**PROTOCOLO DE SERVICIO**

Proyecto final

Mauricio Acosta Zapata

**UNIVERSIDAD DE SAN MATEO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA PROFESIONAL EN GASTRONOMÍA**

**BOGOTÁ 2018**

PROTOCOLO DE SERVICIO

Un Protocolo de servicio es el documento que plasma el proceso detallado de las acciones, procesos, mecanismos que le dan la estructura al momento de ofertar productos o servicios, en este caso serían los protocolos correspondientes y necesarios para el correcto desarrollo de un acto a elaborar, ofertar y servir bebidas e implícitamente todo lo que concierne a este acto.

Este tipo de protocolo, podemos decir, es la parte más "material" del protocolo, ya que se trata de "crear" la organización de los elementos necesarios para que el evento se desarrolle según lo previsto y de la forma más correcta posible evitando así los errores y falencias humanas en el proceso, logrando la máxima satisfacción de los comensales.

GENERALIDADES

**1. Concepto de bar :** Entidad de servicio dedicada exclusivamente a la venta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, presenta diferentes características y modalidades según las regiones o costumbres de los asistentes.

**2. Reseña Histórica:** La venta de bebidas alcohólicas se remonta a las grandes cortes europeas en las cuales ya se encontraban sitios donde la bebida predominante era el vino. Pero realmente el origen del bar como tal proviene de la Península de Yucatán en México donde los conocidos “Salones” de la época del Lejano Oeste iniciaron el servicio a la Barra del salón. La palabra “Bar” proviene del inglés “Barrier” que traduce barra. De allí pasó más definido a Estados Unidos y Europa en donde tuvo gran auge y pasó a otros continentes.

**3. Clases de Bares:** La venta de bebidas alcohólicas ha venido a ser un medio de relajamiento a las grandes tensiones de nuestra era, hoy en día los expendios de bebidas presentan diversas modalidades como medio de atracción, entre ellas tenemos:

•Bar Inglés: se expenden bebidas alcohólicas puras y mezcladas, su decoración corresponde al estilo inglés de donde toma su nombre.

•Bar Americano: presenta como característica una barra de servicio con asientos, además de mesas, su estilo es más informal que el anterior.

•Tabernas: De origen europeo y de gran aceptación en este momento, se caracteriza por tener como punto de venta predominante la cerveza, pero también incluye venta general de bebidas alcohólicas. Han incluido también carta de alimentos, como medio de atracción utilizan pequeños conjuntos orquestales sin pista de baile.

•Discoteca Bar: Sitios exclusivos para baile como característica presentan una pista de baile con orquesta o equipos de sonido y música variada. Venden toda clase de bebidas alcohólicas preferiblemente por botellas aunque según políticas pueden vender por trago.

• Piano Bar: No reconocido en nuestro medio pero con una modalidad de instrumento que puede ser el órgano; expende bebidas alcohólicas su música puede ser suave y variada.

• Whiskería: Aunque su nombre lo indica no vende whisky solamente, incorpora en su carta bebidas alcohólicas puras y mezcladas.

• Caté Concierto: nueva modalidad que combina la venta de bebidas alcohólicas con la prestación de una obra teatral de género cómico y divertido.

• Bar Lácteo: No muy conocidos en nuestro país, se caracteriza por vender productos lácteos y sus derivados.

•Café Express: De origen Italiano se caracteriza por vender café en todas sus preparaciones (capuchino, expreso, etc.) pero básicamente en el servicio de “tinto”. Los hay de varias clases y pueden prestar servicios de bebidas combinados.

1. Materiales: Los siguientes son los materiales necesarios para la prestación del servicio en el bar. La descripción de este material fue vista en  
la unidad bloque modular la unidad No.2 del bloque modular Ayudante de mesa.  
Coctelera (Snake)  
Vaso Mezclador (Mixing Glass)  
Medidor (Jigger)  
Hieleras (con o sin base)  
Cuchara bar  
Pinzas hielo  
Removedores  
Pitilleras metálicas  
Descorchador   
Destapadores  
• Abrelatas  
• Colador  
• Picahielos  
Exprimidor de naranjas  
Exprimidor de limones  
Cuchillos  
Exhibidores vinos  
Jarras Bandejas  
Cristalería  
• copa de agua  
• copa vino tinto  
• copa vino blanco  
• copa champaña  
• copa cerveza  
• copa coñac  
• copa brandy  
• copa jerez  
• copa coctelera  
• copa licores  
• copa aguardiente (caña)  
Vasos  
• Collins  
• stand   
• on the rocks  
• jugo

2. Equipos del Bar

Refrigeradores o Botelleros  
Mesas de trabajo  
Lava vasos o Sumidero  
Dispensador de gaseosa  
Dispensador de cerveza  
Auto bar con dosificadores  
Seleccionador de botellas  
Máquina para hielo  
Estantería para cristalería  
Estantería para botellas  
Armarios para material.

A. Mise en Place o alistamiento del bar:

Se entiende por alistamiento del Bar todas las preparaciones previas al servicio que se consideran necesarias para lograr su excelente prestación.

1. Pasos del alistamiento:

La persona encargada de esta labor es el ayudante del Bar y deberá observar el siguiente orden para un correcto proceso:  
•Barrer o aspirar (según el caso) todos los pisos del Bar  
•Asear con un limpión o repasador adecuado todas las superficies de mesas de trabajo y equipos en general (se debe utilizar una solución antibacterial lavar y cepillar con cuidado las tablas de madera para cortes y otros.  
• Asear con repasador toda la estantería donde se guarden las bebidas, cristalería, mercancías, etc. como también el mobiliario en general.  
• Lavar todos los materiales del bar incluyendo la estantería.  
• Brillar materiales del Bar.  
• Organizar en sus sitios respectivos todo el material del bar.  
• Solicitar al almacén pedido efectuado por el Barman.  
• Organización y distribución pedido de bebidas, materiales y mercancías  
• Alistar servilletas, palillos, pitillos ceniceros y otros implementos para el servicio.  
• Preparar o elaborar decoraciones de frutas para cocteles y acompañamientos como también todos los otros artículos en polvo, nuez moscada, etc.

