QUALIFICAÇÃO DE GARÇONS EM SÃO PAULO: CARACTERIZAÇÃO DE CURSOS DE FORMAÇÃO

Marina Gimenez[1]

Juliana Trombeta Reis[2]

Mirian Rejowski[3]

RESUMO

Este artigo apresenta os principais resultados de uma pesquisa exploratória, de caráter qualitativo sobre a qualificação de garçons em São Paulo. Tem por objetivos caracterizar diferentes cursos de formação e analisar em detalhe o conteúdo curricular de um deles na cidade de São Paulo. Fundamenta-se em aspectos conceituais do papel e função do garçom no atendimento a clientes de empreendimentos e/ou séricos de alimentação e bebidas. Descreve as características de quatro cursos de formação com variada duração, relacionando-os a diferentes níveis de qualificação, considerando as seguintes características: nome do curso, modalidade, carga horária, pré-requisitos, preço e objetivo. Analisa e discute a proposta curricular de um desses cursos, comparando-a com as normas da ABNT. Ao final ressalta a necessidade de maior valorização desse profissional em empreendimentos de alimentação voltados tanto para atender residentes quanto turistas.

Palavras-chave: Gastronomia. Qualificação profissional. Cursos de Formação. Caracterização. São Paulo (SP, Brasil).

INTRODUÇÃO

A vivência profissional e acadêmica na área de treinamento e capacitação e formação de profissionais em diferentes nas áreas do Turismo e da Hotelaria

[1] Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi. Graduada em Hotelaria e Pós-graduada (especialista) em Administração Hoteleira pelo SENAC-SP. Graduada em Hotelaria e Licenciada em Pedagogia pela Faculdade Hebraico-Renascença. Coordenadora e professora do Curso Técnico em Hotelaria do Centro Paula Souza (Brasil). E-mail: marihotel@hotmail.com.

[2] Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi. Graduada em Hotelaria pelo Centro Universitário SENAC e Pós-graduada (especialista) em Negócios Internacionais pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Gestora da área de Alimentos e Bebidas do Senac São Paulo. E-mail: julianatrombetareis@gmail.com.

[3] Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação, e Bacharel em Turismo pela Universidade de São Paulo. Professora Titular do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: mirwski@gmail.com.

voltadas à qualificação de recursos humanos, desde a década de 1980, levaram ao desenvolvimento desta pesquisa.

Pessoas com ensino fundamental incompleto, inclusive jovens carentes da periferia de São Paulo, ingressam no mercado de trabalho com ou sem treinamento, em funções menos valorizadas como a de garçom. Daí a preocupação constante em formar, treinar e capacitar esse profissional, o que foi acentuado durante o Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, com a preocupação de se estudar se as práticas de hospitalidade são contempladas na formação ou capacitação desse profissional.

Buscando literatura especializada sobre o garçom, deparou-se com trabalhos em geral de informações técnicas sobre a descrição e detalhamento de sua função, ou seja, o que deve fazer e como se comportar, com poucas pesquisas de cunho científico (THEODORO, 2007) além de trabalhos de graduação ou iniciação científica (DALPIAZ et. al., s.d; TARASIUK, s.d), indicando ser um tema pouco valorizado pelos estudiosos. Em contrapartida há literatura sobre diversos aspectos da gastronomia, como

Considerando tais preocupações, realizou-se esta pesquisa exploratória, como uma primeira etapa de aproximação ao tema, a fim de posteriormente definir o problema e as hipóteses de dissertação de mestrado, tal como abordado por Dencker (2007) no âmbito da metodologia científica. Diante disso enfoca-se a formação e capacitação dos garçons, mediante o estudo de cursos ofertados atualmente na cidade de São Paulo. Tem-se como objetivo caracterizar diferentes propostas de formação desse profissional e analisar em profundidade uma delas que contemple as competências básicas e necessárias a uma atuação geral como tal.

Esta pesquisa foi realizada entre outubro de 2012 a abril de 2013, e se caracteriza como um levantamento (DENCKER, 2007) de caráter qualitativo, desenvolvimento em duas fases.

Na primeira fase, os cursos foram selecionados mediante busca na internet a partir da palavra garçom(s) associada aos seguintes termos: formação, treinamento, capacitação e cursos. De um total de mais de uma dezena de ofertas, foram selecionadas quatro, sendo três de instituições de ensino superior e uma de associação de classe. Por meio de consulta a cada sítio dos cursos,

complementados por contatos telefônicos, os seguintes dados foram registrados em uma ficha técnica: a) dados gerais: nome da instituição, nome do curso, tipo (presencial ou à distância) e carga horária; b) c) pré-requisitos e preço; c) proposta (objetivo) e conteúdo do curso (programa).

Após essa caracterização dos cursos, detalhou-se a análise de um curso de garçom oferecido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC – de São Paulo, instituição tida como referencial na formação dessa mão-de-obra, comparando as competências deste com as descritas em uma norma da Associação Nacional de Normas Técnicas – ABNT: a de garçom em função polivalente.

