

**HOSPITALIDADE E BISTRONOMIA: UM ESTUDO COMPARATIVO
CONCEITUAL ENTRE OS BISTRÔS FRANCESES E OS BISTRÔS
PAULISTANOS VOA LÁ E HILLMAN**

Gabriela Arantes Ferreira de Sales¹

Lilian Almeida Moreira Ribeiro²

Resumo: O presente artigo apresenta um estudo conceitual sobre “bistronomia” e faz uma comparação teórica entre as práticas desenvolvidas por Bistrôs franceses e Bistrôs paulistanos. O artigo apresenta a bistronomia, conceito francês que designa a atividade gastronômica em empreendimentos familiares pequenos, despreziosos em sua apresentação, (mesas cobertas de papel, louças e talheres singelos, cadeiras geralmente desconfortáveis), comida caseira, enumerada num cardápio sucinto - muitas vezes escrito a mão, que varia com pouca frequência. A pesquisa apresentada é qualitativa descritiva e analisa dois objetos de estudo: Hillman Bistrô e Voa Lá Bistrô. Para a pesquisa de campo foi utilizado instrumento de pesquisa semi-estruturado com perguntas abertas, aplicado com representantes da gerência de alimentos e bebidas e consumidores dos Bistrôs. O estudo foi fundamentado a partir das reflexões das autoras Donel (1999) e Wells (2005) que descrevem sobre as características conceituais sobre bistronomia e o perfil das pessoas que frequentam esses empreendimentos.. Pode-se observar, com a pesquisa realizada, que embora os restaurantes selecionados para o estudo possuam em sua marca a palavra bistrô, ainda existem algumas divergências entre o conceito e a prática aplicada em seus serviços.

Palavras-chave: Bistronomia. Bares e restaurantes. Alimentos e Bebidas. Hillman Bistrô. Voa lá Bistrô

¹ Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, professora no curso de Hotelaria na UNIESP.

² Especialista em docência do ensino superior com ênfase em gastronomia pela HOTECH, coordenadora dos cursos de Hotelaria e Turismo na UNIESP.

Introdução

A “bistronomia” é um conceito originário da França, que designa a atividade gastronômica em pequenos empreendimentos, estruturados de forma simples e aconchegante, com comida caseira, anunciada em cardápio sucinto. Com pesquisas bibliográficas, em matérias retiradas de artigos acadêmicos, estudos feitos pela internet e depoimentos de profissionais da área, o presente estudo tem por objetivo analisar e comparar os conceitos de bistronomia na França e em São Paulo. Nesse sentido, a pesquisa busca verificar as características do atendimento e da infra-estrutura nos bistrôs Hillman e Voa Lá e contrastar com literatura específica para bistronomia francesa.

Nesse trabalho também será apresentado o conceito de Hospitalidade, que em sua origem, foi baseado na hospedagem gratuita e hoje está presente em todos os empreendimentos hoteleiros e gastronômicos. O estudo apresenta as qualidades gastronômicas em sua grande diversidade, sabores e aromas, dentro de estabelecimentos comerciais que oferecem grande tradição e ao mesmo tempo simplicidade.

A bistronomia destaca-se por seu estilo próprio e sua história tão bem caracterizada na França, contribuiu para que grandes nomes sejam altamente conceituados por fazerem parte integrante desse estilo de restaurante.

Os bistrôs Hillman e Voa Lá, objetos de estudo da pesquisa, proporcionam a ilustração para a caracterização de Bistrôs em São Paulo e favorecem a comparação conceitual com Bistrôs franceses. A partir dos estudos realizados, pode-se perceber algumas diferenças nos Bistrôs paulistanos, em comparação com a literatura de Bistrôs franceses. Nesse sentido, observa-se que novas culturas, e a influência do país receptor, como o Brasil, podem mudar as características originais de uma identidade. Receia-se de que são poucos os “empreendimentos bistrôs”, no Brasil que seguem a risca a originalidade das características de um bistrô francês.