B. Técnicas del Servicio en el Bar:

-Recibo del Cliente: La primera impresión que recibe el cliente es en la forma como es recibido. Según la clase de establecimiento podrá haber un capitán de meseros o si no serán los mismos meseros quienes se encarguen de la recepción al cliente, esto incluye el saludarlo cortésmente y el ubicado en el salón de servicio.

El tratamiento que se le da al cliente en un bar es mucho más especial del que se lleva a cabo en el comedor ya que dadas las circunstancias puede haber un contacto más fácil, normalmente quienes asisten a un bar lo hacen con el deseo de dialogar o extrovertirse, ya sea solo o en grupo, a esta actitud se le deben sumar los efectos causados por el alcohol. El personal de servicio deberá tener mucho tacto y capacidad de análisis para dar el trato adecuado al cliente haciéndolo sentir muy bien atendido pero sin descuidar su trabajo.

Para una mayor información sobre formas de tratamiento al cliente se deberá consultar el módulo instruccional El Cliente; correspondiente al bloque modular del mesero.

Toma y redacción de pedidos: Esto se hará con las mismas técnicas explicadas en el bloque modular del mesero del módulo instruccional: Toma y redacción de pedidos,

Al tomar un pedido en un bar son muy usuales los siguientes detalles a gusto del cliente:

En las Rocas: quiere decir que el trago se desea puro y con hielo.  
Mezclador: Es necesario preguntar con qué mezclador desea el trago (soda, tónica, ginger, jugos etc.).  
Suave: En estos se solicitará al barman el reducir con la porción standard.

Cocteles: El gusto de los clientes en coctelería es muy variado por tanto las mezclas se ajustarán a lo solicitado por él.

Los detalles anteriores y cualquier otro que el cliente solicite deberá ser tenido en cuenta y anotado en la comanda para que el barman y su ayudante conozcan la situación y preparen los pedidos a gusto del cliente.

Servicio del pedido:  
Una vez el pedido está listo, se tendrá en cuenta lo siguiente para efectuar el servicio:

Las bandejas del bar deberán tener una cobertura en corcho o estar cubiertas con una servilleta para evitar que el cristal se resbale.

En la bandeja se colocarán las bebidas respectivas, los mezcladores (gaseosa), servilletas y agitadores. Cuando el cliente ha solicitado una botella completa siempre se llevará sellada hasta la mesa para que se compruebe la bebida está en su forma original.

La bandeja se lleva en la mano izquierda dejando la mano derecha libre.

Con la mano derecha se colocan las servilletas sobre la mesa y luego sobre la servilleta se coloca el vaso.

Siempre se empieza por las damas y luego por los caballeros.

Luego se agrega el mezclador en el vaso hasta que el cliente indique la cantidad que desea. Si el cliente solicita se dejará la botella del mezclador sobre la mesa.

Después de atendido el pedido el mesero deberá estar atento a cualquier necesidad del cliente.

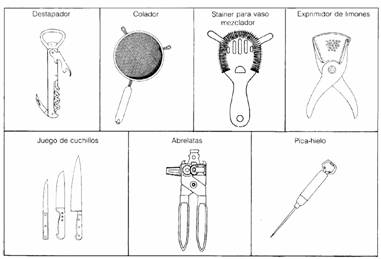


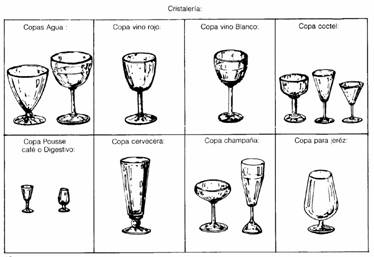
Este atento a llenar los vasos de nuevo cuando el cliente lo solicite.

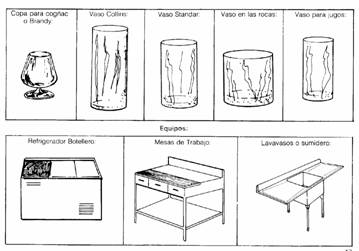
Confirme la cantidad de hielo y agregue el necesario.

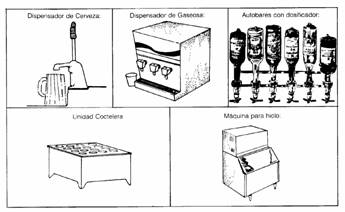
**Recuerde que está totalmente prohibido al personal de servicio fumar o mascar chicle durante la prestación del servicio.**

Para una mayor información consulte el servicio del bloque modular del mesero sobre normas generales del servicio.









NOTA: Para una mayor información sobre los materiales del bar el trabajador alumno deberá consultar la unidad No. 2 del bloque modular ayudante de mesa.

**C. MERCANCIAS DEL BAR**

Los siguientes artículos son necesarios e indispensables para la prestación del servicio en general

Gotas amargas, Granadina, Salsa Inglesa, Ají Tabasco, Jugos embotellados, Canela en Polvo, Nuez moscada en Polvo, Cereza marrasquino (rojas y verdes), Aceitunas, Azúcar, Sal, Pitillos, Palillos, Pimienta, Cebollitas en vinagre, Huevos, Limones, Naranjas, Jugos de frutas, Leche, Crema de leche.