Este artigo apresenta uma breve fundamentação sobre o setor de alimentos e bebidas, com destaque aos restaurantes, além de aspectos sobre a função, o perfil e o papel do garçom enquanto profissional de vários estabelecimentos dos setores de Hospitalidade, Turismo e Hotelaria, na prestação de serviços de alimentos e bebidas. Descreve as características dos cursos de formação selecionados, e analisa a adequação dessa formação tendo como referência à citada norma da ABNT e as expectativas do mercado na atuação deste profissional, estas conforme percepção das autoras a partir da vivência junto ao setor.

ATUAÇÃO DO GARÇOM NO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS

O setor de alimentos e bebidas (A&B) envolve uma diversidade de serviços e negócios, formais e informais, com várias classificações e tipos. Dentre as classificações consultadas (POWERS; BARROWS, 2004; WALKER; LUNDBERG, 2003; DAVIES, 2003), percebeu-se que a proposta de Davis et. al. (2012) apresenta maior cobertura e abrangência em relação aos pontos de vendas do setor, dividindo-o em três tipos de estabelecimentos de serviços formais de alimentos e bebidas: de caráter comercial, de fornecimento de alimentos para fins específicos e de fornecimentos de alimentos subsidiados.

Os estabelecimentos de caráter comercial são organizações que fornecem alimentos e/ou refeições para o público na forma de venda direta para o consumo local, em casa ou no local de trabalho. Estabelecimentos de fornecimento de alimentos são organizações que fornecem refeições para outras empresas

comerciais nas áreas de transportes, eventos etc. como *catering* e bufês. Os estabelecimentos de fornecimento de alimentos subsidiados são organizações que fornecem refeições para escolas, hospitais, prisões, empresas etc. Exemplo deste último estabelecimento é o Restaurante Bom Prato, instituído pela Secretaria de Agricultura e Abastecimento do estado de São Paulo - oferece café da manhã (R$ 0,50) e almoço (R$ 1,00) à população carente[4].

Este trabalho trata de estabelecimentos ou empreendimentos comerciais, cuja tipologia é bastante variada. Autores como Cândido (2000) e Powers e Barrows (2012), definem vários tipos de restaurantes (requintados, tradicionais, *self service* e industrial), *fast food* e lanchonetes, padarias e confeitarias. Já a revista Veja São Paul, ao listar os melhores restaurantes da cidade, divide-os por tipo de cozinha em ordem alfabética: alemão, árabe, brasileiro, contemporâneo, cozinha rápida etc. Concorda-se com Powers e Barrows (2004, p. 80), para quem

> O serviço de alimentos e bebidas no restaurante tem sempre como objetivo o perfeito atendimento ao cliente, que se traduz em fornecer informações claras e precisas sobre pratos e bebidas do cardápio ou buffet e seus preços e na rapidez e eficácia do serviço durante o tempo de permanecia do cliente no restaurante.

O restaurante atua na produção quando comercializa produtos de sua própria fabricação para venda aos consumidores e como revendedor quando comercializa produtos industrializados ou não adquiridos de terceiros[5]. A figura 1 apresenta organograma funcional de um restaurante de médio porte.

Tais estabelecimentos têm uma relação direta com o Turismo, uma vez que os turistas e visitantes de uma localidade têm necessidade de se alimentarem. Assim, os serviços de A&B estão presentes em estabelecimentos turísticos, como hotéis e em atrações turísticas, como eventos, museus e parques. Mas além desses, toda a oferta gastronômica da localidade está à disposição dos turistas, que os elegem ou por proximidade de onde estiverem ou por nome ou especialidade do restaurante.

---

[4] Preços de novembro de 2012.

[5] A produção de alimentos no próprio estabelecimento para ser servida aos consumidores não faz do restaurante uma indústria para fins da legislação ambiental. Entretanto, as empresas que produzem e/ou manipulam alimentos devem ter licença de funcionamento e alvará expedidos pela autoridade sanitária competente.

Ao mesmo tempo se relacionam com a Hospitalidade, já que envolve relações sociais entre o cliente e o anfitrião (recepcionista, maître, garçons...), em um espaço de convivência que deve ser marcado pelo bem receber e acolher, bem alimentar e até bem entreter. Segundo Camargo (2004, p. 31), a hospitalidade é

> Um processo de comunicação interpessoal, carregado de conteúdos não verbais ou de conteúdos verbais que constituem fórmulas rituais que variam de grupo social para grupo social, mas que ao final são lidas apenas como deseja/recusa de vínculo humano.

O garçom trabalha na linha de frente do restaurante, em contato direto com o cliente. Sua principal responsabilidade é a satisfação do cliente a partir do seu serviço pessoal. De acordo com Pacheco (2012, p. 55):

> O contato direto com o cliente, no restaurante, faz com que o trabalho do garçom seja avaliado de imediato, o que, de um lado, torna a atividade muito gratificante, mas de outro exige atenção contínua para que toda a tarefa se desenvolva da melhor maneira possível.