Hospitalidade e a área de Alimentos e Bebidas

Segundo Castelli (2006, p.141) a hospitalidade é tão antiga quanto à civilização. Para o autor o ato de receber é algo tão comum que nos leva a pensar o quanto faz parte do cotidiano humano estar em contato com outras pessoas por meio da recepção. A hospitalidade é considerada, um importante insumo da produção turística de uma nação ou região, isto torna importante todas as ações que envolvem o processo da hospitalidade.

Desde o início o homem é movido por viagens voluntárias ou não que agregam valores às pessoas, tanto para os visitantes quanto para os visitados.

a troca de determinados valores entre visitado e visitante proporciona uma enorme riqueza de conhecimentos, modificando sua visão de mundo e acrescentar valores inconfundíveis ao relacionamento humano. A dimensão dessas mudanças e transformações permite novas configurações sociais e culturais. A influência provocada pelas interações, que ocorrem em localidades de grande vocação turística, refere-se ao modo de vida dos moradores, à expressão lingüística, à gastronomia, aos hábitos de entretenimento. Dessa forma, a viagem, como experiência para o turismo, o viajante, pode resultar num momento preciso de construção social da pessoa, de afirmação da individualidade e da socialização (GRINOVER, 2002, p.28).

Para Aristóteles (*apud* Castelli, 2006) a hospitalidade é uma das mais importantes virtudes da sabedoria humana e que deve ser praticado com equilíbrio. Na concepção de Platão (*apud* Castelli, 2006), “a hospitalidade é o primeiro dos deveres de todos os cidadãos. Um dever sagrado. O seu desrespeito merece um castigo divino”.

Belchior e Poyares (1987, p.16) afirmam que:

Hospitalidade, sob qualquer de suas formas, compreende essencialmente a prestação, gratuita ou não, de serviços obtidos normalmente por uma pessoa em seu próprio lar, mas que, por não possuí-lo, ou por estar dele ausente temporariamente, não os tem a disposição. Quando a hospitalidade proporciona acomodações para repouso ou deleite, caracteriza-se a hospedagem, acompanhada ou não de refeições. Se apenas estas são fornecidas existiria hospitalidade, porém, não hospedagem (BELCHIOR e POYARES, 1987, p.16).

Nesse sentido, para Campos (2005, p.103) “a área de alimentos e bebidas, como prestação de serviços de alimentação é nova no mundo da hospitalidade. Diferentes maneiras de alimentação fora de casa são registradas desde os tempos mais remotos”.

A necessidade de deslocamento fazia o indivíduo se alimentar fora de sua pátria, região ou lar. Segundo historiadores e arqueólogos foi na era paleolítica inferior de

200.000 a 40.000 A.C. que o homem dominou o fogo, é bem provável que tenham surgido às primeiras receitas para preparar alimentos. A alimentação do homem passou a se diferenciar dos animais quando descobriu que o fogo o ajudaria para que o alimento fosse consumido.

A alimentação é diferente em varias regiões no mundo, como consequência dos costumes locais, mas, no entanto é algo imprescindível para a sobrevivência humana. Com o passar dos anos a gastronomia vem se modernizando a cada grupo social, elaborando dentro das possibilidades, pratos cada vez mais sofisticados, atraentes, e sobretudo com a consciência da saúde, representada por pratos mais saudáveis.

Freund (2005, p.16) define a área de AeB como:

O setor de alimentos e bebidas e um grande laboratório onde se trabalho 24 horas por dia em busca de formulas de alegria. Comer e beber bem e uma celebração. E quase sempre em torno de uma mesa que todos se reúnem para comemorar datas especiais ou simplesmente se divertir, conversar, exercitar a amizade namorar. Os bares e restaurantes proporcionam essa possibilidade – a de simplesmente estar alegre ao lado das pessoas queridas diante de bons pratos e de boa bebida (FREUND, 2005, p.16)

Hoje existe uma grande variedade disponível em alimentos e bebidas, os diferentes estabelecimentos que os servem e as diversas formas de preparar e servir faz dessa área uma das mais importantes para hospitalidade. Por essa razão o departamento de A e B é uma das áreas mais complexas e também das mais rentáveis dentro da estrutura organizacional e funcional de um hotel.