CLASIFICACION GENERAL DE LAS BEBIDAS

Es la forma de agrupar en un aspecto global o general los géneros de bebidas utilizadas para el consumo humano diferenciando su conformación por naturaleza o fabricación. Las bebidas en general las podemos ordenar en 2 grandes grupos así:

Bebidas no alcohólicas  
Bebidas alcohólicas (Clasificación)  
Por su grado alcohólico (Licores)  
Por su uso  
Por su composición

**A. BEBIDAS NO ALCOHOLICAS**

**CONCEPTO**

Se entiende por no alcohólicas a aquellas bebidas que no presentan contenido alcohólico ya sea en su proceso de transformación o su proceso natural.

2. Clasificación de las bebidas no alcohólicas:  
Se dividen en naturales y artificiales.

a. Bebidas naturales:  
Se consideran bebidas no alcohólicas naturales a todas aquellas en cuyo proceso o transformación no ha intervenido ninguna técnica humana o de otra índole que no esté de acuerdo a los procesos naturales normales, entre éstas tenemos:  
Agua  
Leche  
Jugo de frutas

El agua:  
Cuerpo conformado por la combinación de un volumen de oxígeno y dos de hidrógeno H20 la calidad del agua es un factor muy importante en la fabricación de bebidas alcohólicas. Para evitar posteriores enturbiamientos el agua debe ser inodora transparente e incolora. Las aguas puras son las más indicadas para la fabricación de bebidas alcohólicas, pero toda agua deberá ser sometida a tratamiento y hacer sus respectivos análisis químicos para que los productos no se vean alterados en su calidad.

La leche:  
Se obtiene principalmente de la vaca aunque también en menor cantidad de la oveja y la cabra, sus principales componentes son:  
Agua  
Sales minerales  
Lactosa  
Grasa  
Vitaminas  
Las sustancias proteínicas de la leche son proteínas y enzimas, las proteínas son la albumina, la caseína y la globulina. Las enzimas son fosfatasa, peróxidos, renocidosa, catalasa, lipasa y xantinoxidasa. El tratamiento aconsejable para el uso humano de leche es la pasteurización.

Jugos de frutas:  
Estas bebidas se consideran naturales cuando se obtiene de frutas y no se conservan en largo tiempo, lo que obligaría al uso de aditivos, tampoco se les debe agregar azúcar. Realmente y en la práctica, en un bar se utilizan más que todo jugos procesados, pero lo jugos naturales le dan a las bebidas mezcladas el punto ideal de sabor.

b.Bebidas procesadas:  
  
Se consideran en este grupo a las bebidas naturales que han pasado por un proceso técnico para lograr su obtención y que son derivadas de las naturales.

— Yogurt:  
Se elabora a partir de leche entera o descremada colocándola en un cultivo lácteo el estreptococos termopilas y el lactobacillus bulgarius en proporciones iguales a una temperatura entre 380 y 440 c hoy en día los procedimientos para la elaboración del yogurt son muy sencillos y esta industria ha tornado gran auge debido a la mezcla con fruta.

— Kumis:  
Producto obtenido a partir de la fermentación acida alcohólica de una leche su temperatura de incubación es entre 25° y 30° c se utiliza la levadura torula. La leche debe ser pasteurizada y puede o no ser entera el proceso de fermentación se da en 4 horas. Se le puede agregar azúcar o dejarlo ácido su punto de acidez es 4.5 menor que el del yogurt.

— Aromáticas  
Se obtiene a partir de procesos muy sencillos y naturales tales como ebullición, maceración, etc., se emplean plantas de las cuales se usan sus hojas, tallos o raíces verdes o secas la más común es la ebullición de las hojas de la planta por un corto tiempo para que sus características naturales no se alteren.

c. Bebidas artificiales o fabricadas:  
Son todas aquellas preparadas con aromas y colorantes sintéticos mezclados para obtener bebidas similares a las naturales entre estas tenemos.

La soda:  
Son compuestos de agua destilada y gas carbónico. No contienen azúcar ni aromas. Se usa como mezclador o también se toma sola.

Gaseosa:  
Son compuestos de agua destilada, azúcar, sabores artificiales y gas carbónico, se toman como refresco y algunas de ellas como acompañantes para bebidas alcohólicas muy fuertes.

Ginger Ale:  
Es una gaseosa especial a base de jengibre, agua destilada y gas carbónico. Se usa como refresco y para acompañante de bebidas alcohólicas y cocteles, tiene un gusto algo picante.

Aguas tónicas:  
Compuestas de jarabe de quina, agua destilada y gas carbónico. Se usa como mezclador, es de sabor un poco amargo.

B. BEBIDAS ALCOHOLICAS:

Para las bebidas alcohólicas hay diferentes tipos de clasificación dependiendo de varios factores, en orientaciones así:

1 Por su graduación alcohólica (solo para licores)

a. Ordinarias: contiene de 20 a 25% (alcohol en volumen) y 10 - 12% de azúcar.  
b. Semifinas: Contienen de 25 a 35% (Alcohol en volumen) y 25 - 35% de azúcar.  
c. Finas: Contiene de 35 a 40% (Alcohol en volumen) y 35 - 40% de azúcar.  
d. Extrafina: Contiene 45% alcohol en volumen y de 45 - 55% de azúcar.  
Estos porcentajes se toman sobre un total de 100 litros.

Para comprensión de éste tipo de clasificación se puede observar el cuadro siguiente que explica el porcentaje de alcohol en volumen y su equivalencia en peso.