As tarefas desse profissional são resumidas por Powers e Barrows (2004, p. 85) da seguinte maneira: a) "cumprimentar o cliente"; b) "anotar o pedido"; c) "servir a comida"; d) "remover pratos e talheres usados"; e) "receber o pagamento e registrar as vendas, em cartão e em dinheiro"; f) "agradecer ao cliente, solicitar comentários e convida-lo para retornar. Esses autores ainda explicam as operações de serviço a mesa e o que o cliente espera disso em diferentes restaurantes:

> Nas operações de serviço de mesa, o garçom anota o pedido e faz sugestões. É ele que dedica mais tempo ao cliente do que qualquer outro funcionário. [...]. Quanto mais elaborado o serviço, espera-se do garçom, nas operações mais caras, comportamento altamente especializado e interações mais longas nas consultas sobre opções de comida e vinho. Nos restaurantes familiares e operações de fast-food, embora a extensão e a intensidade da interação sejam menores, o cliente possui certas expectativas mínimas e razoáveis: verdadeiro interesse por parte do atendente, comportamento amigável e cordial e competência em servir prontamente a comida correta.

Os garçons são responsáveis pela praça (ou fila), que é um número determinado de mesas. Dependendo do restaurante, eles trabalham em dupla para atender praças maiores. No entanto, neste caso, apenas um deles se deslocará até

a cozinha para buscar a comida; o outro permanecerá perto das mesas para atender os pedidos dos clientes. (POWERS; BARROWS, 2004)

No Brasil, em geral essa dupla de profissionais que trabalham juntos é composta por um garçom, o chefe da praça, e um *commis*, o seu assistente, que limpa e arruma as mesas e não atende diretamente o cliente; pode, no entanto, servir água ou café ao mesmo. Assim, a atuação e aparência do commis também devem ser consideradas:

> Basicamente, o trabalho desse auxiliar pode melhorar a produtividade do pessoal de serviço e agilizar a utilização das mesas. Entretanto, sua aparência pessoal e modos fazem parte da experiência do cliente. (POWERS; BARROWS, 2004, p. 85)

Quanto às suas responsabilidades, Powers e Barrows (2004, p. 84) acrescentam que estas diferem conforme o restaurante onde o garçom trabalha:

> O tipo de serviço que deve ser prestado tem muito a ver com o que o cliente deseja e espera. Por exemplo, em um restaurante fast food, os clientes esperam economia e serviço veloz no balcão e no auto-serviço até ao ponto de entregarem a bandeja após concluírem a refeição. Embora haja ênfase em economia e velocidade, o cliente espera atendimento amigável, rigor no preenchimento do pedido e boa vontade na solução de qualquer problema que ocorrer. Embora a velocidade do serviço seja normalmente esperada, o sucesso da experiência do cliente depende mais do estilo pessoal do funcionário. Um garçom ou garçonete mal humorado (a) pode arruinar uma boa refeição; um atendimento agradável pode ajudar mesmo quando algo dá errado.

Muitas vezes esse profissional desempenha vários papéis em sua profissão, ora como barman, às vezes como cozinheiro, e outros como vendedor. Isto porque deve conhecer tudo, para dar explicações à clientela, quando surgir qualquer duvida sobre a preparação de coquetel ou iguaria. A função do garçom depende da integração com os demais funcionários: o maître relaciona o pedido feito e lhe faz a entrega do mesmo; ele deve estar atendo em conferir a comanda certificando-se o número de pedidos correspondente ao número de convivas; feito isto, passa imediatamente esta comanda para o *commis*, que a leva até a cozinha, para ser dado início à preparação das iguarias pedidas.

Há duas normas brasileiras registradas (NBR) da Associação Brasileira de Normas Técnicas que definem as competências pessoais do garçom em função

polivalente - NBR 15018 – e em função especializada – NBR 15019, ambas de 2004.

Na primeira, o garçom em função polivalente "ocupa-se, principalmente, da recepção e acolhimento ao cliente, do serviço de alimentos e bebidas e dos cuidados com a arrumação do ponto de venda ou serviço" (ABNT, 2004b, p. 1). Na segunda, o garçom em função especializada "ocupa-se, principalmente, da acomodação do cliente à mesa, dos serviços de alimentos e bebidas, da finalização de pratos, do preparo e adição de molhos, flambagens, apresentação da conta e recebimento do pagamento" (ABNT, 2004a, p. 1).

Na função polivalente, esse profissional tem várias atribuições no seu trabalho sozinho; já na função especializada, trabalha em equipe onde cada um tem atribuições específicas. O quadro 1 descreve, segundo essas normas, as competências, envolvendo conhecimentos, habilidades e atitudes de cada um desses profissionais.