A arte da Bistronomia no Brasil

Segundo Santana (2011) “O bistrô é um restaurante ou bar de pequeno porte, de origem francesa muito comum nesse país europeu. São locais singelos, mas bem confortáveis, neles os clientes podem consumir bebidas alcoólicas, cafés entre outros *drinks*, além de pratos modestos de baixo custo”; mas existem controvérsias sobre o período e classificação.

Elisa Donel (1999, p.39) define bistrô como:

Pequeno restaurante da vizinhança, despretensioso na apresentação, (mesas cobertas de papel, louças e talheres singelos, cadeiras geralmente desconfortáveis) porções fartas, comida mais para caseira, enumerada num cardápio sucinto - muitas vezes escrito a mão - que varia com pouca frequência. Trata-se de um negocio familiar, coisa assim como: o pai faz as

compras e a comida, ajudado pela mulher e/ou filho (a). Com essa composição, a atmosfera do bistrô ganha o encanto conhecido: descontraída, barulhenta, agitada e familiar... tudo para que o freguês se sinta em casa. (DONEL, 1999, p.39)

Segundo a autora Patrícia Wells (2005, p.12) o bistrô além de ser um estabelecimento gastronômico é também um modo de viver. Para Wells (2005) em um bistrô a louça é grosseira e branca, sem enfeites, as mesas cobertas com papel; o cardápio em papel comum. Nos bistrôs as pessoas não seguem as normas de boas maneiras tradicionais, os clientes são chamados pelo primeiro nome e são servidos diretamente pelo chefe. A autora, complementa, que antigamente os bistrôs serviam como extensão da sala de estar da família, pois os bistrôs eram gerenciados pelo pai, mãe e filhos.

Nesse tipo de estabelecimento, a convivência e as relações pessoais têm tanta importância quanto a qualidade do serviço. Um bistrô não costuma ter cardápio, sendo o próprio chef que conversa com o cliente, sabendo das suas preferências e preparando a refeição ao seu exato gosto, o que a torna único e extremamente pessoal. Há, portanto uma implicação intimista na relação com o consumidor. O, bistrô pode ser conhecido como o próprio chef, como aquele que prepara a comida e dá um gosto pessoal em cada um dos pratos. (WELLS, 2005, p.12).

De acordo com *Larousse* (1984, p.110) o bistrô é “estabelecimento de beber ou restaurante moderno. Esta palavra familiar é elegantemente servida para designar o chefe ou proprietário do estabelecimento. Os bistrôs de hoje em uma aparência modesta, oferecem normalmente, para acompanhar uma degustação de vinhos (LAROUSSE, 1984, p.110).”

Donel (1999, p.42) diz que assim como toda a comida oferecida nos bistrôs os vinhos não ficariam de fora, porém não apresentam grandes nomes da enologia. O bom vinho do bistrô é despretensioso, aquele que estimula diálogos descontraídos (ou românticos), não focalizando a atenção apenas na degustação, só o prazer de beber algo com quem se gosta, num ambiente onde realmente você se sente o mais informal possível (DONEL, 1999, p.42).

Gouvêa (2010) explica que a diferença entre se classificar como um restaurante ou bistrô é o charme do ambiente. "Um bistrô é um local tranquilo, de onde pode se ver o tempo passar. É um restaurante pequeno, mais aconchegante", descreve. A tendência

atual pode ser definida como um mix de comida feita com requinte em um ambiente mais inspirador do que o dos restaurantes "finos", com talheres de prata ladeando os pratos, muitos copos e design (GOUVÊA, 2010).