5 V0L% de alcohol en 100 c.c. de líquido corresponde. a 4% en peso  
10 “ “ 8.1 “  
15 “ “ 12.1 “  
20 “ “ 16.3 “  
25 “ “ 20.5 “  
30 “ “ 24.7 “  
35 “ “ 29 “  
40 “ “ 33.4 “  
45 “ “ 37.9 “  
50 “ “ 42.5 “  
55 “ “ 47.2 “  
Esto quiere decir que si aparece en un vino por ejemplo 10% se considera que por cada 100 c.c. hay 10 gr de alcohol puro. En otro caso si se dice que un alcohol tiene 60% de volumen se tendrá que en 100 litros de alcohol hay 60 Lt. de alcohol puro.

**C. POR SU USO:**

Se refiere esta clasificación a la utilización dada a las bebidas alcohólicas principalmente en referencia con la conjugación con las comidas lo que constituye el fundamento gastronómico, en forma general se puede agrupar así:

a. Aperitivos: Como su nombre lo indica son bebidas especialmente para tomar antes de las comidas como estimulante del apetito, los principales aperitivos son:

- Los Vermuts: están el rojo que es dulce el blanco que es dulce y seco (dry).

- Los Bíter: Los más conocidos son el Dubonnet, el compari y el carpano.   
  
- Los Anisados: El ricard y el pernod.

- Los Vinos fortificados: Jerez (secos).

- Cocteles aperitivos: son mezclas especialmente con este propósito.

b. Vinos de mesa: Son los que acompañan los alimentos durante una comida o en iría celebración si es el caso.  
Los podemos dividir en tres clases así:

- Vinos Secos: (Acompañan alimentos de sal y quesos) se caracterizan porque su grado alcohólico no es superior a 13.5”G.L. y son rojos o tintos, rosados y blancos cada uno con utilización apropiada según el plato a acompañar.

- Vinos Dulces (para postres): Como su nombre lo indica acompaña a toda clase de postres o alimentos dulces, su grado alcohólico es superior a los anteriores. (18—25” GL)

- Vinos Especiales: (Champañas y vinos espumosos): Son las champañas, vinos finos y especiales por su forma de fabricación y calidad obtenida de este proceso; acompaña toda clase de alimentos dada su variedad en cuanto a la conformación de esta (seca, semiseca y dulce), En cuanto a los vinos espumosos son similares a la champaña pero fabricada fuera de Francia y de menor calidad, pero con la misma utilización. El grado alcohólico es de 11 a 15 G.L.

c. Aguardientes: Son las bebidas destiladas que se pueden utilizar a cualquier hora, ya sea antes o después de las comidas, en un agasajo o en una reunión independiente de una comida (whisky, coñac, brandy, etc.).

d. Digestivos o Poussecafes: Son las bebidas que se sirven después de las comidas para facilitar la digestión, por lo general se sirven licores, cremas y cocteles especiales para este efecto.

e. Bebidas refrescantes: Son bebidas largas y generalmente sin alcohol o con una graduación alcohólica muy reducida. Se sirven como bebidas refrescantes los jugos, las bebidas lácteas, las gaseosas, las cervezas (en cantidad limitada) y bebidas mezcladas como la sangría.

POR SU COMPOSICION:

Se refiere a las materias primas utilizadas y formas de elaboración de las bebidas las cuales pueden ser:

a. Naturales: Son las obtenidas de materias primas vegetales sin llevar a cabo tratamientos en laboratorios ni utilizar aromas o esencias sintéticas y bajo normas específicas de elaboración. Dentro de los más importantes están:

- Bebidas fermentadas: Los vinos, la cerveza, las sidras, etc.

- Bebidas destiladas: El whisky, el coñac, la ginebra, el vodka, el tequila.

b. Bebidas artificiales o sintéticas: Son todas aquellas bebidas elaboradas con aromas, esencias y productos obtenidos a partir de plantas, raíces, flores, frutos y cortezas por tratamientos en laboratorios. A continuación se observan algunos métodos extractivos para las esencias y ciertas clases de aromatizantes y colorantes

METODOS EXTRACTIVOS PARA FABRICACION DE LICORES:

Para la fabricación de licores y especialmente de las bebidas artificiales, o sintéticas se utilizan distintos métodos extractivos para obtener las esencias aromatizantes y colorantes.

1. Extracción en frío: Se refiere a que la materia a la cual se va a extraer la esencia se colocará en el líquido (este caso alcohol) a una temperatura ambiente; dentro de este procedimiento se destacan:

a. MACERACION: Se denomina así al tratamiento que se da a materias vegetales con líquidos alcohólicos a temperatura ordinaria, para provocar una separación de los componentes solubles de los insolubles o bien para separarlos de las materias vegetales y posteriormente destilarlos, El método más sencillo es mojar la materia vegetal hecha pequeños trocitos con la cantidad suficiente de alcohol diluido agitándolo constantemente. La duración de la maceración es muy variada puede ser de 6 horas (algunas cortezas cítricas), 24 horas, es el promedio para materias vegetales con un porcentaje de solubilidad y algunas materias y poco solubles pueden tardar su maduración unos 30 días, influye en esto el alcohol utilizado en la maceración; para frutos y vegetales frescos va de 40% hasta 60% y para cortezas y vegetales de alto porcentaje acuoso se extrae con alcohol del 96% la maceración se efectúa en recipientes especiales cubiertos, con ventilación especial para evitar la evaporación de las propiedades de la materia vegetal.

b. PERCOLACION: Es una maceración más intensa, en esta se disuelven las sustancias solubles por lenta penetración del alcohol. El percolador es un recipiente cilíndrico cónico es su parte inferior con un colador y un grifo de salida, una tapa con válvula o tubo de entrada y un depósito de reserva de alcohol, Los elementos vegetales se colocan sobre el colador habiendo taponado el grifo de salida Esta materia vegetal ha sido previamente remojada con el alcohol adecuado para la preparación, una vez hecha esta operación se llena poco a poco con el alcohol quedando unos 5 cm arriba de la materia vegetal y esta preparación se deja en reposo durante 3 días luego de este tiempo se abre el grifo de salida de forma que todo el líquido extractivo salga poco a poco. Cuando el alcohol está a punto de desaparecer, al mismo nivel de la materia vegetal se llena el depósito de reserva con agua y se expulsa totalmente con ella el alcohol de las materias vegetales y es así como se consigue un líquido percolado y repercolado los cuales salen de diferentes graduaciones alcohólicas y tonalidades.

