

Manual del
Mesero/Bartender





Manual de Mesero / Bar tender

Créditos

Proyecto

“Aumento de oportunidades educativas en la población juvenil de los municipios de Zacatecoluca, San Luis La Herradura y San Juan Nonualco en el Departamento de La Paz (El Salvador)”

Director Ejecutivo:

Ing. Mario Antonio Paniagua

Realizado por:

*Equipo técnico de CIDEP en la Región Paracentral
Thierry Pinoy*

Presentado por:

Thierry Pinoy - Región Paracentral

Agencia Financiadora:

CIDEP, Fundación del Valle y Comunidad de Madrid

Corrección de Estilo:

Unidad de Comunicaciones y Prensa CIDEP

Diseño y diagramación:

Zapping Creativa

Julio, 2012

Índice

Manual de Mesero / Bar tender

Introducción y presentación del manual

¿Qué es y qué hace CIDEP?

Objetivos de CIDEP en la formación para el trabajo

Metodología de los cursos de formación para el trabajo

El curso de mesera / mesero

3

4

5

5

6

El servicio de mesera /mesero

8

Tareas

1. *Preparar estación de servicio.*

9

2. *Diferentes tipos de montaje.*

10

3. *Ubicación de mantelería.*

11

4. *Ubicación de plato base y del Set Up.*

12

5. *Elaboración de diferentes dobles de servilletas.*

16

6. *Ubicación de cristalería.*

17

7. *Estándares de servicio y protocolo de servicio.*

18

8. *Servicio de mesera / mesero en mesa.*

20

El servicio de bar tender

22

Tareas

1. *Limpieza del área de trabajo y equipo de bar.*

23

2. *Revisar productos que no estén vencidos.*

27

3. *Revisar el equipo del bar, que funcione y en buen estado.*

27

4. *Verificar la existencia de materia prima que se utiliza en el bar.*

27

5. *Revisar inventarios de cristalería y equipo del bar.*

28

6. *Lavado y pulido de cristalería.*

29

7. *Montaje del bar.*

29

8. *Presentación personal e higiene del bar tender.*

30

9. *Saludo y comunicación con la o el cliente.*

30

10. *Preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.*

32

Consejos elementales para la preparación de un cóctel

35

Métodos de elaboración de cócteles

36

Recetario de cócteles

37

Glosario

41

Bibliografía

42

En el marco del Programa de Formación para el Trabajo, la Asociación Intersectorial para el Desarrollo Económico y el Progreso Social, CIDEP, ha desarrollado amplia experiencia de trabajo con personas jóvenes y adultas en las áreas de formación para el trabajo, con la finalidad de estimular el desarrollo de actitudes, competencias, habilidades y valores en el campo del emprendimiento, el empleo y la vida, para que de esta manera tengan mejores oportunidades de desarrollo personal y familiar, se arraiguen en sus comunidades y contribuyan al desarrollo local.

Producto de esa experiencia de trabajo se han elaborado una serie de manuales que se convierten en una herramienta indispensable para el desarrollo de cursos asistidos por un instructor o instructora, como guía de apoyo, así mismo serán útiles como herramienta de aprendizaje autónomo, en la medida que presenta instrucciones detalladas y procedimientos precisos que facilitan el aprendizaje.

Presentación del manual

El turismo es un rubro de la economía que cada vez está creciendo más en El Salvador, debido al potencial turístico que se está aprovechando cada vez más por las actoras y los actores locales lo que contribuye a generar empleos y mejores ingresos a las y los pobladores. Uno de los componentes principales del turismo lo representa el servicio de restaurante que se proporciona en restaurantes como en hoteles. En este sentido, el Curso de Mesero/a - Bar Tender contribuye a fortalecer la industria turística, al proporcionar recurso humano calificado para la atención de turistas en El Salvador.

El presente manual tiene como propósito principal convertirse en una guía práctica de apoyo para el

aprendizaje del oficio de mesero/a bar tender, que será de mucha utilidad para el aprendizaje asistido o el auto aprendizaje de personas interesadas en este oficio. En éste encontrarán las principales técnicas para el tratamiento y el corte de cabello, estilos de corte, peinados y tintes.

Los apuntes que se presentan han sido obtenidos a partir de la consulta de diversos textos aplicados al oficio de mesero bar tender tomando en cuenta la actualización y las exigencias de hoy en día en este campo, con lo cual se garantiza la calidad de su contenido.

En una parte introductoria, se describe el enfoque metodológico del programa de formación vocacional de la Asociación Intercultural para el Desarrollo Económico y el Progreso Social, (CIDEP), exponiendo el marco metodológico para el aprendizaje que promueve la Asociación.

El presente manual está dividido en dos partes: el servicio de mesero y el servicio de bar tender. Los capítulos siguientes están integralmente dedicados al área de mesero bar tender, empezando por los conocimientos básicos en cuanto a herramientas de trabajo, aseo y higiene.

Para terminar, en una parte anexa, les presentemos una compilación de recetas de cócteles.

Con la esperanza que este manual le sea de mucha utilidad,

El equipo técnico de CIDEP

¿Qué es y qué hace CIDEP?

Desde hace más de 10 años, la Asociación Intersectorial para el Desarrollo Económico y el Progreso Social - CIDEP -, organiza talleres vocacionales en distintas regiones del país, dirigidos a jóvenes y adultos que se encuentran fuera del sistema educativo y que no tienen un trabajo estable. La idea es fortalecer capacidades, habilidades, destrezas y reforzar conocimientos para que las y los jóvenes tengan más oportunidades de encontrar un empleo digno en la zona donde viven.

En CIDEP, creemos en que la educación técnica y la formación vocacional son elementos fundamentales para el impulso de otras iniciativas de desarrollo en el país en el área social y productiva, por lo que hemos dado los primeros pasos para mejorar los niveles educativos de la población con programas de alfabetización, apoyo a la ampliación de la cobertura en educación parvularia, apoyo con becas a estudiantes de bachillerato, desarrollo de programas de actualización de profesores para mejorar las prácticas educativas, mejora de la infraestructura educativa, talleres de formación vocacional. Estos apoyos a la mejora de la educación se realizaron en coordinación con las autoridades locales y nacionales del Ministerio de Educación, porque estamos conscientes que esta es una tarea conjunta gobierno y sociedad civil.

Nuestra propuesta metodológica en el ámbito de la formación vocacional, no solamente está enfocada en apropiarse de elementos técnicos que nos ayudan a obtener un producto específico; también enfoca el motivarnos desde nuestro interior.

Nuestras referencias teóricas están relacionadas con varios enfoques: la educación popular y los aportes de Paulo Freire, el enfoque de desarrollo comunitario de Reflect-Action, el enfoque constructivista de la auto-socio-construcción de los saberes (Piaget y Vigotsky), el enfoque de los aprendizajes significativos y de las inteligencias múltiples.

Estos enfoques de referencia influyen en el tipo de metodología y de herramientas didácticas que utilizamos.

La finalidad es contribuir al desarrollo del país, mediante la formación técnica, a través de un modelo flexible que permite mejores posibilidades de empleo y contribuya a la democratización de la formación vocacional.

Misión

Desarrollar programas y proyectos educativos y sociales dirigidos a formar y fortalecer las competencias de las personas desde la primera infancia, que les permitan prepararse e integrarse como ciudadanas y ciudadanos al ámbito socio-económico, político, tecnológico y cultural, para potenciar la capacidad organizativa y de autogestión de las comunidades con desventajas económicas y sociales, que las empodere para defender el derecho a la educación, a fomentar la salud integral, la equidad de género, la cultura de paz, la ciudadanía responsable y el medio ambiente sustentable en la perspectiva de transformar las condiciones socio-económicas del país.

Visión

Ser una institución líder en el ámbito educativo nacional que trabaja por el derecho a la educación, por el bienestar humano y la convivencia democrática, mediante opciones educativas, organizativas y participativas, dirigidas al desarrollo de las competencias y actitudes ciudadanas, la promoción y educación para la salud integral de la población, la equidad de género, la cultura de paz y la sustentabilidad del medio ambiente; con el fin de contribuir a transformar las condiciones socio-económicas de las personas y de las comunidades con desventajas económicas y sociales del país.