Para a autora, em um bistrô, você pode facilmente sair do trabalho direto para a mesa, sem a necessidade de superproduções ou preparo psicológico para encarar uma noite de glamour extremo. Hoje bistrô é basicamente sinônimo de pequenos, tradicionais e charmosos restaurantes de inspiração francesa. No bistrô encontra-se relíquias e antiguidades, além de ser charmoso os chás nos fins de tardes (GOUVÊA, 2010)..

Existem algumas histórias que afirmam que militares russos, ao invadir a capital francesa (1814), chamavam “bystrô, bystrô” ao atacarem os cafés parisienses, o termo *bystrô* que tem o significado de rápido, rápido no idioma russo era fortemente aclamado por esses soldados. Outras lendas dizem que foram os franceses da região norte da França que idealizaram esse termo (WELLS, 2005, p.13)

Atualmente qualquer restaurante de pequeno porte, influenciado pela atmosfera francesa é popularmente associado à idéia de um bistrô. Esta denominação é particularmente usada pelos mais cultos, os quais preferem dizer que vão a um local assim intitulado, do que a um mero estabelecimento especializado em servir refeições.

Segundo Wells (2005), a cozinha de um bistrô exige que seus funcionários tenham uma boa dose de talento, e não demanda de muitos utensílios, não impondo ao cliente serviços de pompa e gastos em demasia.

A comida de bistrô não é apenas um estilo de cozinha, é também um modo de apresentação... A cozinha de bistrô é a cozinha do lar francês na sua melhor forma, um estilo de cozinha que necessita de um mínimo de habilidade técnica e não exige uma coleção profissional de panelas e frigideiras. Os ingredientes não são exóticos, vem direto do mercado local. E é um tipo de cozinha que surgiu da necessidade de tirar o máximo proveito de cada ingrediente, o que não pesa tanto no bolso (WELLS, 2005, p.13)

Segundo Azevedo (2009) para um estabelecimento ser bistrônômico ele deve se encaixar em cinco requisitos, sendo que os três primeiros são comuns a todos os bistrôs autênticos, segundo o modelo Francês:

- 1- um imóvel pequeno e aconchegante
- 2- serviços sem pompa

3- preços mais em conta, quando comparados aos dos restaurantes chiques da cidade

4- como *chef*- proprietário, um profissional de renome, de preferência com passagens por casas símbolos da alta gastronomia, e

5- um cardápio enxuto, mas com toque autoral, seja na sofisticação das receitas, seja no aproveitamento criativo de ingredientes corriqueiros, como ovo, quiabo, ou moela de galinha (AZEVEDO, 2009).

No Brasil a idéia que se tem de um bistrô é de um restaurante afrancesado de ambiente romântico e preços que seriam mais elevados. O conceito original é bem menos pretensioso. Na França, os bistrôs sempre foram empreendimentos comuns, que alegam as noites francesas, por ser tão original e peculiar. O bistrô é para os franceses uma marca da sua nacionalidade, algo que se difere de país para país, existem costumes que orgulham seus indivíduos, e o bistrô por ser tão típico e pouco divulgado, principalmente na América Latina, deixam com certeza para muitos, algo da gastronomia ainda a ser descoberto, não por suas receitas, mas pelo seu estilo próprio (AZEVEDO, 2009).

O marco zero da bistronomia se deu em 1992. Quando, o *chef* Yves Camdeborde decidiu se arriscar no seu próprio negócio, adquirindo um bistrô num lugar remoto da capital francesa. A boa comida, o serviço despojado e as cifras honestas cativaram a clientela e fizeram do *La Régalade* um sucesso de público e uma referência para outros profissionais.