Quadro 1 – Competências dos garçons segundo a ANBT

Garçom em função polivalente	
Conhecimentos	a) Diversas maneiras de servir o cliente em pontos de venda diversificados; b) Normas de etiqueta à mesa e no salão; c) Preparação básica de alimentos e bebidas; d) Técnicas para servir bebidas e drinques; e) Procedimentos de emergência em caso de incêndio, roubo, falta de energia e acidentes; f) Requisitos de higiene pessoal adequados à ocupação; g) Princípios de segurança dos alimentos; h) Operação dos equipamentos de salão e copa e procedimentos de segurança.
Habilidades	a) Cálculo das quatro operações aritméticas; b) Leitura e escrita para anotação de pedidos e preenchimento de formulários com caligrafia legível; c) Comunicação oral clara e articulada, com emprego de gramática e vocabulário adequados; d) Trabalho em equipe; e) Análise do comportamento humano e interpretação de linguagem corporal, em particular, gestual; f) Venda com técnicas de persuasão.
Atitudes	a) Coordenação motora para transportar e manusear objetos; b) Condição física para transportar pequenos pesos e permanecer em pé ou andando durante a jornada de trabalho; c) Memória de curto prazo para recordar detalhes de pedido específico; d) Boa audição para identificar pedido e chamado; e) Acuidade visual para distinguir nuance de cor;

	f) Atenção, empatia e tolerância com o cliente; g) Cuidado com detalhes; h) Discrição e modéstia; i) Equilíbrio emocional perante reclamação, situação imprevista, pressão de tempo e demanda simultânea; j) Confiança para lidar com pessoas.
Garçom em função especializada	
Conhecimentos	a) Normas de etiqueta à mesa e no salão. b) Diferentes tipos de serviço à mesa. c) Preparação de pratos e molhos e finalização de pratos. d) Técnicas para servir bebidas e drinques; termos técnicos relativos ao serviço de alimentos e bebidas. e) Preparação de pratos e molhos e finalização de pratos. f) Termos técnicos relativos ao serviço de alimentos e bebidas. g) Funções e responsabilidades dos diversos serviços de um restaurante. h) Procedimentos de emergência em caso de incêndio, roubo, falta de energia e acidentes. i) Requisitos de higiene pessoal adequados à ocupação.
Habilidades	a) Cálculo das quatro operações aritméticas. b) Leitura e escrita para anotação de pedidos e preenchimento de formulários com caligrafia legível. c) Comunicação oral clara e articulada, com emprego de gramática e vocabulário adequados. d) Trabalho em equipe. e) Interpretação de linguagem corporal. f) Compreensão das necessidades do cliente de maneira empática.
Atitudes	a) Coordenação motora para transportar e manusear objeto. b) Condição física para transportar pequenos pesos, permanecer em pé ou andando durante a jornada de trabalho. c) Memória de curto prazo para recordar detalhe de pedido específico. d) Acuidade visual para distinguir detalhe. e) Compreensão de necessidades do cliente com empatia. f) Atenção com o cliente. g) Equilíbrio emocional perante reclamação e situação imprevista.

Fonte: Associação Nacional de Normas Técnicas (ABNT 2004a; 2004b).

Apesar de ser uma profissão marginalizada e desprestigiada na área de A&B (PACHECO, 2012, p. 11), "pode ser brilhante glamourosa, pois permite contato com as mais variadas personalidades, instalações e produtos". É preciso que seja qualificado a atual como tal, daí a importância de cursos de capacitação, treinamento, reciclagem ou aperfeiçoamento. Sua qualificação dependerá de sua formação. Em especial, na área de Turismo e Hotelaria a expansão do mercado de trabalho com os grandes eventos de 2014 (Copa do Mundo) e 2016 (Jogos Olímpicos) poderão absorver esse profissional em maior escala. "Mas é preciso estar preparado para responder com competência a essas demandas. Por isso,

aperfeiçoamento e atualização constante são as palavras" do momento (SENAC, 2012).

GARÇOM NA CIDADE DE SÃO PAULO: DIFERENTES PROPOSTAS DE FORMAÇÃO

Foram levantados cinco cursos oferecidos na cidade de São Paulo. O quadro 2 mostra três cursos oferecidos no mercado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial de São Paulo (SENAC-SP), um pelo Centro Superior de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo em convênio com o Centro de Produções Técnicas (HOTEC/CPT) e outro pela Associação Brasileira de Barman (ABB). Essa pequena amostra de cursos indica a existência desde cursos rápidos, de 12 a 40h, até cursos de média duração, de 200h, e de longa duração, de 500h. Isso indica que esse profissional é formado e/ou treinado desde uma capacitação inicial ou básica, até uma formação mais completa e abrangente. Daí haver uma diversificação de profissionais qualificados para atuarem em diversos níveis e tipos de empreendimentos do setor de alimentos & bebidas.

Quadro 2: Características gerais de quatro cursos de garçom oferecidos na cidade de São Paulo, 2012

Instituição	Nome do curso	Presencial ou à distância	Carga horária (h)
SENAC-SP	Capacitação para Garçom	Presencial	500
SENAC-SP	Garçom Básico	Presencial	200
SENAC-SP	Formação de Garçons e Garçonetes	Presencial	40
HOTEC/CPT	Treinamento para Garçom	Á distância	40
ABB	Formação de garçons na cidade de São Paulo	Presencial	12

Fonte: Elaboração própria (2012).