2. Extracción caliente: Es la forma de extracción de las propiedades aromáticas de las hierbas por medio del calor hay 2 procedimientos:

a. Digestión: Para esta operación se puede emplear un aparato destilador con vapor. Se coloca en el aparato destilador (alambique) las hierbas diluidas con alcohol se calientan a temperatura de 45 a 600C durante 3 días con lo que se consigue un efecto extractivo muy eficaz.  
Por lo general se utilizan aparatos en los cuales por medio de adecuados dispositivos se puede regular exactamente la temperatura requerida (digestores) el extracto obtenido se llama digerido. Este proceso es poco utilizado puesto que arrastra por precipitación algunos compuestos desagradables.

b. Destilación: El valor de este se funda en la separación de las sustancias volátiles nobles de las no volátiles o poco volátiles que no son estimables.

Para la preparación de un destilado de hierbas se colocan estas desmenuzadas en un alambique sometiéndolas anteriormente a la destilación a una ebullición o reflujo, en la cual el vapor que se condensa en un refrigerante refluye al alambique. Las materias a destilar se mezclan generalmente con alcohol de 30 a 40%. Luego las hierbas se colocan en un colador de manera que de ser posible no estén sumergidas en el líquido el cual debe ser de 1.5 a 6 veces mayor que las hierbas pero no debe ser más de las 3/4 partes del recipiente del alambique. La temperatura de destilación depende de la volatilización de las materias a extraer pero teniendo en cuenta que para la refrigeración debe tenerse el cuidado que el destilado llegue al recipiente colector entre 15 hasta 20°C.

**MATERIAS AROMATIZANTES Y COLORANTES**

Son estas las materias obtenidas de las plantas y algunas de origen animal, se utilizan en la fabricación de licores debido a su alto nivel de sabor y coloración, sin embargo no debe olvidarse Totalmente las propiedades medicinales que estos puedan tener, las partes de las plantas que se emplean en la fabricación de licores son hojas, flores, tallos, semillas, frutos y raíces las cuales se pueden preservar por medio de la desecación para su posterior utilización según los métodos, los manuales llevan el nombre de la planta que los contiene. Los aceites esenciales extractivos vistos anteriormente. Los aromas o perfumes obtenidos se llaman también aceites esenciales volátiles son solubles en alcohol, éter y más solubles en agua.

PRINCIPALES SUSTANCIAS Y MATERIAS VEGETALES

a. Aromatizantes  
b. Colorantes  
c. Tinturas.

NORMAS GENERALES PARA MEZCLAR BEBIDAS

Son estas una especie de tablas de la ley de un buen profesional como barman que si se respetan o toman en cuenta pueden acrecentar el prestigio del establecimiento y por ende el del barman, en caso contrario su fruto será la mediocridad y poca aceptación por parte de la chentela.

1- Utilizar ingredientes de la mejor calidad y en óptimas condiciones, esto determinará que la bebida mezclada sea buena o mala en caso contrario.

2- Realizar una mise en place muy completa sobre todo en lo referente a las bebidas que se van a utilizar en coctelería y demás aditivos necesarios así como los adornos y guindas que sirven como decoración para estas bebidas.

3- Se deberá respetar la forma de preparación de coctel para así obtener una bebida de sabor, aroma y color característico y estándar. Bajo ningún pretexto e podrá sustituir un producto por otro por que el resultado nunca será igual lo cual causará desilusión y descontento en el cliente.

4- Medir con precisión y cuidadosamente cada bebida que se utiliza en la mezcla y demás ingredientes que se adicionen para así lograr uniformidad.

5- Agregar en primer término el hielo a la coctelera o vaso mezclador. Se deberá comprobar que sea fabricado higiénicamente, con agua pura y que no haya permanecido mucho tiempo en el congelador. Se prefiere el hielo en cubos que salga cristalino. El hielo en escamas o Frappe se utilizará sólo en ros casos indicados. No debe utilizarse hielo después de elaborar una bebida mezclada.

6- Al preparar bebidas mezcladas calientes deberán los cristales templarse con agua hirviendo para mantenerlos a temperatura adecuada.

7- Revolver o remover muy bien las bebidas mezcladas en el vaso mezclador que generalmente son aguardientes con licores o bebidas fermentadas.   
Esto debe hacerse para que la mezcla salga homogénea y con las características requeridas.

8- Batir firmemente la coctelera cuando lleva elementos densos como cremas, yema de huevo o jarabe de azúcar, esto hará que la bebida preparada en la coctelera quede homogénea por el ligamiento correcto de los elementos adicionados.

9- Para servir una bebida mezclada deberá hacerse con el cristal apropiado para el caso el cual ha sido brillado y enfriado con anterioridad, las copas pueden colocarse en el congelador o enfriar con hielo.

10- Las frutas que se utilicen deben estar en buen estado y frescas en cuanto sea posible, cuando se elaboran las decoraciones o guindas se deberá cubrir con una servilleta de tela humedecida para que estas permanezcan frescas y el aire no las altere. Al utilizar cortezas de naranja o limón deberá quitarse la parte blanca pues ésta es amarga e innecesaria.