Resultados da Pesquisa

Trata-se de uma pesquisa qualitativa descritiva que analisa dois objetos de estudo: Hillman Bistrô e Voa Lá Bistrô. Para a pesquisa de campo foi utilizado instrumento de pesquisa semi-estruturado com perguntas abertas, aplicado com representantes da gerência de alimentos e bebidas e consumidores dos Bistrôs.

O instrumento de pesquisa aplicado com representantes da gerência de alimentos e bebidas, apresentava as perguntas a saber, 1-O bistrô segue a linha bistrônômica?; 2-O chef vai até a mesa do cliente?; 3-Como é estruturado o cardápio?; 4-O local é de intimidade ou descontração?; 5-Tem-se a sensação de se estar num bistrô?; 6-Há mesas

do lado de fora?; 7-Como é o serviço?; 8-Quantos garçons?; 9-Quantos auxiliares?; 10- Qual a experiência do Chef?; 11-Qual a formação acadêmica do chef?

O instrumento de pesquisa aplicado com os consumidores dos Bistrôs, contemplavam as seguintes questões: 1-Os preços são altos?; 2- A comida é farta?; 3- O chef te atendeu pessoalmente?; 4- O ambiente é acolhedor?

1. Análises Hillman Bistrô

O Hillman bistrô está localizados na Al. Casa Branca, 909 – Jardim Paulista, próximo a Av. Nove de Julho e também a Rua Oscar Freire, Com projeto de Itamar Berezin, decoração de Sig Bergamin e toda a excelência em hotelaria do Grupo Aldan, o George V, Casa Branca criado em 1992 é um hotel de muito luxo e qualidade seguindo o padrão de exigência dos hóspedes.

O Hillman Bistrô proporciona momentos agradáveis, em um ambiente peculiar, com funcionários capacitados, para o atendimento ao público. O Bistrô Hillman tem capacidade para 42 pessoas, com uma cozinha bem equipada, é possível preparar diversos pratos, até os mais requintados. Está preparado para oferecer de 38 a 66 refeições por período, porém a procura é bem menor, o que oferece ao cliente um clima calmo e aconchegante. Possui uma entrada independente, estacionamento próprio com manobristas, e também disponibiliza tecnologia Wi-fi para seus clientes.

O Hillman Bistrô oferece serviços de buffet e serviços de quarto no horário da 6:00 às 23:00 horas. Seu cardápio é bem variado e amplo com pratos internacionais e nacionais.

Em parceria com a fornecedora Mistral o Bistrô incrementou sua carta de vinhos que tornou-se composta por 17 tipos de vinhos, entre brasileiros, chilenos, argentinos, sul-africanos, italianos e franceses.

Muito bem decorado com cascatas, mobília rústica e som ambiente, dá ao Hillman bistrô um ambiente de muita sofisticação e modernidade divergindo da idéia original de antigos bistrôs parisienses.

De acordo com a gerente Josiany, o Hillman Bistrô não segue a linha bistrônômica ao que se refere aos bistrôs originais da França. O chefe não costuma ter contato direto com os clientes, e não costuma saber sobre suas preferências e com isso,

não pode preparar as refeições a gosto deles, o que tornaria o atendimento único e pessoal, como em um bistrô original da França. Os clientes costumam pedir seus pratos sem aceitar sugestões, fazendo com que os pratos sejam padronizados e não personalizados. Os pratos são confeccionados por um cozinheiro com supervisão da chefia.

Para clientes que conhecem as características genuínas de um bistrô francês, pode ser fácil perceber a diferença, embora existam algumas semelhanças.

O Hillman Bistrô não disponibiliza de algumas mesas fora do estabelecimento, o serviço é totalmente interno, mais um fator que o diferencia dos bistrôs franceses.