Os pré-requisitos exigidos nos cursos variam dependendo do número de horas dos mesmos. Na divulgação dos cursos de menor duração (12 e 40h), respectivamente da BaresSP e HOTEC/CPT, não há indicação de nível escolar, de idade ou de renda. Já no curso do SENAC com duração média de 40h a

escolaridade mínima é de ensino fundamental básico e idade mínima de 18 anos; no de 200h, exige-se idade mínima de 18 anos e ensino fundamental incompleto (até a 4ª série no mínimo), e o participante deve possuir habilidades de leitura, escrita e cálculos matemáticos básicos; e no de 500h, além desses últimos requisitos, o candidato deve ter renda familiar *per capita* de até dois salários mínimos.

Com relação à proposta ou objetivo de formação, tem-se o quadro 3 que descreve informações sobre o foco da formação nos cinco cursos analisados. Observa-se, assim, que o curso do SENAC de 500h é um curso cujas características são bastante específicas pois é exclusivamente ofertado nos hotéis-escola do SENAC em Águas de São Pedro e Campos do Jordão. Neste caso, além de se tratar de um curso gratuito, os alunos ainda têm direito a uma série de benefícios, como: alojamento (para aqueles que não moram na cidade sede do *campus*), alimentação, uniforme, laboratório de informática e biblioteca, serviços de lavanderia, material didático e ajuda de custo.

Por ser aplicado exclusivamente nos hotéis-escola da instituição, o aluno tem a oportunidade de exercer a prática em diferentes departamentos de Alimentos e Bebidas dentro dos hotéis: restaurante, bar, steward e room service. Consequentemente, as competências desenvolvidas neste curso são respectivas aos departamentos acima citados e, portanto, vai além do serviço mais tradicional garçom envolvendo também a preparação de alimentos e bebidas mais comuns à lanchonete e ao *room service* bem como o respectivo serviço. Apresenta como funções desse profissional, a de servir alimentos e bebidas, na recepção e atendimento a clientes, com regras de etiqueta; também indica o seu papel e importância na qualidade do atendimento e fidelização do cliente.

Já o curso dessa instituição com duração menor (200h), pode ser ofertado em qualquer unidade do Estado que tenha a infraestrutura adequada, porém não está vinculado a dependências dos hotéis-escola. Assim, apesar do aluno desenvolver competências para atuar em diferentes segmentos de A&B, a parte prática, durante o curso será realizada em laboratórios específicos e não nas dependências de um hotel-escola. Dessa forma, diferentemente do curso de Capacitação para Garçom, o foco é voltado apenas ao serviço de Alimentos e Bebidas e não na preparação dos insumos envolvidos.

O curso de Formação de Garçons e Garçonetes da HOTEC/CPT (40h) tem uma proposta muito similar à proposta do curso Garçom Básico, porém com menor nível de aprofundamento dada a carga horária mais enxuta. Nota-se que ambos cursos trabalham as principais funções do garçom, desenvolvendo competências similares, como: apresentar-se de modo adequado; higienizar e organizar utensílios e ambientes; organizar o *mise-en-place*; servir alimentos e bebidas; atender aos clientes de maneira personalizada etc.

Quadro 3 – Proposta geral de formação de cinco cursos de formação de garçom ofertados na cidade de São Paulo

Nome do curso	Proposta de formação
Capacitação para Garçom - SENAC-SP (500h)	Oferece competências gerais necessárias para a área e estimula o "aprender a aprender" e a articulação competente de conhecimentos, habilidades e valores. Desenvolve conhecimentos necessários para servir alimentos e bebidas considerando as técnicas de recepção, atendimento e regras de etiqueta. O concluinte estará apto para a organização do ambiente de trabalho, contribuindo com a qualidade do atendimento do estabelecimento e a fidelização do cliente. Além das aulas em laboratórios, o curso prevê a aplicação de conhecimentos em atividades desenvolvidas nos hotéis-escola SENAC.
Garçom Básico - SENAC-SP (200h)	Oferece competências gerais necessárias para a área e estimula o "aprender a aprender" e a articulação competente de conhecimentos, habilidades e valores, voltada a: servir o cliente em bares, restaurantes e similares, identificando e respeitando suas necessidades e mobilizando uma gama de conhecimentos acerca de técnicas de serviço, de produtos e de utensílios pertinentes à profissão com a finalidade de assegurar ou manter a qualidade de atendimento do estabelecimento e contribuir para a fidelização do cliente.
Formação de Garçons e Garçonetes – SENAC – 40h	Oferece competências gerais necessárias para a área e estimula o "aprender a aprender" e a articulação competente de conhecimentos, habilidades e valores, voltada a: servir clientes em restaurantes, bares e similares, identificando suas necessidades e aplicando técnicas adequadas de serviços, a fim de proporcionar atendimento diferenciado, fidelização e sustentabilidade do negócio.
Treinamento para Garçom – HOTEC/CPT (40h)	Constituído de um livro "interativo" (424) e filmes (56 min), em DVD, com a apresentação de conteúdos, exercícios, depoimentos de profissionais da área e demonstração de técnicas sobre o desenvolvimento de competências desse profissional, em termos de montagem, manipulação e conhecimentos básicos sobre salão, utensílios, alimentos e bebidas, atendimento e comportamento junto ao cliente; e complementa esses conhecimentos com situações que ocorrem em um restaurante e o papel