11- El azúcar que se debe utilizar para mezclar en la coctelería tiene que ser disuelto en forma de jarabe ya sea crudo o cocido y clarificado para evitar que oscurezca las bebidas mezcladas. El azúcar granulada solo se utiliza para escarchar puesto que cristaliza (no disuelve) en presencia de alcohol o hielo.

12- Cuando se mezclen los ingredientes de un coctel se debe incorporar los licores más finos y costosos en último término o en caso contrario la de mayor graduación alcohólica en cuanto sea posible.

13- utilizar el mejor aditivo en las bebidas, la soda, la ginger ale, el agua fónica o simplemente el agua deben ser de la mejor calidad, puesto que un producto deficiente puede estropear la bebida.

14- Las naranjas y limones serán más fáciles de extraerles el jugo y además rendirán más si se dejan un poco entre agua caliente.

15- Las bebidas mezcladas deben ser preparadas en el momento de su solicitud y en cuanto sea posible a la vista del cliente, esto para que la bebida salga fresca y no sea rechazada.

16- Para adicionar o colocar el hielo para las bebidas mezcladas deberá utilizarse la pinza o una cuchara especial, nunca deberá manipularse por normas de higiene.

17- La coctelera deberá agitarse mínimo unos 30 segundos para quc liguen los componentes del coctel, si es el caso de agitar por más tiempo.

18- Para mezclar una bebida en el vaso mezclador se hara con la cuchara del bar en forma circular hasta que la bebida quede fría, luego se tamiza pasándolo al cristal en que se va a servir.

19- Las bebidas mezcladas que lleven bebidas gaseosas deberán ser agregadas al final para evitar formar espuma o que se riegue durante la preparación.

20- Las bebidas largas deberán acompañarse con un removedor o pala plástica.

21- Para las bebidas frías se deberá utilizar servilletas, pues el calor de la mano las puede destilar más rápido. También se puede utilizar servilleta de base para todas las bebidas o en su defecto portavasos.

22- La decoración de la bebida mezclada deberá ser agradable sin recargarla y acorde al color de ésta, ojalá que contraste pero sin que su presentación resulte inadecuada o sosa.

23- Los acompañamientos, pasantes o pasabocas que se ofrecen en el bar, sobre todo con bebidas mezcladas deben ser sugestivos y agradables (aceitunas, papa chip, encurtidos, quesos y en ocasiones alimentos dulces) pues estos son como un complemento perfecto para la bebida.

24- Como aspecto final toda norma de higiene, seguridad, presentación y profesionalismo que el barman demuestre frente a sus compañeros, a los clientes y ante sí mismo para la correcta realización de su trabajo.

 NOMENCLATURAS UTILIZADAS EN BEBIDAS MEZCLADAS

Se refiere esto a algunas abreviaturas utilizadas en el bar y casi con exclusividad para las bebidas mezcladas son más que todo referentes a las medidas dadas para la elaboración de la coctelería, las abreviaturas más conocidas son:

Sh = Shaker o coctelera  
Mg = Mixing glass o vaso mezclador.  
M = 1 medida (generalmente de 45 cm3)  
Jigger = 1 medida de 45 cm3  
Ponny = 30 cm3 o equivalente a 1 onza  
D = Dash o golpe equivalente a 4 a 6 gotas que  
de una sacudida del frasco.  
C = Cuchara de bar equivalente a 1/6 de onza o5  
cm3.  
C.C = Copa coctelera  
Dec = Decoración.

Hay que tener en cuenta que para las medidas de un coctel se tomará como base la unidad que corresponde a a suma total de los ingredientes y se dividirá en unidades de medidas iguales a saber:  
En mitades (1/2 -l-1/2)=1 unidad  
En tercios (1/3+ 1/3+1/3)=1 unidad  
En cuartos (1/4+ 1/4 +1/4+1/4)=1 unidad  
En quintos (1/5 +1/5 +1/5 + 1/5+ 1/5)=1 unidad.  
En sextos (1/641/64-1/6+1/6+1/6+1/6)=1 unidad

Y así sucesivamente, pues no se pueden combinar partes diferentes en unidades diferentes por ejemplo:

13 + 1/6 + 2/4=No daría la proporción exacta de la unidad veamos ejemplos prácticos:

ALEXANDRA

1/3 Ginebra  
1/3 Crema de cacao  
1/3 Crema de leche

En este ejemplo se toma una misma unidad de medida que son los tercios sobre el total de los componentes del coctel y que son 60 cm° y sabremos fácilmente que cada tercio equivale a 20 cm3.  
  
Ahora siendo otro ejemplo que puede dar la misma unidad total pero que puede ser contraproducente a la persona que interpretará la fórmula y que no es una forma correcta de escribirlo.

**DIFERENTES GRUPOS O FAMILIAS DE BEBIDAS MEZCLADAS**

Son una manera de agrupar las bebidas mezcladas, las cuales tiene una base fundamental y sola cambia. La bebida alcohólica de los cual pueden tomar el nombre lo que es muy común.

1 — Cobblers: Trago largo (L.D) generalmente no muy alcohólico, servido en vasos llenos de hielo picado o en escarcha y adornado con frutas.

2 — Collins: Bebida larga (L.D) en cuya composición entre siempre jugo de limón y soda y como base un aguardiente por lo general.

3 — Cooler: Bebida larga (L.D) poco alcohólica, refrescante y algo tonificante en su composición lleva ginger ale.

4 — Crusta: Trago más bien corto, con base a un aguardiente generalmente servido en vasos con el borde impregnado de azúcar (Escarchado), para lo-  
grar el escarchado en necesario en este caso mojar con jugo de limón el borde del vaso y se pasa por azúcar que ha sido extendida en un plato y así tomará en el borde del vaso una corona y anillo de azúcar.