No Hillman Bistrô, o fato de existirem seis garçons, com quatro auxiliares, faz com que a formação original da equipe, seja também, descaracterizada. O Hillman Bistrô é um restaurante de alta qualidade com a proposta de atender a necessidade de seu público, que em sua maioria, são os próprios hóspedes do hotel George V. Apesar de toda tecnologia, sofisticação e qualidade, o Hillman Bistrô mantém preços de pratos na faixa de R\$ 35,00 a R\$ 60,00, dando assim ao cliente a liberdade de melhor aproveitamento de uma boa gastronomia sem gastar muito. O Hillman Bistrô conta com a experiência de quatro anos de mercado o chefe Stucchi possui conhecimento e qualificação nas áreas de preparação de alimentos.

Nesse sentido, observa-se fatores que não estão de acordo com o a pesquisa conceitual em referência do presente trabalho. De acordo com o estudo bibliográfico, o Bistrô não pode ter alusão ao requinte e à sofisticação. O Bistrô deveria ser um empreendimento simples, com atendimento cortez, especial e personalizado, sem muitas opções de pratos especiais, mas sim serviço pessoal, que dá importante consideração aos desejos dos consumidores previamente definidos e conhecidos pelos *chefs*.

Em relação à infra-estrutura, o Bistrô é reconhecido como empreendimento simples, aconchegante, com ar intimista e agregador. No Bistrô não deve haver decoração luxuosa e artifícios que remetam ao estilo clássico francês. Nesse caso, o Hillman Bistrô possui algumas características que estão em dissonância com o conceito de Bistrô legítimo.

2. Análises Voa lá Bistrô

O Bistrô Voa lá está localizado na Rua Lubavith, 103, no bairro do Bom Retiro em São Paulo. Tem capacidade para 50 pessoas. Seu horário de funcionamento é segunda a sábado das 11:30 às 15:00 horas e aos sábados das 12:30 às 16:00 horas.

Durante a visita, observou-se que o atendimento é feito pela própria sócia-proprietária do empreendimento a Sra. Marystela Papalardo. O menu é feito em uma lousa com palavras escritas a mão e oferece o prato do dia que varia com apenas 4 porções. Quando determinado prato se encerra, seu anúncio é apagado da lousa. Os pratos são preparados pela outra sócia-proprietária, a Sra. Josy Peres.

O ambiente é bem decorado, colorido e alegre com pássaros de artesanatos pendurados, discos voadores, aviões, as luminárias são feitas de garrafa pet, com luzes baixas o que dá ao bistrô um ar intimista.

O empreendimento possui louças simples, copos americanos, um pouco maiores que o habitual e toalhas de mesa bem simples em chita.

No Voa lá Bistrô os preços variam entre R\$ 30,00 e R\$ 60,00, e os pratos não são servidos com tanta abundância como no Hillman Bistrô.

O Bistrô Voa Lá teve maior aproximação do conceito de bistrô francês, pelo fato de possuir um ambiente mais intimista, o preparo dos alimentos ser feito pela própria sócio-proprietária, além de possuir decoração e louça simples. Ainda assim, existem alguns fatores que destoam do conceito de bistronomia, de acordo com a pesquisa conceitual realizada

Considerações Finais

Os bistrôs se encaixam numa categoria de restaurante bem peculiar, e estão ganhando espaço no Brasil, com suas qualidades exclusivas. Já há algumas dezenas de bistrôs espalhadas pelo país. Chefe de renome, restaurante despojado, serviço sem afetação e preços em conta são as peculiaridades de um autêntico bistrô. Um lugar pequeno, acolhedor, romântico e de preços baixos, o próprio chefe prepara os pratos e atende aos clientes, com ingredientes simples e que estão à disposição, pois não há um

estoque como em um restaurante comum, e assim os preços podem ser mais baixos do que o usual.