Objetivos y Metodología CIDEP

Objetivos de CIDEP en la formación para el trabajo

- *Desarrollar procesos educativos de calidad, aplicando metodologías innovadoras, con la población joven rural y urbana del país, que vinculen los aprendizajes con el empleo y el emprendimiento y estimulen el desarrollo de actitudes, competencias, habilidades y valores para el trabajo y la vida, y fortalezcan el empoderamiento, la organización comunitaria, la equidad social y de género y el desarrollo local sostenible respetuoso del medio ambiente.*
- *Potenciar las capacidades técnicas de personas jóvenes y adultas con deseo de superación y de crecimiento profesional.*
- *Aumentar la inclusión educativa de la población rural y urbana propiciando la incorporación de mujeres y hombres en áreas no tradicionales.*
- *Ampliar y diversificar la oferta de formación a partir de investigaciones de demanda, en función de las necesidades productivas y de desarrollo de la localidad.*

Metodología de los cursos de formación para el trabajo

La metodología del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje de la formación para el trabajo en CIDEP son modos, caminos y reglas que la instructora o el instructor utiliza para obtener un cambio de comportamiento de la participante o el participante y constituye el aspecto fundamental para desarrollar los contenidos y potenciar el nivel de calificación de las y los participantes a fin de incorporarles a la vida productiva, como ciudadanas y ciudadanos.

Principios directores de nuestra metodología

Para lograr captar el interés de las y los participantes utilizamos una metodología participativa cuyo principio básico es "APRENDER HACIENDO", aplicando los siguientes principios directores tanto en la preparación como en el desempeño de los cursos que impartimos:

1. *La fase de trabajo personal: es imprescindible de aportar algo personal, decir y/o escribir unas palabras, antes de compartir con otra persona o en subgrupos y poder trabajar juntas y juntos.*
2. *La auto-socio-construcción de los saberes:*
expresar sus propias ideas, compartirlas, confrontarlas y distanciarse de ellas dentro de un grupo, aprender escuchando a las y los demás, comunicando con ellas y ellos, sentir placer en realizar algo con otras personas aportando algo de sí misma y sí mismo...
3. *La valorización de las personas: sus habilidades, experiencias, conocimientos, su cultura,... son elementos que permiten sentirse considerado como una persona valiosa. Hay que expresarlas, compartirlas, motivarlas...*
4. *Tomar en cuenta la persona en su globalidad: encontrar el tipo de aprendizaje que mejor conviene a cada persona, que más sentido tiene en su trayectoria, tomar en cuenta sus objetivos personales, cómo se siente como persona y en el grupo.*
5. *Contenidos y medios didácticos que tengan sentido en relación con la realidad y el cotidiano de las y los participantes.*

Objetivos y Metodología CIDEP

6. La diversidad de los medios didácticos y de los productos realizados: lectura, escritura, el entorno de la comunidad, de la ciudad, fotografías, películas, juegos, gráficos, mapas, entrevistas...
7. La convivencia: pasar un momento agradable con personas (participantes, facilitadoras, facilitadores).
8. Lograr un balance equilibrado entre el trabajo o aportaciones personales y el trabajo colectivo.
9. Vigilar la apropiación de conocimientos y habilidades técnicas: Las y los participantes vienen a aprender algo específico. Implica monitorear el tiempo y la manera de trabajar en grupos y subgrupos.

Los cursos están distribuido en jornadas de 4 a 8 horas diarias, en horarios adecuados al interés de las y los participantes, siendo éstas de carácter teórico-práctico y participativo, en las cuales se utilizan variedad de recursos didácticos acordes con los enfoques teóricos y metodológicos presentados como: simulaciones, juego de rol, prácticas, equipos de sonido, video, separatas, utilización del material utilizado en el oficio, etc...

Las jornadas teóricas son complementadas con visitas y prácticas para desarrollar habilidades comunicativas, sensibilizar en las responsabilidades que implica el oficio, comprobar la adquisición y el desarrollo de habilidades prácticas enfocadas en el curso, para comprobar el nivel de desarrollo de habilidades de cada persona.

El curso de Mesera/ Mesero - bar tender

El curso de mesera/mesero bar tender tiene una duración de 200 horas para formar recurso humano calificado que pueda obtener un empleo en uno de los hoteles o restaurantes existentes o trabajar por cuenta propia. Se proporcionan además equipo, herramientas y materiales necesarios para el desempeño de las competencias.

El curso se desarrolla bajo una modalidad teórico-práctica, desarrollando en la y el estudiante la habilidad para la comunicación y atención al cliente, así como para mantener clientes satisfechos. Con este curso las y los participantes tendrán mejores oportunidades de inserción laboral en el creciente rubro de los servicios de hoteles y restaurantes.

Se distribuye en jornadas de 4 a 7 horas diarias, siendo éstas de carácter teórico-práctico y participativo, en las cuales se utilizan variedad de recursos didácticos como: simulaciones, juego de rol, prácticas, equipos de sonido, separatas, utilización del material utilizado en bares y restaurantes para desarrollar habilidades

comunicativas, sensibilizar en las responsabilidades que implica el oficio, comprobar la adquisición y el desarrollo de habilidades prácticas de cada persona.

Objetivos

General

- Mejorar los niveles de empleabilidad de las y los participantes, a través de una formación de calidad en el área de mesera / mesero - bar tender.

Específicos

- Desarrollar habilidades comunicacionales con las y los clientes y brindar un servicio de calidad en restaurantes y hoteles.
- Desarrollar conocimientos y habilidades para la atención de clientes en bufetes y banquetes.
- Aprender normas de presentación y laborales del restaurante, bar o hotel.
- Aprender a colocar una mesa (mantas y servilletas, vasos, platos y cubiertos)
- Aprender a atender al cliente y a entregar y explicar el menú.
- Aprender a recibir los órdenes y pedidos por escrito en el orden deseado.
- Aprender a llevar a cabo labores de limpieza y de conservación.
- Aprender todo relativo al servicio de mesa (desayuno, almuerzo, cena, postres, limpieza, desbarazado,...)
- Aprender a elaborar bebidas, cócteles, salsas, aliñar ensaladas.

<p>MÓDULO 1 <i>Introducción al restaurante y Organización de la sala</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Expectativas e inquietudes alrededor del oficio de mesera/mesero</i> • <i>La organización general de un restaurante, sus áreas</i> • <i>Organización general</i> • <i>Decoración de mesas</i> • <i>Montaje de mesas especiales: banquetes, reuniones, bufetes</i>
<p>MÓDULO 2 <i>Comunicación y atención al cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La expresión oral y convencional (normas de comunicación y de cortesía)</i> • <i>La importancia de la presentación (personal, uniforme)</i> • <i>Procedimientos de atención al cliente (recepción, acomodo, toma de pedido y despedida del cliente)</i> • <i>Aspectos profesionales relacionados con el género (ej. acoso sexual verbal y no verbal como mesera / mesero)</i>
<p>MÓDULO 3 <i>Mobiliario y material de trabajo - Normas de higiene y de conservación de los alimentos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Doblaje de mesas y buffet de servicio</i> • <i>Manejo de campanas, bandejas, fuentes y carros</i> • <i>Normas de higiene para el servicio de mesa, la sala y el material</i> • <i>Normas de conservación de los alimentos y de las bebidas</i> • <i>Aspectos profesionales relacionados con el medio ambiente (útiles desechables, reciclaje, uso de productos amigables con el medio ambiente)</i>
<p>MÓDULO 4 <i>El servicio de mesa</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recepción, acomodo.</i> • <i>Servicio de desayuno, de almuerzo, de cena, de postres</i> • <i>Servicio de bebidas y bebidas especiales (vinos, cervezas, alcoholes, cócteles)</i> • <i>Servicio de salsas, mostazas y ensaladas</i> • <i>Trinchado y despinado</i> • <i>Montaje y desbarasado</i>
<p>MÓDULO 5 <i>Bebidas/Salsas y platos preparados a la vista del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>El aliñamiento de las ensaladas</i> • <i>Elaboración de milk shakes, jugos y bebidas de colores</i> • <i>Cócteles (bar), micheladas</i> • <i>Principios básicos para el servicio de cervezas y vinos</i>

ÁREA: RESTAURANTE Y HOTEL

TAREAS:

1. Preparar estación de servicio.
2. Diferentes tipos de montaje.
3. Ubicación de mantelería.
4. Ubicación de plato base y de la mesa.
5. Elaboración de diferentes dobles de servilletas.
6. Ubicación de cristalería.
7. Estándares de servicio y protocolo de servicio.
8. Servicio de mesera / mesero en mesa.