5 — Cup: Bebida larga (L.D) con base de vino blanco  
o sidrapreparado ‘en ‘unBowl o ponchera con anticipación, se adicionan trocitos de fruta, se acostumbra  
a servirlo en fiestas familiares, es una bebida muy agradable y refrescante.

6 — Daisies: Bebida preparada en copas para champaña del estilo tradicional con base a un aguardiente, jugo de limón, soda y fruta picada.

7 — Eggnogs: Bebida Larga: (L.D) de alto valor nutritivo cuya base es la leche ya sea caliente o fría, yema de huevo, nuez moscada y una bebida alcohólica y se puede utilizar para su batido coctelera o batidora eléctrica.

8 — Fizz: Es una bebida larga (L.D) con base a un aguardiente, jugo de limón y una bebida gaseosa a presión es muy parecida a la conformación de los collins, se puede agregar clara o yema de huevo.

9 — Flips: Es una bebida más bien corta, con base en un vino a un licor huevos y azúcar se sirven recubiertos de una tenue capa de canela en polvo o nuez moscada.

10 — Grogs: Son bebidas calientes especiales para países donde hay estaciones, es muy popular en épocas de invierno su base es un aguardiente, jugo de limón y agua caliente.

11 — Juleps: Son bebidas largas que como particularidad llevan en su composición hojas de menta fresca, azúcar con aguardiente y son servidos en vasos collins con hielo picado.

12 — Punch: Bebida larga (L.D) con base a un aguardiente generalmente un ron, jugo de limón, azúcar y jugo de fruta; son bebidas tropicales refrescantes y se presentan muy bien decoradas.  
13 — Rickeys: Son bebidas largas (L.D) con base a un aguardiente, jugo de limón y una bebida gaseosa no lleva azúcar.

14 — Smash: Bebida corta muy similar a los Juleps pues también llevan en su composición menta.

15 — Sours: Son bebidas cortas, se caracteriza por ser ácidas y secas, su base es un aguardiente, bastante jugo de limón y puede o no adicionársele clara de huevo, es una de las bebidas mezcladas más populares.

16 — Toddies: Son bebidas largas que se pueden servir frías o calientes, su base es una bebida alcohólica, azúcar, agua o té caliente o frío.

17 — Zooms: Bebida corta con base un aguardiente, niel de abejas y se puede terminar con crema de leche.

Aparte de todos estos grupos o familias existen otros pero no son muy populares, como también una gran variedad de bebidas mezcladas que se toman independientemente lo cual hace que las bebidas mezcladas tengan una gama tan extensa en este sentido.

UTILIZACION DE LAS BEBIDAS MEZCLADAS

Así como las bebidas alcohólicas tienen su utilización de acuerdo a ciertos parámetros y características, las bebidas mezcladas por ser una parte derivada de estas se ajustarán un pocc a la línea de utilización con las comidas como una conjugación gastronómica adecuada y podemos estructurarlos así:

1 — Cocteles aperitivos: Se tomarán en poca cantidad antes de una comida para estimular el apetito y disponerlo en forma adecuada para recibir los alimentos se caracteriza porque son secos o un poco ácidos nunca dulces porque esto puede apaciguar el buen apetito. Por lo general son cocteles cortos con base a un aguardiente, jugo de limón y otra bebida alcohólica seca o soda en su defecto pero en poca cantidad. Dentro de los cocteles aperitivos unos conocidos están el Manhattan, Rob Roy, Gibson, Dry Martini, Negroni, etc.

2 — Cocteles digestivos: Son aquellas bebidas mezcladas que se sirven inmediatamente después de las comidas su característica principal es el sabor altamente dulce, tiene como función regular y ayudar a la digestión; se elaboran estas bebidas con base a licores, cremas y café negro con algún aguardiente, de las bebidas mezcladas son las más apetecidas y con mayor reputación de los cocteles digestivos los más conocidos son el alexander, Alexandra, grasshopper y angel kiss.

En cuanto a las preparadas con café negro están el lrish coffe o café irlandés! el café burlot o café diablo, el café royal y el capuchino.

3 — Bebidas mezcladas para toda ocasión: Son estas bebidas mezcladas las más utilizadas puesto que no tienen una norma de etiqueta estricta, se pueden consumir como aperitivos, como digestivos, como refrescantes y come bebidas de reuniones, dentro de este grupo están el mayor número de bebidas, mezcladas y dentro de los más populares están los collins, las sangrías, los fizzes, los cups, los crustas, el serew driver (destornillador o desarmador) el Gin tonic, el cuba libre y otra gran cantidad de bebidas mezcladas que no están agrupadas por familias.

Básicamente estas 3 formas de utilizar las bebidas son lo más clásico dentro del ámbito gastronómico; cualquier modificación es a criterio y pedido del cliente al cual deberá complacerse en cuanto sea posible.

**VINOS**

Servicio del vino

Temperatura: Servir el vino a la temperatura adecuada es requisito fundamental para apreciar todas sus características y juzgar con claridad sus cualidades.

Blancos, rosados y espumosos: estos vinos se deben servir de 6º a 9º esto permitirá la sensación de astringencia en la boca.

Tintos: se servirá de 14º a18º

El descorche: Hay que hacerlo de forma limpia y correcta, cortando la cápsula por debajo del rompegotas y retirándola limpiamente. Después, se limpia el borde de la botella que ha estado en contacto con la cápsula. A la hora de extraer el corcho hay que tener cuidado de no perforarlo por completo, para evitar que caigan al interior trozos del corcho, En el caso de **cavas o champagnes,**el descorche se realiza suavemente, sujetando el corcho con firmeza y evitando que el contenido “estalle”. El sonido debe ser como un suspiro.

Copas: La copa es el recipiente más indicado para degustar el vino.