Será importante ressaltar, de que existe uma pequena confusão no que se diz “um pequeno restaurante” e um autêntico “bistrô” da França. O Bistrô Hillman no conceituado hotel George V, não dispõe de algumas peculiaridades que o verdadeiro bistrô contém: o cardápio farto, serviço com pompa e muitos garçons fazem destoar à semelhança de um restaurante pequeno para um legítimo bistrô, apesar de ser um restaurante acolhedor e muito simpático, o número de funcionários, a não personalização dos pratos, entre outros fatores buffet e serviço de quarto são completamente inadequados para a performance de andamento bistrônômico. Contudo, o Vôa Lá Bistrô já se aproxima mais do conceito de original de bistrô.

Com relação às diferenças entre restaurantes pequenos e "bistrôs" originais, é prudente descrever que: existem empreendimentos que são típicos de cada país, os bistrôs são de origem francesa, e isto faz toda a diferença, quando um estabelecimento desse gênero, se estabelece em outro país, não consegue levar também sua cultura, seu povo, seus costumes de forma geral, esses estabelecimentos são obrigados a se curvarem aos costumes do país receptor, perdendo assim sua identidade original.

É de difícil implantação um serviço altamente nacional em um país estrangeiro, conseguir guardar na íntegra toda a sua originalidade.

Referências Bibliográficas

- APFELBAUM, M.; PERLEMUTER, L.; NICLOS, P.; FORAT, C.; e BERGON, M., *Dictionnaire pratique de la nutrition*, Paris, Masson, 1981.
- AZEVEDO, SILVANA. A Onda da Bistronomia. Época São Paulo. São Paulo. Out. 2009.
- BELCHIOR, E.O.; POYARES, R. Pioneiros da Hotelaria no Rio de Janeiro. São Paulo: Ed. Senac, 1987
- CAMPOS, JOSE RUY VELOSO. Introdução ao Universo da Hospitalidade. São Paulo: Papirus, 2005.
- CASTELLI, GERALDO. Administração Hoteleira. 9ª ed. 2002.
- CASTELLI, GERALDO. Hospitalidade – Na Perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria. Saraiva, 2006.
- COURTINE, J. ROBERT. Larousse Gastronomique. Larousse, 1984.
- DAVIES, CARLOS ALBERTO. Alimentos e Bebidas. 3ª Ed. EDUCS, 2007.
- DONEL, ELISA. O Passaporte Para O Gourmet – Um Mergulho Na Gastronomia Francesa. Rio de Janeiro: Ediouro, 1999.
- FLANDRIN, Jean-Louis; e MONTANARI, Massimo, *História da Alimentação*, tradução de Luciano Vieira Machado e Guilherme J. F. Teixeira, São Paulo, Estação Liberdade, 1998.
- FONSECA, MARCELO TRALDI. Tecnologias Gerenciais de Restaurantes. 6ª Ed. São Paulo. SENAC, 2004.
- FREUND, FRANCISCO TOMMY. Alimentos e Bebidas – Uma Visão Gerencial. SENAC Nacional. 2005.
- GOUVÊA, Denise. Disponível em http://www.sebrae-sc.com.br/novos_destaque/opportunidade/default.asp?materia=11532, 2010
- GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema para ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). Hospitalidade : reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.
- LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (Orgs.). Em busca da hospitalidade. Perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.
- MONTANDON. Alain. O Livro Da Hospitalidade, Acolhida do Estrangeiro na História e Nas Culturas, SENAC, 2011
- MARICATO, PERCIVAL. Como Montar e Administrar Bares e Restaurantes. TQC, 1997.
- SANTANA, Ana Lucia. O Bistrô. Disponível em <http://www.infoescola.com/autor/ana-lucia-santana/3/>, 2011
- POULAIN, J.P., SAINT-SEVIN, B. *La restauration hospitalière*. Toulouse (France): Cristal, 1990. 111p.
- PROENÇA, R.P.C. *Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva*. Florianópolis : Insular, 1997. 135p.
- WALKER, JOHN R. e LUNDBERG, DONALD E. O Restaurante – Conceito e Operação. 3ª Ed. Bookman, 2003.
- WELLS, PATRICIA. Cozinha de Bistrô. Ediouro, 2005.