TAREA 1

PREPARAR ESTACIÓN DE SERVICIO

CONCEPTO DE ESTACIÓN DE SERVICIO

La estación de servicio es una mesa de apoyo con varios compartimentos donde se almacenan las reservas de materia prima como sal, pimienta, azúcar, agua, equipo y alguna cristalería lista para ser utilizada en cualquier momento.

- La estación es el lugar donde se debe tener el equipo a utilizar antes y durante el servicio de atención al cliente. En la estación se debe tener:
 - *Mantelería:* Manteles, cubres, servilletas, pulidores, forros para silla etc...
 - *Cubertería:* Cuchillos, tenedores, cucharas, palitas mantequilleras, etc...
 - *Loza:* Plato base, plato mantequillero, paila y taza para café, centros de azúcar, etc...
 - *Estación de café:* Cafetera, termos para leche caliente, azúcar, café molido, café descafeinado, cremora, té variado, agua, etc...
 - *Complementos:* Pan variado, mantequilla, mermelada si es desayuno.
 - *Cristalería:* Copas para agua

- Saleros, pimenteros, ceniceros, floreros, etc...

La estación también es un área de descarga de todo lo sucio. Debe haber depósitos para clasificación de basura, depósitos para clasificación de mantelería sucia, etc...

La estación de servicio NO debe estar visible al cliente o comensal y debe tener agua fresca purificada.



Las condiciones de una estación de servicio son LIMPIEZA del área, incluyendo el piso y las paredes bien limpias y pintadas.

TAREA 2

DIFERENTES TIPOS DE MONTAJES

Existen diferentes tipos de montajes según el tipo de reunión.

Para seminarios pueden ser:

- Montaje en "U"
- Montaje en "C"
- Montaje tipo escuela
- Montaje en auditorium

Para reuniones VIP pueden ser:

- Montaje en "O"
- Montaje en "I"
- Montaje en "T"
- Montaje en "E"
- Montaje estilo imperial

Para eventos sociales pueden ser:

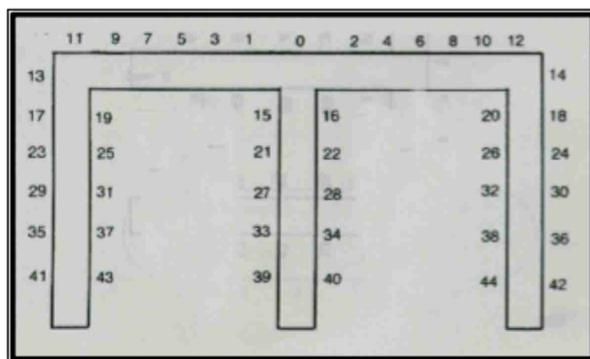
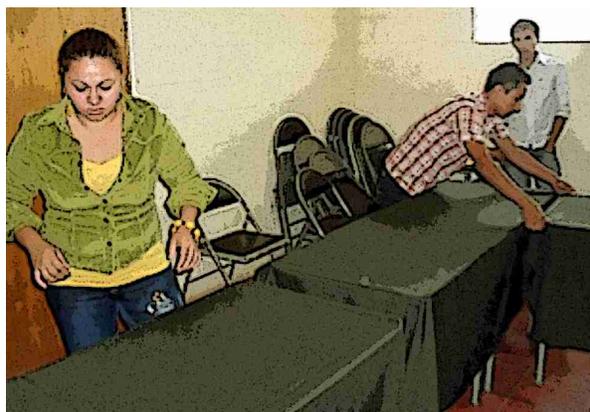
- Montaje estilo americano (para graduaciones con mesa rectangular). Banquetes grandes.
- Se realiza montando una mesa presidencia y mesas redondas de 8 a 12 personas distribuidas en el salón.
- Montaje tipo espiga. Banquetes grandes. Se compone de una presidencia frente a la cual se montan tableros en sentido oblicuo.
- Montaje para bodas (se utilizan mesas redondas).

Tipos de montaje de salones

Auditorio: se realiza con sillas que deberán colocarse una al lado de la otra en hileras ya sea rectas o circulares. En este tipo de montaje puede que haya

una oradora o un orador con lo cual deberá colocarse frente a la primer fila un atril o en caso que sean varias oradoras o varios oradores se colocará una mesa de tamaño acorde a la cantidad de oradoras u oradores y sillas.

Si utilizamos mesa esta deberá estar vestida con mantel y pollera y deberán colocarse copas para agua y agua para cada oradora u orador.



Russo	Escuela	Imperial	Auditorio	Herradura	Banquete

Escuela: se realiza con varias mesas, tipo pupitre o bien con mesas para 2/3 personas, se montan hileras de mesas con sillas y se mantiene la línea del auditorio pero con mesas para las y los participantes. También puede que haya oradoras u oradores con lo cual se dispondrá del atril o la mesa para varias oradoras o varios oradores.

Directorio: se utiliza para reuniones de trabajo pequeñas, consiste en una mesa ya sea circular o rectangular acompañada de sillas.

TAREA 3

UBICACIÓN DE MANTELERÍA

- *La ubicación de la mantelería debe ser muy delicada y cuidadosa.*
- *Antes de ubicar la mantelería se tendrá que revisar lo siguiente:*
 - *Verificar que no esté sucia.*
 - *que no esté manchada.*
 - *que no esté quemada.*
 - *que no esté ajada.*
 - *que no tenga cabellos.*

COMPONENTES DE UN MANTELEADO

El Mantel base debe estar limpio, planchado y alineado.

El tamaño de este dependerá de la mesa haciendo juego con el cubre mantel. Los hay de telas suaves, delgadas y gruesas.

El cubre mantel es más pequeño que el mantel base y debe hacer juego con la servilleta. Se coloca sobre el mantel en forma de triángulo o cuadrado.

La medida de la servilleta es mínimo de 30 x 30 cm y máximo de 50 x 50 cm. El color debe hacer juego con el mantel o el cubre mantel. Pueden realizarse más de 200 dobles. Se pueden ubicar sobre el plato base, sobre la copa de agua y al lado derecho de la o el cliente. El mantel, el cubre mantel y la servilleta son



las 3 piezas que debemos tener para el manteleado y deben de hacer juego entre ellos, el color dependerá del evento que se va a atender.

Mantelear significa colocar manteles a un grupo de mesa en forma ordenada.

Alinear significa colocar todos los manteles a un mismo nivel en línea recta.

TAREA 4

UBICACIÓN DE PLATO BASE Y SET UP

- *El plato base es el más grande de los platos y se ubica a un dedo de distancia del borde de la mesa.*
- *El plato base se debe ubicar antes del conjunto de cuchillos, tenedores, etc. Dado que es el que nos guía para ubicar el resto del equipo.*
- *El plato base se debe utilizar para eventos sociales muy importantes ya que realzan la belleza de los montajes de las mesas. Debe estar limpio y brillante.*
- *El SET UP es el conjunto de cuchillos, tenedores, cucharas, palitas mantequilleras.*
- *El set up debe ubicarse en la mesa de acuerdo al menú a servir.*
- *Antes de ubicar el set up se debe verificar que esté limpio y bien pulido.*
- *El cuchillo se ubicará al lado derecho del plato base.*
- *El tenedor para ensalada y plato fuerte se ubicarán al lado izquierdo del plato base.*
- *El tenedor para postre o cuchara es el tenedor más pequeño y se ubica en la parte superior del plato base frente al cliente.*
- *El petit ménage es el conjunto de dulcero, salero, pimentero, florero y cenicero. Se ubica después del set up.*



Montaje de mesas

Se comienza montando el esqueleto. Se dispondrá de un plano en el que figurará la estructura del montaje y que servirá de guía para situar las mesas.

Normas a tener en cuenta:

- *Entre mesa y mesa debe quedar un pasillo para que el personal trabaje con comodidad.*
- *Se debe montar para un 10-15% más de las plazas reservadas, ya que a veces se presentan más invitadas e invitados.*
- *Las mesas quedarán alineadas guardando la estética del salón.*
- *No situar ninguna mesa cerca del paso de las meseras y los meseros a la barra o a la cocina.*
- *En aquellos montajes donde se utilicen varias mesas (T, E, I, etc.) se comprobará que todas las mesas queden al mismo nivel.*
- *Colocar la presidencia frente a la puerta de entrada.*
- *Colocar puntos de apoyo o aparadores para que las meseras y los meseros puedan auxiliarse durante el servicio.*

Una vez montado el esqueleto pasamos a montar las mesas: para esto debemos tener toda la vajilla, cristalería, cubertería, mantelería fajnada:

1. Vestir la mesa

Lo primero que se colocará es el muletón, el mismo deberá estar bien sujetado por debajo de la mesa mediante su borde. Funciones del muletón:

- *Resaltar el color y los bordados del mantel que irá sobre él.*
- *Amortiguar los sonidos que podrían producir los elementos del servicio.*
- *Servir de base para reparar el mantel con la plancha para que no haya arrugas ni pliegues.*

Luego debe colocarse el mantel, el mismo deberá cubrir las patas de las mesas, si se necesitaran varios manteles para cubrir la mesa los mismos deberán quedar con la misma caída.