La copa perfecta tiene las siguientes características: está hecha en un cristal transparente, fino e incoloro, sin tallar Esta cualidad nos permitirá descubrir sin problemas el color del vino, su limpidez, su burbuja en el caso de vinos espumosos, el brillo y la capa.

La capacidad de la copa siempre será superior a 210 ml. Se llena solamente hasta un servicio

La forma de la copa depende del vino a degustar:

Copa Pompadour: una copa plana que se utilizaba generalmente para el cava y champagne.

La copa tipo flauta: es alargada y se utiliza para degustar vinos espumosos.

La copa tipo Champaña: es la más idónea para la cata de cava o champán.

La copa tipo Borgoña: es de diferente tamaño para tintos y para blancos. Es una copa con un volumen excesivo y la boca muy ancha.

La copa tipo Burdeos: es la mejor para la cata y su estética es perfecta para la mesa.

La copa Afnor: es la recomendable para la realización de catas profesionales. Para la mesa es poco estética.

El orden del servicio

Las reglas dicen que los vinos blancos deben servirse antes que los tintos, los vinos jóvenes antes de las cosechas antiguas, los ligeros antes que los con más cuerpo, los secos antes que los dulces y los mejores vinos, esos especiales o únicos, siempre al final de la velada.

Cuando usted es el anfitrión, primero debe probar el vino para saber si la botella no es defectuosa. Siempre sirva primero a las damas y después en el sentido de las agujas de reloj, partiendo por la derecha del anfitrión.

Cantidad

Tintos: se sirve 120ml en una copa de vino tinto

Los blancos, rosados y espumosos: se sirve de 90 a 100ml en la copa indicada

Materiales que se usan a la hora del servicio del vino son: Sacacorchos, lito

Servicio

Se muestra primero la botella dándole a conocer al consumidor que se va a tomar , hablando de la marca, de lugar de origen ,de que viñedo ,de que uvas se elaboro y tiempo de añejamiento, después de destapa, se hace la cata el anfitrión la realiza y da su visto bueno, después de la cata se procede a servir a las demás personas sirviendo siempre por la derecha y la cantidad indicada.

**Protocolo para servir otras bebidas estandarizado.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BEBIDA ALCOHOLICA | VASO O COPA | T° C | MEZCLADOR | TIPO DE BEBIDA | DECORACION | DOSIFICACION |
| Vermouth | Old fashion | hielo | ------------------- | aperitivo | Espiral de limón | 2 onzas |
| Dubonnet | Old fashion | hielo | ------------------- | aperitivo | Espiral de limón | 2 onzas |
| Copa vino roja | Frio S.H. | ------------------- | aperitivo | ---------------------- | 3 onzas |
| Campari | Vaso largo | hielo | Zumo naranja, soda | aperitivo | Rodaja naranja, limón | 2 onzas |
| Jerez | Copa jerez | Frio S.H. | ------------------- | aperitivo | ------------------------- | 2 onzas |
| Vodka | Copa cañera | Frio S.H. | ------------------- | Aguardiente | ------------------------- | 1 onza |
| Vaso largo | hielo | Zumo naranja, limón, soda. | refrescante | ------------------------- | 1 onza |
| ginebra | Copa cañera | Frio S.H. | ------------------- | aguardiente | ------------------------ | 1 onza |
| Old fashion | hielo | ------------------- | Bebida T.O. | ------------------------- | 1 onza |
| Vaso largo | hielo | Agua tónica, zumo de limón | Bebida T.O. | Corteza de limón | 1 onza |
| whisky | Copa cañera | ambiente | ------------------- | Bebida T.O. | ------------------------ | 1 onza |
| Old fashion | 3 cubos H. | ------------------ | Bebida T.O. | -------------------------- | 1 onza |
| Vaso largo | hielo | Agua, soda | Bebida T.O. | ------------------------ | 1 onza |
| Ron | Copa cañera | ambiente | ------------------ | Bebida T.O. | ------------------------ | 1 onza |
| Old fashion | hielo | ----------------- | Bebida T.O. | ------------------------- | 1 onza |
| Vaso largo | hielo | c-c-c, soda, ginger ale. | Bebida T.O. | ----------------------- | 1 onza |
| tequila | Copa caballito | ambiente | acompañante:sal, Limón, sangrita | Bebida T.O. | Escarchar con sal | 1 onza |
| Cognac/brandy | Copa balon o brandy | ambiente | ----------------- | Bebida espirituosa | flamear | 1 onza |
| Pisco | Copa cañera | ambiente | ----------------- | Bebida T.O. | ---------------------- | 1 onza |
| Vaso largo | hielo | Soda , ginger, sprite | Bebida T.O. | ---------------------- | 1 onza |
| cerveza | Jarro, pilsener | fria | ------------------ | refrescante | michelada | Tipo presentación |
| Vino espumoso | Copa flauta | fria | ------------------ | Bebida T.O. | ---------------------- | 4 onzas |
| tulipan | fria | ------------------ | Bebida T.O. | ----------------------- | 4 onzas |
| clasica | fria | ----------------- | Bebida T.O. | ----------------------- | 4 onzas |
| Vino blanco | Copa vino blanco | frio | ------------------ | acompañante | ----------------------- | 2/3 copa |
| Vino rosse | Copa vino blanco | frio | ------------------ | acompañante | ----------------------- | 2/3 copa |
| Vino tinto | Copa vino tinto | Ambiente, caliente | ------------------- | acompañante | ----------------------- | 2/3 copa |
| Licores y cremas | Copa licor, pousse caffe | ambiente | ------------------- | digestivo | ------------------------ | ¾ onzas |
| Vaso old fashion | Hielo frape | ------------------ | digestivo | ------------------------ | ¾ onzas |
|  |  |  |  |  |  |  |