

9. Coctelería.

El cóctel es una preparación de una mezcla de diferentes bebidas, que contiene por lo general dos o más tipos de ellas, y algunas de ellas pueden ser bebidas no alcohólicas, a base de ingredientes como jugos, frutas, miel, leche o crema, especias.

9.1. Puesta a punto de la estación central.

Se conoce la zona de coctelería y/o estación central, lugar donde se ubican todos los útiles y elementos necesarios para elaborar las bebidas combinadas, cócteles (Cocktails) y que generalmente se ubican agrupados en un lugar preferente, donde más práctico y cómodo nos resulte a la hora de utilizarlos.

En la estación central se prepara “La mise en place o puesta a punto”, de gran importancia en la coctelería, y durante el servicio dispondremos de la zona lista y organizada para la elaboración de los cócteles.

Una buena mise en place, consistirá en disponer de todo el material de coctelería listo, limpio y ubicado; correcto funcionamiento de la maquinaria, batidoras, exprimidor. Elaboración de la decoración, corte frutas, fruta confitada en boles, hielo en cubitera, purés listos etc. Botelleros ordenados y reposiciones cubiertas; en resumen, tener todo a punto en la “Estación Central” nos permitirá un trabajo cómodo y eficaz.

Entre los utensilios indispensables que debe haber en una estación central destacan: coctelera, vaso mezclador completo, biteros, biberones sorbetes, cuchillos, tabla de corte, palillero, sal y pimienta salsas (Perrins, Tabasco, angostura), etc.

Cerca de la estación central podemos encontrar cristalería a utilizar.



Ej. “Estación Central de Coctelería”

La mise en place del bar consistirá en las siguientes funciones necesarias, las cuales repercutirán en la elaboración del cóctel:

- ✓ Revisar y conectar la maquinaria del bar y que funcione correctamente. (cafetera, batidora, exprimidor, maquina hielo, etc)
- ✓ Reposición de botellas en las estanterías, neveras: refrescos aguardientes, licores, zumos, etc.
- ✓ Material suficiente, limpio y organizado para el servicio.
- ✓ Decoraciones elaborada y siempre que se pueda sea fruta natural.

9.2. Utensilios para la coctelería.

Elementos y utensilios imprescindibles de coctelería en la estación:

Cocteleras

Coctelera o Shaker en inglés, suelen ser de acero inoxidable; en el caso de la coctelera clásica, se compone de tres piezas, en cambio la coctelera Boston se compone de 2 piezas (un vaso de cristal y un vaso de acero inoxidable).



Vaso mezclador

El vaso mezclador suele ser de cristal, pero podemos encontrarlo de otros materiales, como de melanina; se compone de gusanillo (colador) y cuchara. El uso de este tipo de vaso es idóneo para cócteles cuando los ingredientes sean 2 o 3, así como bebidas densas como zumo de tomate; las bebidas traslucidas son agradables a la vista cuando usamos este medio de mezclar.



Cubitera y pinzas o pala de hielo

Las cubiteras deben estar bien ubicadas en la barra, pues su uso es continuo. Deben mantenerse muy limpias y al finalizar el servicio retiraremos el hielo.

Las pinzas de hielo son parte de la cubitera, y suelen ser de acero inoxidable; otro elemento empleado es la pala de hielo, especialmente cuando usamos el hielo frappé, pues nos resultara más eficiente.

Pinzas hielo/cubitera/ Pala hielo



Abrebotellas/sacacorchos

El uso de ambos imprescindibles en bar, se deben de llevar encima y mantenerlos limpios y en perfecto estado.

Abrebotellas/saca-corchos



Acanalador de fruta

Permite hacer canales en la fruta, con el resultado de tiras de fruta que decoran y aromatizan las bebidas.

Colador

Nos permite colar bebidas con resto de pepitas, ej. limón, lima, etc.

Zester / Colador de malla / Acanalador de fruta



Biteros/gotero

En ellos suele haber bebidas concentradas, como el bitter, lima, granadilla; se añade el contenido con movimientos rápidos y contundentes.

Medidor/Jigger

Nos permite controlar las cantidades para elaborar el cóctel; es recomendable su uso porque nos permite que el resultado sea siempre el mismo, no existiendo un desequilibrio en sabores.



Machacador/Mazo

Permite obtener el jugo de algunas frutas, como el de la lima para elaborar la Caipirihna.

Sorbetes, porta-sorbetes

Recomendable acompañar en aquellos cócteles de trago largo.



Petit menage (Salero/Pimentero)

El pequeño menaje está compuesto por salero y pimentero, pues la sal y la pimienta se usan como condimentos en la elaboración de algunas bebidas combinadas, como por ejemplo el zumo tomate preparado.

Rallador

Nos permite rallar para aromatizar las bebidas. Ej. Nuez Moscada.



Tabla corte

Su uso en el bar es diario, corte de fruta...; el color de la tabla debe ser verde y el material (polietileno) autorizado por sanidad.