	do garçom como vendedor. Curso produzido em convênio entre o Centro Superior de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo (HOTEC), o CPT - Centro de Produções Técnicas. Apenas o aluno que realizar a prova e for aprovado receberá o certificado emitido pela UOV - Universidade Online de Viçosa, mantenedora da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância.
Cursos de Garçom (Iniciante) - BaresSP (12h)	Capacita o aluno na excelência do atendimento ao cliente e em outras atividades da função. Indica que esse profissional deve ter as seguintes competências: conhecimento alimentos e bebidas em geral; boa apresentação; boa disposição física; responsável, organizado; atento a detalhes e com boa memória; agradável no trato com colegas; gostar de lidar com o público; boa dicção; desejável conhecimento em inglês ou outras línguas; ágil; dinâmico; saber trabalhar sob pressão; capacidade de ouvir sugestões e críticas; e vontade de aprender sempre mais.

Fonte: elaboração própria (2013), com base nos “sites” e documentos dos cursos.

Quanto aos outros dois cursos de menor duração, o da HOTEC, apesar de citar que o livro e os filmes são interativos, essa interação não é “on line”, sendo, portanto, passiva, sendo que o aluno deve praticar sozinho as técnicas demonstradas. Assim, sem a supervisão de um professor ele poderá repetir tais práticas de forma não adequada, adquirir vícios e até comprometer as suas habilidades. Embora seja um livro que contemple de forma detalhada os procedimentos e técnicas básicas da função do garçom, a prova final é composta de questões e não de atividades práticas.

O segundo curso, o da BaresSP, não oferece certamente capacitação com “excelência no atendimento”, pois com uma preparação de 12h o aluno terá somente uma introdução à função, mais como um commis do que um garçom propriamente dito. Apesar de indicar as competências, acredita-se que o seu desenvolvimento fica mais no âmbito do “informativo” e de algumas situações práticas que não envolvem um conjunto de práticas essenciais à formação de um garçom.

Ao se analisar o conteúdo dos cursos, este também se amplia de acordo com a duração dos mesmos. Uma formação mais “completa” (capacitação de garçom) envolve boas práticas de manipulação de alimentos, manuseio e organização de utensílios e ambientes, atendimento a clientes interno e externo, princípios de higiene, segurança e educação ambiental, técnicas de vendas, preparo, reconhecimento e serviço de alimentos e bebidas, serviços de mesa, noções básicas

de cozinha e documentação. Além disso, as atividades práticas que para o treinamento das técnicas de servir e atender o cliente são essenciais, além noções de matemática aplicada, inglês básico e relações interpessoais. Estes últimos estão presentes também na formação do garçom básico, a qual também aborda boas práticas na manipulação de alimentos (e utensílios).

No treinamento do garçom nota-se o detalhamento do conteúdo nas práticas de diferentes serviços (mesa e bebida) e diversos ambientes (hotéis, restaurantes, bares etc.), associados à manipulação de alimentos e bebidas, manuseio e organização de utensílios e ambientes, atendimento a clientes, serviços de mesa e de bebidas, regras de conduta e postura, e vendas.

No curso de formação de garçom da HOTEC, o de menor duração, surpreendentemente enfoca-se a Hospitalidade como um dos tópicos do conteúdo, além da tipologia dos restaurantes, recepção e serviços, utensílios, comunicação, noções de enologia e vendas, e treinamento setorial sem supervisão. Assim, para alguém que já tenha algum conhecimento, e/ou com bom nível de leitura e disciplina pode ser viável, embora não possa ser comparado com um curso presencial. Também pode ser um bom material de consulta a profissionais que atuam na área sem formação, visando o seu aprimoramento profissional auto-didata.

Entre os cursos analisados, selecionou-se o de 200h ofertado pelo SENAC São Paulo para uma análise mais detalhada da sua proposta, tendo em vista que é um curso de formação de um profissional polivalente e qualificado a atuar em diferentes empreendimentos e serviços de alimentos e bebidas. Esse curso é gratuito e tem o seguinte objetivo:

> Preparar o participante para atuar como garçom, desenvolvendo competências adequadas para venda e serviço de refeições em restaurantes, bares, hotéis, buffets, eventos e empresas. O foco do curso é formar um profissional capaz de servir o cliente, identificando e respeitando suas necessidades, com conhecimentos sobre técnicas de serviço, de produtos e de utensílios pertinentes à profissão, com a finalidade de assegurar ou manter a qualidade de atendimento do estabelecimento e contribuir para a fidelização do cliente. O curso é dinâmico, conta com atividades práticas e contribui para a inserção do aluno no cotidiano profissional. (SENAC SÃO PAULO, 2013b, s.p.)