Mantel: indispensable para comidas formales, el color ideal es blanco, marfil o té con leche muy claro. Deberá ser del alto de la mesa, es decir 75 cms, en caso de almuerzos se puede utilizar un mantel corto de 35 a 40 cms. de caída.

2. Colocar el plato base

Antes de colocar el plato base debemos situar las sillas, marcando así donde se dispondrá dicho plato, el plato quedará enfrente de la silla coincidiendo con el borde de la mesa a unos 2 cms. del mismo. Tener en cuenta que entre comensales deberá haber una separación de 60 cms.

3. Situación de la cubertería

Ésta dependerá de los platos que compongan el menú, los cubiertos se dispondrán siguiendo el orden lógico de utilización, de modo que quedarán hacia el interior los cubiertos a utilizar con el último plato y al exterior aquellos que se emplearán en primer lugar. Los cubiertos para el postre se situarán en la parte superior del plato con el mango orientado hacia su lugar de utilización. En el caso de un menú muy extenso podemos dejar algún plato sin marcar para evitar el exceso de cubertería.

4. Ubicación del plato de pan

Se coloca después de la cubertería al lado del tenedor de entrada y en forma alineada con el resto de los elementos.

5. Situación de la cristalería

Se montará toda la cristalería necesaria para todo el servicio de vinos que se ofrezcan, además del agua. La copa de licor puede montarse o colocarse en el momento que se va a servir. La copa de agua se colocará en la parte superior y centrada con el plato base. Existen varias formas de colocar la cristalería: la copa de vino blanco se sitúa en la parte superior del cuchillo de entrada, luego se coloca la de tinto, la de agua, la de champagne y por último la de licor, toda la cristalería debe estar alineada.

6. Colocación de la servilleta

Se sitúa generalmente encima del plato base, (aunque se aceptan varias colocaciones - ver dibujo-) con un doblez sencillo para evitar manipularla y guardar la higiene. Las servilletas deben ser de un tamaño de 50cm x 50 cm.

7. Disposición de los complementos

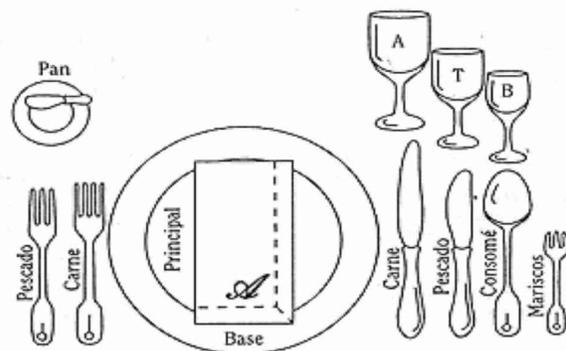
Se colocará un cenicero, un salero y un pimentero por cada 4 comensales. También se colocará algún centro de mesa o arreglo floral. Se deberá evitar que los mismos obstruyan la visión de las y los comensales.

8. Colocación del menú

Se deberá contar con un menú impreso para cada comensal. El mismo se puede colocar encima del plato de pan o dentro de la servilleta.

9. Otros preparativos

- Si es cóctel se dejarán montadas las bandejas con la cristalería necesaria y la bebida que se va a servir.
- Se dejarán bandejas preparadas para el servicio de café y los termos.
- Bandejas con el servicio de licor. Las botellas deberán estar frías.
- Tener parte de las botellas de vino a servir abiertas (esta operación se realiza unos minutos antes)
- Habilitar una zona donde se depositen las botellas vacías
- Pan y cestas para reponer en las mesas
- Tachos con hielo
- Mesa para el desbarrase



TAREA 5

ELABORACIÓN DE DIFERENTES DOBLES DE SERVILLETA

- *Existen diferentes dobleces de servilleta y estas deben ser de acuerdo al tipo de evento.*
- *La servilleta tiene que ser doblada de la forma más adecuada y el color tiene que jugar con el resto de la mantelería.*
- *La servilleta se ubicará sobre el plato base o sobre la copa de agua.*
- *Antes de la elaboración se debe verificar lo siguiente:*
 - *Verificar que no esté sucia.*
 - *Verificar que no esté manchada.*
 - *Verificar que no esté quemada.*
 - *Verificar que no tenga cabellos.*
- *La servilleta tiene que estar completamente limpia, planchada o almidonada.*
- *La servilleta almidonada es ideal para doblar en estilo (abanico, ángel, estrella y estilo sobre).*



TAREA 6

UBICACIÓN DE CRISTALERÍA

- Existen diferentes tipos de cristalería:
 - Copa para agua
 - Copa para vino blanco, tinto y rosado
 - Copa para champán
 - Copa para margarita
 - Copa Martini
 - Copa Huracán
 - Copa para coñac
 - Vaso media luna
 - Vaso rockero o corto
 - Vaso tequilero o caballito
 - Vaso cervecero o jarra.



- Existen muchas más variedades de copas y vasos, las que más se utilizan son las arriba mencionadas.
- Es muy importante revisar antes de ubicar la cristalería que esté bien pulida y que no esté quebrada.
- Se ubica la copa de champán a 1 cm de la punta del cuchillo. Luego se ubica la copa de vino blanco, vino tinto, vaso y por último la copa para agua.
- La ubicación se puede hacer de diferentes formas: en forma de "C" o de "L", o en línea recta, hacia el centro de la mesa.

TAREA 7

ESTÁNDARES DE SERVICIO Y PROTOCOLO DE SERVICIO

- *Existen diferentes tipos de servicio:*
 - *Servicio francés*
 - *Servicio americano*
 - *Servicio inglés*
 - *Servicio ruso*
 - *Servicio combinado*
 - *El servicio francés consiste en que la o el cliente escoge los alimentos presentados y se sirve a sí mismo.*
 - *El servicio americano es aquel en el cual se le trae la comida desde la cocina, las bebidas se sirven y se retiran por el lado derecho de la o el cliente. Los alimentos se sirven por el lado derecho y se retira lo sucio por el lado izquierdo de la o el cliente.*
 - *En el servicio inglés, se presenta a la o el cliente la charola con los alimentos y se le pregunta lo que desea. Se sirven los alimentos por el lado izquierdo de la o el cliente y se retira lo sucio por el lado derecho, de igual manera las bebidas.*
 - *El servicio ruso consiste en presentar los platos completos a la o el cliente y trincharlos frente a ella o él. Se sirve por el lado izquierdo y se retira por el lado izquierdo, de igual manera las bebidas.*
 - *En el servicio combinado, se combinan los servicios inglés y ruso.*
- El PROTOCOLO DE SERVICIO consiste en acomodar las y los clientes en la mesa y servirles en el siguiente orden:*
- *Niñas y Niños, personas mayores, damas, caballeros, anfitriona o anfitrión.*
 - *La anfitriona el anfitrión es el que cancela al final y quien organiza un evento.*
 - *El protocolo se debe aplicar en cualquier tipo de servicio en restaurante y hotel.*

Servicio inglés

- *Los tenedores quedarán con los dientes hacia arriba.*
- *Las cucharas con la concavidad y la punta en la misma dirección.*
- *Los cuchillos con el filo hacia la izquierda.*



Servicio francés

- *Los tenedores quedarán con los dientes hacia abajo.*
- *Las cucharas con la concavidad y la punta en la misma dirección y hacia abajo.*
- *Los cuchillos con el filo hacia el plato*