Cuchillos

Puntillas, cuchillos de diferentes tamaños, nos permiten hacer cortes decorativos en la fruta.

9.3. Cuestionario 3.

1. ¿Qué es la Boston?
 - a) Coctelera de 2 cuerpos
 - b) Coctelera 3 cuerpos
 - c) Un tipo de vaso
 - d) Ciudad donde surgió la coctelería

2. Se recomienda en la elaboración de los zumos naturales...
 - a) Añadir siempre hielo
 - b) Colarlos
 - c) Servirlo a los 10 minutos
 - d) No colarlos nunca pierde propiedades

3. ¿Qué es el Jigger?
 - a) Un tipo coctelera
 - b) Un vaso
 - c) Medidor
 - d) Una jarra

4. Enumere 4 utensilios de la estación central de coctelería

9.4. Elaboración y servicio de cócteles en coctelera.

Los cócteles que requieren ser batidos enérgicamente se elaboran en la coctelera, de esta manera se consigue una buena mezcla de todos los componentes.

Para su manejo se necesitan las dos manos. Con la mano derecha se pone el dedo pulgar en el tapón y el resto se extiende hacia abajo. Con la izquierda se pone el meñique en la base estirando el resto de la mano hacia arriba.



Los movimientos deben ser cortos, enérgicos y elegantes a la altura del hombro; consejos a tener en cuenta:

- Asegurarse de que quede bien cerrada.
- Nunca añadir bebidas con gas.
- No golpearla
- Usar hielo macizo.
- Limpiarla inmediatamente después de su uso.
- Cuando no se esté usando no taparla



Una vez batida, la mezcla se vierte en la copa o vaso, se decora y añade el sorbete (pajita)

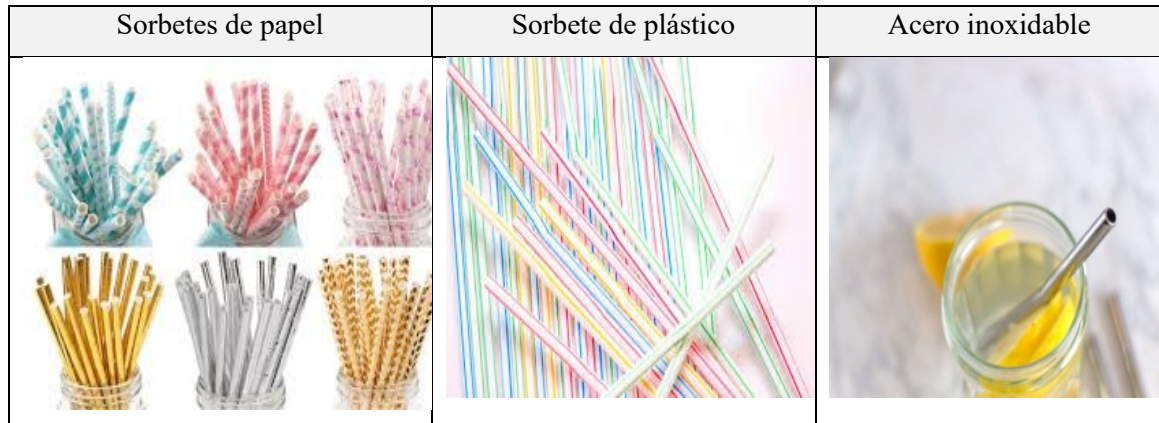
✍ **Nota:** Los **sorbetes** también se conocen con el nombre de **pajitas, cañitas, pitillos**, en México **popote, bombilla** en Argentina, Ecuador, Perú, República Dominicana); **sorbeto** (Puerto Rico); **sorbito** (Uruguay), **absorbente** en Cuba.

Hasta hace poco su fabricación era de plástico, dejándose de utilizar por razones de medio ambiente. Las pajitas reutilizables son una alternativa sostenible y ecológica a las pajitas de plástico de un solo

uso. Se fabrican de diferentes materiales, tales como papel, bambú, de centeno, comestibles, acero inoxidable reutilizables.

Un dato importante: se estima que una pajita de plástico tarda más de 500 años en descomponerse.