Foi elaborado contemplando as competências profissionais gerais da área e específicas da profissão do Garçom, com foco nos perfis profissionais de conclusão, prevendo situações que levem o participante a aprender a pensar, a aprender a aprender, a mobilizar e articular com pertinência conhecimentos, habilidades e valores em níveis crescentes de complexidade. Nesse sentido, a organização curricular privilegia os estudos contextualizados, agregando competências relacionadas com as novas tecnologias, trabalho em equipe e autonomia para enfrentar diferentes situações com criatividade e flexibilidade.

Está organizado com base nas etapas do processo de trabalho do segmento. Os eixos temáticos trabalhados no curso são os seguintes: a) atendimento a cliente interno e externo; b) bebidas: reconhecimento e serviço; c) conceitos de culinária básica (molhos básicos, cortes de carnes, métodos de cocção); d) enxovais e utensílios; f) ética; g) higiene; h) mise-en-place; i) organização de materiais e ambientes; j) princípios de educação ambiental; k) segurança no trabalho; l) serviços de mesa; m) técnicas de vendas; n) comunicação verbal e não verbal. (SENAC SÃO PAULO, 2013)

Comparando as competências as serem desenvolvidas nesse curso com a norma de competência pessoal do garçom em função especializada (NBR 15019), tem as correspondências relacionadas no quadro 3. Lembra-se que os conhecimentos, habilidades e atitudes, reúnem-se em um conjunto de competências, as quais são apresentadas comparando as da Norma ABNT (2004b) com as do curso 200h do SENAC São Paulo (SENAC SÃO PAULO, 2013).

Quadro 3 – Adequação do Curso Garçom Básico do Senac São Paulo à normalização da ABNT

Profissional Garçom	**Garçom em função especializada (ABNT)**	**Curso Garçom Básico (SENAC São Paulo)**
Função	Ocupa-se, principalmente, da acomodação do cliente à mesa, do serviço de alimentos e bebidas, da finalização de pratos, do preparo e adição de molhos, flambagens, apresentação da conta e recebimento do pagamento.	Servir o cliente em bares, restaurantes e similares, identificando e respeitando suas necessidades e mobilizando uma gama de conhecimentos acerca de técnicas de serviço, de produtos e de utensílios pertinentes à profissão com a finalidade de assegurar ou manter a qualidade de atendimento do estabelecimento e contribuir para a fidelização do cliente.

Competência	j) Cuidar da apresentação pessoal, que pode incluir cuidar da higiene pessoal, uniformes e acessórios que influenciam a aparência.	Apresentar-se de modo adequado, considerando postura, higiene pessoal e da vestimenta, segurança pessoal e meio ambiente de forma a corresponder positivamente à expectativa da empresa e aos padrões exigidos pelas normas que regem o funcionamento do estabelecimento.
Competência	i) Cuidar da segurança dos alimentos, que pode incluir aplicar os procedimentos de higiene e segurança no trato de alimentos e limpeza de utensílios manipulados.	Higienizar e organizar utensílios e ambientes, identificando-os e separando-os conforme seu uso, valendo-se de conhecimentos sobre higiene, fluxo de trabalho e tipos de serviço de forma a garantir a qualidade dos produtos servidos e facilitar o atendimento.
Competência	h) Apoiar a equipe, que pode incluir identificar diferença em comandas e notas; atender ao chamado da área de outro garçom; auxiliar na arrumação, limpeza, arrumação e higienização do salão, mesa, utensílios e equipamentos.	Organizar o *mise-en-place* e transportar bandejas e pratos de forma segura e adequada, respeitando as regras de cada modalidade de serviço, conhecendo os tipos de restaurante e as instruções de trabalho a fim de otimizar o fluxo de trabalho, padronizar o atendimento e garantir a qualidade e boa apresentação do produto.
Competência	c) Servir o cliente à mesa, que pode servir *couvert*, bebida e refeição; executar o serviço à francesa, à inglesa direta e indireta, prato ponto e *table d'hôte*; finalizar prato; servir sobremesa, café e licor. d) Cuidar da manutenção de mesa ocupada, que pode incluir bebida, *couvert*, talher, louça e utensílios; limpar a mesa e retirar o que não está sendo utilizado.	Posicionar-se adequadamente no ambiente, garantindo o fluxo do serviço para atender prontamente às necessidades dos clientes.
Competência	a) Acomodar o cliente à mesa que pode identificar uma mesa adequada à preferencia ao cliente; acomodar cliente com necessidade especial. b) Apresentar o cardápio, que pode incluir informar a disponibilidade dos itens do cardápio, composição, acompanhamentos e quantidade dos pratos; tirar pedidos; aconselhar e orientar o cliente na escolha; informar o tempo de preparo. c) Servir o cliente à mesa... d) Cuidar da manutenção de mesa ocupada... g) Finalizar o atendimento e receber o pagamento que pode incluir certificar-se de que o cliente	Atender aos clientes de maneira personalizada, recepcionando-os e orientando-os na escolha dos pratos e das bebidas e servindo-os do início ao término da refeição no intuito de enriquecer sua experiência.