TAREA 8

SERVICIO DE MESERA / MESERO EN MESA

1. *Recibir a la o el cliente. La mesera o el mesero se ubicará a un metro de distancia de la mesa o mesas asignadas, en posición erguida y deberá tener el lito (servilleta) puesto en su mano izquierda doblada a 45° grados.*
2. *Saludar a la o el cliente. El saludo debe incluir el tiempo del día, apellido de la o el cliente (en el caso de conocerle) y la cordial bienvenida al hotel o restaurante.
“Muy buenos o buenas Señora, Señor bienvenida, bienvenido, mi nombre es _____, seré la mesera o el mesero responsable de su mesa y es un placer atenderles”.*
3. *Ofrecer bebida a la o el cliente. “¿Me permite ofrecerle algo de tomar Señora /señor? “ Puedo ofrecerle (ofreciendo bebidas autorizadas por la o el cliente o en menú de bebidas).*
4. *Trasladar bebidas. Antes de servir deberá revisar que la cristalería se encuentre en buenas condiciones y limpia, además verifica que la bebida esté servida 2 centímetros bajo el borde de la cristalería y confirmar con el bar tender que la bebida que se está entregando es la solicitada por la o el cliente.*
5. *Servir bebida a la o el cliente. Se debe servir por el lado derecho. “¿Señora / Señor, me permite servir su bebida? Hay que verificar que las copas para agua o vasos se encuentren siempre llenos.*
6. *Ubicar complementos en la mesa (pan y mantequilla).*
7. *Trasladar plato de entrada. Antes de servir deberá revisar que los platos estén en perfectas condiciones y que la presentación de los alimentos sea la adecuada denotándose la frescura e higiene de los mismos. Además hay que verificar que la entrada sea la solicitada por la o el cliente.*
8. *Servir plato de entrada. Al servir el plato, lo hará por el lado derecho, diciendo a la o el cliente “con permiso Señora / Señor, su... (mencionar nombre del plato de entrada que está sirviendo), buen provecho.” Consultar a las o los clientes si necesitan algo más.*

9. *Retirar plato de entrada. Retira por el lado izquierdo y con la mano izquierda los platos de entrada. “¿Con permiso, Señora / Señor, me permite retirar?”*
10. *Trasladar plato fuerte. Antes de servir deberá revisar que los platos estén en perfectas condiciones y que la presentación de los alimentos sea la adecuada denotándose la frescura e higiene de los mismos. Además hay que verificar que el menú sea el solicitado por la o el cliente.*
11. *Servir plato fuerte. Al servir el plato, lo hará por el lado derecho, diciendo a la o el cliente “Con permiso Señora / Señor, su.... (mencionar nombre del menú que está sirviendo), buen provecho.” Consultar a las o los clientes si necesitan algo más.*
12. *Retirar plato fuerte. Retira por el lado izquierdo. ¿Con permiso, Señora / Señor, me permite retirar?”*
13. *Trasladar postre. Antes de servir deberá revisar que los platos se encuentren en perfectas condiciones y que la presentación del postre sea la adecuada denotándose la frescura e higiene. Además hay que verificar que sea el menú solicitado por el cliente.*
14. *Servir postre a la o el cliente. Al servir el postre lo hará por el lado derecho, diciendo al cliente “Con permiso Señora / Señor, su.... (mencionar nombre del postre que está sirviendo), buen provecho.”*
15. *Ofrecer café o té a la o el cliente. “¿Señora / Señor, me permite servirle un café o té?”*
16. *Servir café o té al cliente. Antes de servir el café o té, verificar que esté caliente. Se sirve por el lado derecho, diciendo a la o el cliente “con permiso, su café o té, Señora / Señor.”*
17. *Retirar plato de postre, taza, paila, cubiertos y centro de azúcar. Se retira por el lado izquierdo, evitando hacer ruido con el manejo de dicha cubertería.*
18. *Despedir a la o el cliente. Con amabilidad y proyectando actitud de satisfacción por haberle atendido. La despedida debe incluir el agradecimiento personalizado y una invitación a visitar nuevamente el hotel o restaurante. Ejemplo: “Ha sido un placer atenderles, muchas gracias por su visita y le esperamos nuevamente.”*

IMPORTANTE: La mesera o el mesero debe dejar en la mesa la copa para agua y servilleta. Estas se retiran al momento de desmontar la mesa. Tiene también que estar pendiente de cualquier otro requerimiento extra de la o el cliente.

ÁREA: RESTAURANTE Y HOTEL

TAREAS:

1. Limpieza del área de trabajo y equipo de bar.
2. Revisar productos que no estén vencidos.
3. Revisar el equipo del bar, que funcione y se encuentra en buen estado.
4. Verificar la existencia de materia prima que se utiliza en el bar.
5. Revisar inventarios de cristalería y equipo del bar.
6. Lavado y pulido de cristalería.
7. Montaje del bar.
8. Presentación personal e higiene del bar tender.
9. Saludo y comunicación con la o el cliente.
10. Preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.



TAREA 1

LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO Y EQUIPO DE BAR.

- *El bar siempre tiene que lucir limpio, el piso, las paredes pintadas.*
- *El equipo del bar debe estar limpio y pulido, así nos evitamos atrasos a la hora de preparar una bebida.*
- *Recuerden que la limpieza da una buena impresión a la o el cliente cuando llega al bar.*

UTENSILIOS, USO Y CUIDADO

Son las principales herramientas de trabajo del Bar tender. Citaremos los más importantes e indispensables:

La coctelera o shaker

Es una vasija de metal fuerte, generalmente de acero inoxidable o plaqué, que consta de dos o tres cuerpos que se encajan unos en otros.

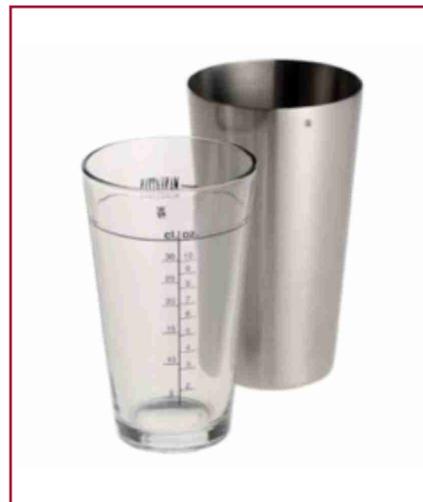


Estas piezas son llamadas Vaso, Cubre vaso (que hace la función de colador), y Cubre boca (que sirve de tapón).

El vaso mezclador

Es un vaso de vidrio de 1/2 litro de capacidad. Se utiliza para mezclar y enfriar cocteles que no necesitan ser batidos. Con él se enfrían productos tales como jugos, vinos de Jerez u Oporto, licores o aperitivos.

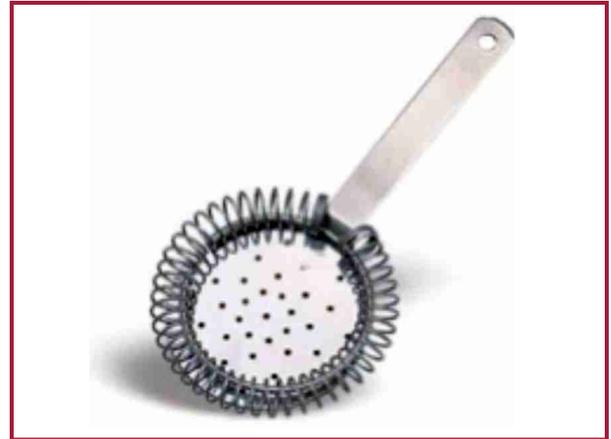
Como complemento de esta pieza tenemos el pasador o gusanillo y la cucharita mezcladora, con la que se mueve vigorosamente de arriba abajo, luego se cuela el contenido usando el pasador en la copa correspondiente.



No debe dejarse un coctel en el Vaso Mezclador pues el hielo se derretirá y echará a perder el producto.

Colador para coctel

También llamado Gusanillo. Consta de una manija de metal rodeado por un alambre en espiral que se acopla en la boca del vaso, y sirve para evitar que pase el hielo, la espuma y las pepitas del limón cuando se sirve la bebida.



El medidor u oncera

Es un recipiente pequeño de metal, cristal o incluso de plata. Sirve para dosificar con exactitud las diferentes bebidas que contiene un coctel. Consta de dos copitas acopladas de capacidad variable, por lo general de una onza y media.



Complementan a los utensilios mencionados líneas arriba los siguientes:

- *Cucharita de mango largo.*
- *Cuchillo para Bar.*
- *Sacacorchos.*
- *Hieleras de mesa.*
- *Tenazas para hielo.*
- *Tablas para corte de frutas.*
- *Colador para jugos.*
- *Destapadores.*
- *Goteros para jarabes o jugos.*
- *Exprimidor de limones, etc.*



CRISTALERIA EN EL BAR: COPAS, VASOS Y OTROS.

