Segundo alguns relatos históricos, um artesão pediu literalmente dinheiro para um cliente, para comprar bebida, usando a palavra "trinkgeld", referindo-se integralmente ao pagamento extra.
- Este tipo de gratificação, tornou-se um tipo de padrão em muitos restaurantes do mundo, sendo uma valorização do trabalho de garçom.



## Cumim

- Sua principal atribuição é auxiliar o garçom durante as atividades. Parece simples, mas não é. Trata-se de um dos profissionais mais versáteis dentro do restaurante. Ele faz de tudo um pouco – e se preocupa com os detalhes.
- O Cumim encarregado de deixar tudo perfeitamente organizado para a comodidade dos clientes. Pode atuar em restaurantes de todos os tamanhos, desde os pequenos até os de grande porte. E não para por aí, muitas vezes é contratado para eventos, festas e serviços que envolvem alimentação.
- O trabalho de um Cumim vai desde servir bebidas até a limpeza das mesas e organização de utensílios. Ele não substitui o garçom, muito pelo contrário, atua junto com ele, formando uma equipe poderosa. Em sua atuação, o objetivo do Cumim é simplificar a vida dos clientes.



## Garçom – dicas de atendimento

- <https://www.youtube.com/watch?v=IFSJ2PYxVIQ>