	deseja encerrar o serviço; solicitar a conta ao caixa; conferir a pertinência das despesas; apresentar a conta ao cliente; esclarecer dúvida sobre gasto; acordar sobre a forma de pagamento; conferir e receber valores.	
Competência	h) Apoiar a equipe...	Arrumar mobiliário, enxoval e utensílios, manter organizado e finalizar eventos atendendo criteriosamente às especificações da ordem de serviço pertinentes ao setor em que ele atua.
Competência	e) Atuar como elo entre o cliente e a cozinha/copa, que pode incluir entregar e incluir pedidos na cozinha e monitorar o seu andamento; confirmar a conformidade dos pratos com o que foi solicitado; solucionar problemas; estabelecer prioridades. f) Assegurar a satisfação do cliente, que pode incluir antecipar-se à expectativa do cliente; aproximar-se sem necessidade de ser chamado; pesquisar opinião de produtos e serviços; receber reclamações e providenciar soluções.	Lidar com as reclamações dos clientes, resolvendo ou contornando os problemas de forma a minimizar os danos causados à imagem do estabelecimento

Por meio da comparação das normas da ABNT e dos documentos educacionais do curso Garçom Básico, foi possível verificar que o curso analisado está em sintonia com a norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e atende aos resultados esperados e a todas as competências mínimas para garçom que atua em função especializada em pontos de vendas ou serviços de alimentos e bebidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este pesquisa preliminar sobre a formação do garçom na cidade de São Paulo caracterizou cinco diferentes propostas de formação, verificando que há uma diversidade de cursos que variam de 12 a 500h para diferentes níveis de

profissionais – de uma formação inicial de *commis*, ou auxiliar de garçom, até o garçom mais qualificado no atendimento a serviços de alimentação em hotéis de padrão internacional.

Percebeu-se que o garçom é um profissional cuja formação deve ter atenção especial, pois ele pode atuar em uma grande variedade de empreendimentos e serviços de alimentação e bebidas. Tal prestação de serviços envolve conhecimentos, habilidades e atitudes no trato tanto com o cliente quanto com os outros profissionais, em especial os da cozinha. Assim ele acaba representando a imagem do empreendimento, e se torna "praticamente responsável" pela qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos, que se estende até à percepção do cliente em relação ao próprio ambiente.

Ao se tomar conhecimento das normas técnicas da ABNT, verificou-se que estas devem orientar as propostas de formação, o que foi constatado no caso da formação de garçom especializado do curso oferecido pelo SENAC São Paulo em 200h. Também o compromisso com a responsabilidade social deste curso se destaca mediante a gratuidade do mesmo, uma vez que pessoas com pouco nível educacional ou qualificação profissional buscam essa formação para ingressarem no mercado de trabalho. Nesse sentido, esse curso pode ser tomado como referência de formação do profissional garçom, considerando a sua formação básica.

Ao final destaca-se a necessidade dos estudiosos se debruçarem sobre temas não tão valorizados no meio acadêmico, mas necessários ao aprimoramento da prestação de serviços em alimentos e bebidas, especialmente no âmbito do turismo receptivo, mas não restritivo a este. Por outro lado, deve-se também considerar a qualificação dos proprietários e gestores de empreendimentos de A&B, notadamente os de pequeno e médio porte que precisam se conscientizar acerca do papel e importância do garçom que precisar ser bem formado e qualificado para a função que exerce.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas**. Garçom em função polivalente** – Competência de pessoal. NBR 15018. Rio de Janeiro: ABNT, 2004b.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas**. Garçom em função especializada** – Competência de pessoal. NBR 15019. Rio de Janeiro: ABNT, 2004b.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CÂNDIDO, Índio. **Maître d'hotel** - técnica de serviço. Caxias do Sul: Educs, 2000.

DALPIAZ, Roni Carlos Costa et al. A hospitalidade no turismo: o bem receber.s.d. Disponível em: <http://www.serragaucha.com/upload/page_file/ hospitalidade-e-bem-receber.pdf> Acesso em 10 abr. 2013.

DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. 3 ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pequisa em turismo** – planejamento, métodos e técnicas. São Paulo: Saraiva, 2007.

PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual de serviço do garçom**. 12 ed. São Paulo: SENAC, 2012.

POWERS, Tom; BARROWS, Clayton W. **Administração no setor de hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2004.

SENAC SÃO PAULO. **Garçom Básico**. Disponível em <http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=DYNAMIC,oracle.br.dataservers.CourseDataServer,selectCourse&course=2380&template=395.dwt&unit=NONE&testeira=996&type=L&sub=> Acesso em 14 abr. 2013.

TARASIUK; Fabiano et al. Habilidades e competências de um barman : uma visão contemporânea. In: Jornada acadêmica, s.d. Disponível em <http://www.assesc.edu.br/download/4-jornada-academica/Barman.pdf>. Acesso em 10 abr. 2013.

THEODORO, Araujo Joyce. **Sentido do trabalho para funcionários de organizações de luxo**: estudo de caso em um restaurante de luxo em São Paulo. São Paulo - (Dissertação Mestrado em Hospitalidade), Universidade Anhembi Morumbi, 2007.

WALKER, John; LUNDBERG, Donald E. **O restaurante** – conceito e operação. São Paulo: Bookman, 2003.