Existe un sinnúmero de copas y vasos a utilizar en un Bar. Sin embargo, mencionamos únicamente la Cristalería más utilizada e importante:

Copas para Cocteles:

- O Copas Martini - Estándar para aperitivos.
- O Copas Flauta para coctel.
- O Copas Sour.

Copas para Vinos:

- O Copas Tulipán - Jerez clásico.
- O Copas de Vino Blanco.
- O Copas de Vino Tinto (Y otras especiales).
- O Copas de Agua.

Copas para Licores:

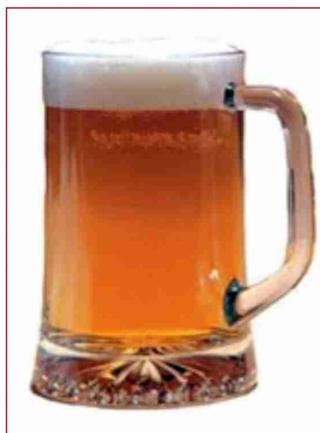
- O Copas para Licor - Cordial - Degustación.
- O Copas de Brandy.
- O Vasito para agua.

Copas para Cognac o Brandy:

- O Copas Estándar para Brandy o Cognac.
- O Copas Petit Brandy o Cognac.

Vasos para Cerveza:

- O Vasos para Cerveza tipo Pilsen.
- O Vasos para Cerveza tipo Tulipán.
- O Vasos para Cerveza tipo Chopp.



EQUIPOS, SU UBICACIÓN Y MANTENIMIENTO:

En un Bar profesional es conveniente disponer de los siguientes equipos:

- Máquinas para fabricar hielo en cubos o triturado (Hielo Frappé).
- Licuadoras o Batidoras eléctricas.
- Exprimidor eléctrico para naranjas y toronjas.
- Refrigeradoras y/o Conservadoras.
- Máquinas para lavar vasos.
- Máquina para enfriar copas y vasos, etc.

MOBILIARIO DEL BAR:

- Sillas.
- Mesas.
- Sillones.
- Banquitos.
- Auxiliares.
- Barra.
- Vitrinas para exhibición.

- *Las mesas deben ser pequeñas y de poca altura.*
- *Las sillas y/o sillones deben ser de acuerdo a la altura de las mesas.*
- *Las sillas y mesas deben guardar una íntima relación con la decoración general del bar.*

Montaje de las mesas de bar

- *Despolvar muebles fijos, tramos y barra con un paño húmedo apropiado para la ocasión.*
- *Limpiar el piso, zafacón y otros.*
- *Es muy simple únicamente se requiere de ceniceros, portavasos y servilletas de papel.*

TAREA 2

REVISAR PRODUCTOS QUE NO ESTÉN VENCIDOS

- *Es muy importante revisar las fechas de vencimiento de los productos que se usan en el bar, así evitaremos muchos inconvenientes con las y los clientes.*
- *El inventario es muy importante ya que se puede verificar lo que hay y lo que hace falta en el bar.*

TAREA 3

REVISAR EQUIPO DEL BAR (ESTADO Y FUNCIONAMIENTO)

- *Es muy importante revisar el equipo del bar: licuadora, vaso coctelero, los cuchillos con filo, el descorchador en buenas condiciones, la tabla para cortar que tiene que estar limpia, el frízer que debe estar en buenas condiciones y a buena temperatura.*
- *Hay que revisar con mucho cuidado todo el equipo eléctrico, ver si funciona correctamente, poniendo más atención en los que tienen conexión de agua como la máquina de hielo por ejemplo.*

TAREA 4

VERIFICAR LA EXISTENCIA DE MATERIA PRIMA QUE SE UTILIZA EN EL BAR

- *Hay que verificar con anticipación la existencia y el estado de la materia prima que se utiliza en el bar como:*
- *Hielo, licores variados, cervezas nacionales, cervezas extranjeras, limones, naranjas, piñas, fresas, hierba buena, apio, jugos naturales (naranja, papaya, sandía, piña, toronja, zanahoria, melón,...),*
- *Leche fría, crema de coco, jarabe natural, jarabe de granadina, colorantes sin sabor, sal, chile, pimienta, salsa inglesa, azúcar,...*
- *Gaseosas variadas, tónico, ginger ale (gaseosa de jengibre), agua natural, jugos enlatados (manzana, piña, tomate), etc....*

Ejemplo de inventario sencillo

Fecha	Descripción	Cantidades	a solicitar
27/02	Leche	1 litro	2 litros
	limones	6	Una docena
	Salsa inglesa	1/2	Una botella
	Crema de coco	3 botes	-
	Coca cola	6 litros	9 litros
	Agua mineral	3 litros	3 litros
	Piña	Ninguna	1

TAREA 5

REVISAR INVENTARIOS DE CRISTALERÍA Y EQUIPOS DEL BAR

- *Es sumamente importante contar con un inventario de cristalería y equipos del bar ya que en él podemos verificar la existencia, la rotura y el faltante.*

Ejemplo de inventario:

- *NOTA: No olvidar que el equipo del bar tiene que estar en buenas condiciones para tomarlo en el inventario.*

Ejemplo de inventario sencillo

Descripción	Inventario inicial	Rotura	Inventario Final

TAREA 6

LAVADO Y PULIDO DE CRISTALERÍA

- *El lavado de cristalería tiene que ser muy cuidadoso. Se debe utilizar detergente sin olor, además se debe lavar con agua fría y no caliente.*
- *Hay que utilizar un mascón suave para no rayar la cristalería.*
- *El pulido debe ser muy delicado ya que la cristalería se ubica en la mesa. Debe utilizarse un paño o pulidor que no deje mota. Pulir significa limpiar con nitidez una pieza hasta obtener un brillo o un color adecuado.*

- *Tener mucho cuidado ya que la mota de algunos paños pueden dañar la presentación del bar.*

TAREA 7

MONTAJE DEL BAR

- *El montaje del bar se debe adecuar al tamaño y espacio del área.*
- *Si son para eventos sociales se deben montar de acuerdo al tipo de evento a desarrollar.*
- *En el bar se debe tener toda la variedad de cristalería en existencia.*
- *Se debe tener variedad de gaseosas, licores, vinos, champán, y toda la materia prima (limones, naranjas, piñas, apio, jugos variados, ...)*
- *Es muy importante verificar la decoración del bar. Debemos dar una buena impresión a la o el cliente.*
- *No olvidar el hielo y el agua purificada.*
- *La mantelería del bar tiene que lucir limpia y bien planchada.*

TAREA 8

PRESENTACIÓN PERSONAL E HIGIENE DE LA O EL BAR TENDER

La o el bar tender tiene que ser muy cuidadosa y cuidadoso de su presentación personal. Detalles de higiene y presentación personal.

- *Uniforme limpio y planchado.*
- *Zapatos bien lustrados.*
- *Cabello recortado.*
- *Bien rasurado (barba y bigote).*
- *Perfume suave.*
- *Cepillarse los dientes o usar enjuague bucal.*

TAREA 9

SALUDO Y COMUNICACIÓN CON LA O EL CLIENTE

- *Con amabilidad y proyectando espíritu de servicio.*
- *El saludo debe incluir el tiempo del día, apellido de la o el cliente si se conoce, y la cordial bienvenida al bar.*

Ejemplos:

“Muy buenos días, Señora / Señor, mi nombre es.... Y es un placer atenderles.

Saludamos a la o el cliente lo más temprano posible antes que ella o él nos salude.

- *Le damos la bienvenida, le mostramos sinceramente como nos alegra su presencia.*
- *Para un saludo cordial tenemos dos oportunidades: la bienvenida y la despedida.*
- *Son momentos importantes en los cuales podemos iniciar una conversación.*
- *Al ofrecer las bebidas lo haremos de forma profesional con respeto y amabilidad.*

*Ejemplo: “¿Me permite ofrecerle una bebida?”
Ofrecer la variedad de bebidas o presentar el menú.*

- *Es importante decir “Con mucho gusto” cuando la o el cliente solicita su bebida.*
- *La o el bar tender le sirve la bebida solicitada, manteniendo una sonrisa en todo momento, sirviendo de forma amable y profesional.*

Ejemplo: “Señora / Señor, ¿ Me permite servirle su bebida?”

COMUNICACIÓN CON LA O EL CLIENTE

- *La comunicación con la o el cliente debe ser amable, cortés, respetuosa.*
- *Es importante preguntar a la o el cliente el sabor de las bebidas.*
- *Preguntar su nombre.*
- *Que le parece las instalaciones del bar.*
- *Preguntar de qué lugar o país nos visita.*
- *Hay que recordar que la comunicación con la o el cliente inicia por el bar tender.*
- *La o el Bar tender no tiene que ser tímida o tímido ya que muchas y muchos clientes llegan al bar a platicar con una amiga o un amigo.*
- *El contacto visual es muy importante ya que la o el cliente ve si la o el bar tender está pendiente de ella o él.*
- *Cuando conversamos debemos mirar hacia los ojos de la o el cliente. Mirar a los ojos y sonreír. La sonrisa es el arma más fuerte de la o el bar tender. Es capaz de desarmar a la persona más antipática.*
- *La o el bar tender tiene que ser amable siempre con la o el cliente.*
- *Aspecto físico: solamente hay una oportunidad para la primera impresión y está es decisiva para toda la estancia de la o el cliente. Úselo.*
- *Aseguremos que las y los clientes vuelvan.*
- *Expectativas de una o un cliente cuando entra a un bar:*
 - *Beber bien*
 - *Beber algo extraordinario que no puede beber en casa.*
 - *Sentirse cómoda o cómodo, agradable, gozar de un momento con sus amigas, amigos o familia.*
 - *Ser huésped, ser "Reina o Rey" o sea gozar un servicio de primera.*
 - *Todas y todos buscan comunicación.*
 - *Ninguna persona viene a nuestro bar porque tiene sed.*
 - *La calidad de nuestro trabajo tiene que correr de boca en boca.*

TAREA 10

PREPARACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS

- Las bebidas preparadas con alcohol se dividen en tres grupos:
 1. *Aguardientes: las bebidas que se obtienen por destilación.*
 2. *Licores: son azucaradas a las cuales se les agrega gran cantidad de aromáticos.*
 3. *Aperitivos: se obtiene indeterminadamente por destilación a través de mezclas de sustancias aromáticas y hierbas amargas.*
- Las bebidas no alcohólicas serán todas aquellas que no llevan alcohol.

DIFERENTES LICORES Y SU ORIGEN

- *Whisky: Es de origen escocés y es el resultado de la destilación de la malta de la cebada. Se añeja en barriles de madera. Su grado de alcohol varía entre 40° y 86° grados. El whisky se recomienda tomarlo solo o a las rocas (hielo).*
- *Vodka: Es de origen ruso y elaborado de varios cereales o de la pulpa de la papa y agua. Su grado de alcohol varía entre 35° y 70° grados. La magia de la vodka es única, como no tiene sabor ni aroma, permite hacer mezclas sensacionales con jugos u otros ingredientes especiales. Se puede tomar solo y helado.*
- *Ron: se obtiene del destilado de la caña de azúcar. Es de color transparente, los hay añejos y su color varía, color oro y color oscuro. Se recomienda tomarlo solo o mezclarlo con cola.*
- *Tequila: es un licor originario de México elaborado del maguey o agave azul. Su grado alcohólico es de 35° y 70° grados. El tequila se toma solo acompañado de limón y sal. Se utiliza como base para preparar muchos cócteles. Entre las variedades de tequila están los tequilas blancos, tequilas reposados, tequilas añejos.*
- *Coñac: es una destilación de uvas blancas de calidad como las de Saint Emillion. Su grado alcohólico es de 25° y 36° grados. Por decreto oficial, solo el coñac producido en la zona de Coñac (Francia) puede ser denominado así. En el resto de Francia y en otros países del mundo, la bebida se manufactura bajo el nombre de Brandy. El coñac es producido en la ciudad de Coñac. Se toma solo a temperatura ambiente y después de las comidas es un digestivo.*

- *Ginebra: conocido también como Gin, es un aguardiente de origen inglés y es destilado de la cebada de bayas de enebro. Su grado alcohólico es de 40° a 47° grados. Se toma solo o como bebida base para muchos cócteles variados. La ginebra que surgió como un medicamento es hoy un trago muy cotizado. Hoy las ginebras más aromáticas se producen en Holanda, Inglaterra y Norte América.*

LOS VINOS

- *Presentación de la botella: corte de la cápsula, descorche, degustación*
- *El servicio: el servicio del vino se inicia por las damas y luego los caballeros, dando preferencia a las y los de mayor edad. Los vinos blancos se sirven helados y en copas heladas. Los vinos tintos se sirven primero los de menor calidad y los de mayor calidad al final.*

VINOS BLANCOS:

Son el resultado de la uva blanca. Las diferentes uvas y el país de origen son las siguientes:

- *Sauvignon blanc (Chile, Argentina, U.S.A)*
- *Chardonay (Chile, Argentina, California, Australia)*
- *Fumé blanc (U.S.A.)*

- *Los vinos blancos se clasifican como:*

- *Vinos dulces con grado de alcohol de 4° a 9° grados.*
- *Vinos semi secos con grado de alcohol de 9° a 11° grados.*
- *Vinos secos con grado de alcohol de 11.5° a 14° grados.*
- *Vinos extra secos con grado de alcohol de 14° grados en adelante. Se les da el nombre de vinos licorosos.*
- *Los vinos blancos se pueden acompañar con carnes blancas, quesos, caviar, pescado. Los vinos blancos se sirven fríos.*

- *Algunas marcas de vinos blancos: Santa Helena, Barton Gustier, Rosemount Estate, Woodbridge Robert Mondavi, George Duboeuf, Márquez de Cáceres,...*

VINOS TINTOS :

Son el resultado de la uva roja. Las diferentes uvas y el país de origen son las siguientes: Cabernet Sauvignon (Chile, Argentina, Australia, California) Merlot (Chile, Italia, California, Australia) Chianti (Italia) Syrah (Francia) Reserva Rioja (España)

- *Los vinos tintos se clasifican por su grado alcohólico:*
 - *Vinos semi secos con grado de alcohol de 9° a 11° grados.*
 - *Vinos secos con grado de alcohol de 11.5° a 14° grados.*
 - *Vinos extra secos con grado de alcohol de 14° grados en adelante. Se les da el nombre de vinos licorosos.*
- *Los vinos tintos se pueden acompañar de carnes rojas o preparaciones de sabores fuertes, al igual que los quesos fermentados.*
- *Los vinos pueden tener un añejamiento por décadas. Entre más añejamiento, más cuerpo tiene (el cuerpo es el espesor del vino tinto). La temperatura ideal para servirlo es de 16 a 18° grados. Algunas marcas: Santa Helena, Casillero del Diablo, Márquez de Cáceres,...*

VINOS ROSADOS:

Son el resultado de la uva blanca y roja. Este tipo de vino por su color y su sabor es solicitado por las mujeres. Puede tomarse como un aperitivo antes de las comidas. Su grado alcohólico es igual que el vino blanco y se sirve a la misma temperatura (frío).

Algunas marcas de vinos rosados: Santa Carolina (Chile), Woodbridge (California), Márquez de Cáceres (España),...

CHAMPÁN

- *El champán es conocido también como vino espumoso y su base es el vino blanco al cual se le adicionan levaduras y azúcares lo que hace una segunda fermentación que se produce en la botella.*
- *Esta fermentación que se produce en la botella produce gas carbónico. Este se aprisiona con un corcho de madera al cuello de la botella. Dará como resultado el vino espumoso que se libera al retirar el corcho.*
- *El champán también se clasifica de igual manera que los vinos blancos según su grado alcohólico y se sirven fríos. Entre los champanes podemos mencionar Don Perignon, Moet Chandon, Veuve Clicquot, entre otros.*

CONSEJOS ELEMENTALES PARA LA PREPARACION DE UN CÓCTEL

- Los utensilios deben estar perfectamente limpios, sin restos de anteriores combinaciones.
- El hielo debe estar en una hielera. Jamás se manipula con las manos, se usa la pala o pinzas.
- Las medidas: respetar las formulas y proporciones.
- El orden: poner los ingredientes en la coctelera siguiendo un orden. Hielo, azúcar o jarabe, huevo, leche, zumos y las bebidas de menor contenido alcohólico primero y luego las de mayor contenido.
- No debe batir o agitar: las bebidas que contengan gas y que formen parte de un preparado no se introducen en la coctelera o licuadora sino que se agregan una vez que se ha servido aquellas que necesitaron agitarse.
- El vaso mezclador se utiliza en la preparación de cócteles refrescados que necesitan enfriarse solamente.
- Los adornos son hechos a base de frutas como piña, medias lunas de naranja, pepinillos, tallos de apio, ramitas de menta, cáscaras de cítricos,...

Utensilios del bar

1. Hielera
2. Pinza para hielo
3. Vaso mezclador o vaso de bar
4. Coctelera
5. Colador
6. Onzera o dosificador de licor
7. Peeler
8. Cuchillo de bar
9. Cuchara de bar



MÉTODOS DE ELABORACIÓN DE CÓCTELES

Los cócteles se elaboran:

- *Directos: aquellos que se elaboran directamente en el vaso o copa en la cual se va a ofrecer. Ejemplo: Gin.*
- *Refrescados: aquellos que solamente necesitan enfriarse. Para ello se utiliza el vaso de bar. Siempre se sirven en copas previamente heladas: Ejemplo: Dry Martini.*
- *Batidos y colados: aquellos que se preparan utilizando la coctelera. Algunos ingredientes pueden ser densos y necesitan agitarse para que se disuelvan. Se sirven en copas previamente heladas colando el hielo. Ejemplo: Pisco sour.*
- *Mezclados: aquellos que se preparan utilizando la coctelera con cubos de hielo, agitándolos durante 8 a 10 segundos para que los ingredientes densos se disuelvan y se combinen. Luego se sirven sin colar el hielo. Ejemplo: Silver Fizz*
- *Licuada: aquellos que se preparan utilizando la licuadora. Ejemplo: los frozen o la Piña colada.*

Los cócteles se clasifican en:

- *Aperitivos: aquellos que contienen ingredientes capaces de abrir el apetito. Se caracterizan por ser secos, semisecos, ácidos o amargos. Ejemplo: Vodka Tonic.*
- *Refrescantes: combinaciones de contenido alcohólico moderado, capaces de quitar la sed. Ejemplo: Tequila Sunrise.*
- *Nutritivos: aquellos que en su composición llevan elementos nutrientes de alto contenido energético. Ejemplo: Ponches.*



RECETARIO DE CÓCTELES

PIÑA COLADA

- 4 onzas de jugo de piña
- 6 onzas de leche
- 4 onzas de crema de coco
- 1 1/2 onzas de ron oscuro

Procedimiento

Mezclar los ingredientes en vaso coctelero o licuadora sin hielo por 30 segundos, servir en vaso con hielo, decorar con cuña de piña. Vaso media luna.



DESTORNILLADOR

- 2 onzas de vodka
- 8 onzas de jugo de naranja

Procedimiento

En vaso con hielo agregar el vodka y luego el jugo de naranja. Decorar con media luna de naranja y pajilla. Vaso media luna.



BLOODY MARY

- 150 ml de jugo de tomate
- 1 toque de salsa inglesa
- 1 pisca de pimienta
- 1 pisca ce sal
- 1/2 onza de jugo de limón
- 2 gotas de chile
- 1 onza de vodka

Procedimiento

Agregar los ingredientes en vaso con hielo. Mezclarlo con cuchara o removedor, por último agregar el jugo de tomate. Decorar con ramita de apio. Vaso media luna.



MARTINI

- 2 onzas de gin
- 1 onza de vermouth blanco

Procedimiento

Agregar los ingredientes en vaso coctelero con hielo, batir por 15 segundos, servir en copa Martini bien fría. Decorar con 1 o 2 aceitunas verdes.



MARGARITA

- 2 onzas de tequila blanco
- 1 onza de licor de naranja
- 1/2 onza de jugo de limón

Procedimiento

Escarchar la copa con limón y sal, luego agregar los ingredientes en vaso coctelero con hielo. Batir por 15 segundos, servir frío sin hielo (colarlo). Decorar con rodaja de limón y removedor.



MOJITO CUBANO

- 1 onza de jarabe natural
- 1 onza de ron cubano
- 1/2 onza de jugo de limón
- 6 onzas de agua mineral
- 1 ramita de hierbabuena

Procedimiento

En vaso corto sin hielo agregar los ingredientes, machacar con trozo y por último agregar hielo y agua mineral.



El servicio de bar tender

AMARETTO COFFEE

- 8 onzas de café caliente o una tasa
- 1^{1/2} onza de Amaretto
- Opcional: crema batida

Procedimiento
 Servir en una copa refractaria los ingredientes.
 Agregar crema batida si deseado. Adornar con una cereza roja.



AMARETTO SOUR

- 2 onzas de Amaretto
- 1/2 onza de jugo fresco de limón (15 ml)
- 1/2 onza de Jarabe de Goma
- 1/2 clara de huevo
- 5 cubitos de hielo

Procedimiento
 Batir en la coctelera durante 8 a 10 segundos y luego servir colando el hielo. Adornar con una cereza al borde de la copa.



AMERICAN ROSEN

- 2 onzas de néctar de durazno
- 1^{1/2} onza de Brandy (45 ml)
- unas gotas de Pernod
- unas gotas de jarabe de granadina
- 5 cubitos de hielo
- champagne o vino espumante

Procedimiento
 Enfríe los ingredientes menos el champagne en el vaso de bar. Servir colando el hielo. Completar con champagne helado. Adornar con una brocheta de durazno en la copa.



BRANDY SOUR

- 2 onzas de Brandy (60 ml)
- 1/2 onza de Jarabe de Goma
- 1/2 onza de jugo fresco de limón (15 ml)
- 1/2 clara de huevo
- 5 cubitos de hielo

Procedimiento

Batir los ingredientes durante 10 segundos en la coctelera con cubos de hielo. Servir colando en copa helada. Adornar con rodaja de limón al borde de la copa.



MAGIC WORLD

- 1/2 de onzas de Ron blanco (23 ml)
- 1/2 de onza de crema de bananas
- 1/2 de onza de crema de cacao blanca
- 5 cubitos de hielo

Procedimiento

Servir a la roca (on the rocks) en vaso old fashioned. Adornar con cereza y revolvedor.



BRANDY SOUR

- 4 onzas de Nectar de mango
- 1 y 1/2 onza de Ron
- 1 onza de Blackberry Kuyper
- 5 cubitos de hielo

Procedimiento

Servir en vaso largo con cubos de hielo. Adornar con media luna de naranja y cereza. Pajillas.



GLOSARIO

- *Alinear: colocar todos los manteles a un mismo nivel en línea recta*
- *Cristalería: conjunto de vasos de vidrio o de cristal utilizados en un bar o restaurante.*
- *Coctelera: Vasija de metal en la cual se mezclan los componentes del cóctel.*
- *El desbarrase: acción de retirar vasos, platos, cubiertos, etc. de la mesa*
- *Estación de servicio: mesa de apoyo con varios compartimentos donde se almacenan la sal, la pimienta, el azúcar, agua, equipo y alguna cristalería lista para ser utilizada en cualquier momento.*

- *Lito: servilleta*
- *Mantelear: colocar manteles a un grupo de mesa en forma ordenada*
- *Muletón: Tela de algodón o lana gruesa que se coloca debajo del mantel para proteger la mesa.*
- *Petit ménage: Utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio como saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, etc.*
- *Pulir: limpiar con nitidez una pieza de cristalería para sacarle brillo.*
- *Set up: conjunto de cuchillos, tenedores, cucharas, palitas mantequilleras.*
- *Tachos para hielo: recipiente para almacenar el hielo*

Bibliografía

- *Nelson Bladimir Hernández Sánchez:*
“Guía de aprendizaje, servicio de mesero”, CIDEP,
2010, El Salvador.
- *Nelson Bladimir Hernández Sánchez:*
“Guía de aprendizaje, servicio de bar tender”, CIDEP,
2010, El Salvador.
- *Víctor Oswaldo Álvarez:*
“El mundo de los cócteles”, - Catamarca 1902 -
Martinez - Buenos Aires - 2009, Argentina.

Este manual fue el resultado de los cursos de formación para el trabajo desarrollados por CIDEP, en el marco de la ejecución del proyecto: "Aumento y oportunidades educativas en la población juvenil de los municipios de Zacatecoluca, San Luis La Herradura y San Juan Nonualco en el Departamento de La Paz"

Durante los años 2011 y 2012, el cual contó con el apoyo financiero de la comunidad de Madrid, a través de la Fundación del Valle