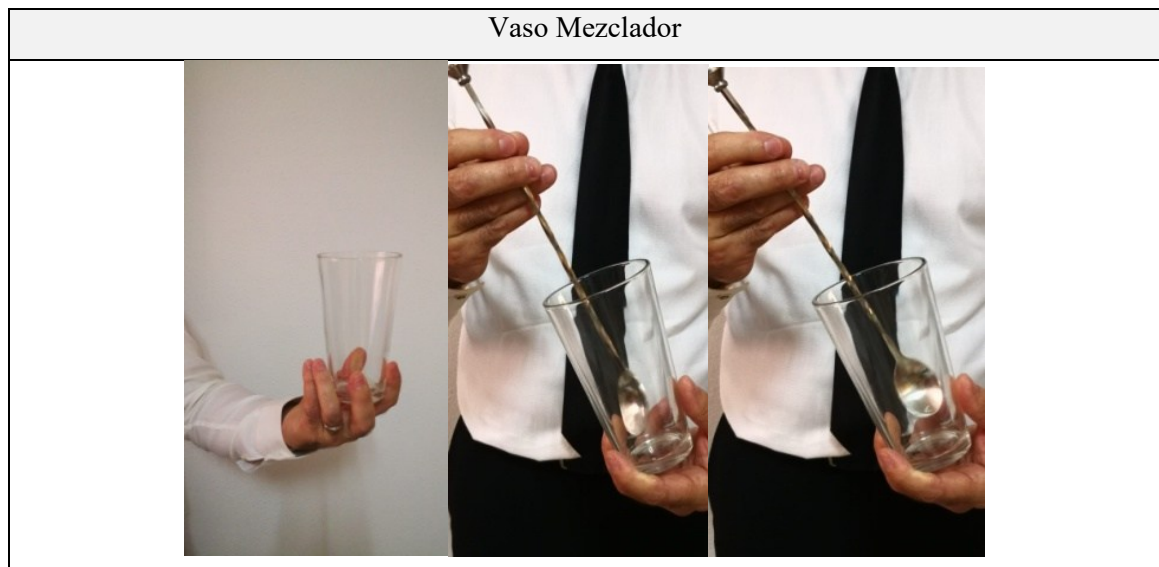
En España se usan unos 13 millones de pajitas cada día y en la UE unos 36.500 millones al año (datos de Greenpeace), es decir, que si las ponemos en fila podríamos ir y volver a la Luna 10 veces...



9.5. Elaboración y servicio de cócteles en vaso mezclador.

El vaso mezclador se emplea en aquellos cócteles para los que la mezcla o fusión de sus ingredientes no necesiten batirse de una manera tan energética como se hace con la coctelera. Las bebidas que se utilizan son más o menos diáfanas, traslúcidas y de poca densidad. Aunque existen excepciones como Bloody Mary, zumo tomate preparado.

El vaso mezclador debe de tomarse con la mano abierta por la base, posicionando los dedo y con la otra mano batir los ingredientes con la cuchara mezcladora.



Las pautas en la elaboración del cóctel son:

- Añadir hielo para enfriar el vaso mezclador, removerlo y retirarlo, volver añadir hielo.
- Incorporar los aguardientes, en orden de medida, resto de ingredientes (según cóctel a elaborar).
- Conviene, al igual que se hace con el vaso mezclador, enfriar la cristalería donde se sirva y presente el cóctel.
- Agitar con la cuchara mezcladora, haciéndola girar e incluso de abajo hacia arriba.

Manhatan	Bloody Mary
	

9.6. Elaboración y servicio de cócteles directamente en vaso.

Los cócteles directos en vaso son sencillos y rápidos de elaborar normalmente, son combinaciones de no más de dos o tres bebidas o que no necesitan batirse mucho o que se mezclan con facilidad.

Los combinados que en su mezcla tenga gas, refrescos sodas etc., deben añadirse a lo último, ejemplo de ello: Raf, Destornillador Andaluza cóctel, San Francisco,

Para la mezcla de las bebidas, se puede usar la cucharilla mezcladora.

Para el servicio de este tipo de cócteles, se usa el mismo vaso en el cual ha sido elaborado.

9.7. Recetario básico de coctelería.

Los cócteles se pueden clasificar en clásicos y modernos, por el tipo de herramienta usada en su elaboración (coctelera, vaso mezclador, batidora), por ser con alcohol o sin alcohol, por ser aperitivos, digestivos, nutritivos o para cualquier hora, etc.

Como toda receta, tiene sus medidas, que se expresarán en centilitros, gotas, golpes y segundos.

En general es muy importante tener en cuenta las medidas, ya que el uso o la no utilización de una bebida, pueden terminar cambiando el sabor de un cóctel.

• **Cócteles aperitivos**

Champagne Cocktail

- 9 cl Champagne Brut
- 1 cl Cognac
- 2 gotas Angostura Bitters
- 1 terrón de azúcar
- 1 cereza

Se elabora directamente en la copa



Sangría

- 4 cl. Brandy
- 4 cl. Triple seco
- 75 cl. Vino tinto
- ½ litro Agua con gas
- Fruta troceada, naranja, limón, manzana
- Azúcar al gusto
- Hielo suficiente

Se elabora directamente en la jarra




• **Cócteles refrescantes**

Piña Colada


- 3 cl Ron blanco
- 9 cl Zumo de piña.
- 3 cl Crema Coco

Se elabora en coctelera




Sex on the Beach <ul style="list-style-type: none">• 4 cl Vodka• 2 cl Licor melocotón• 4 cl Zumo arándanos• 4 cl Zumo naranja <p>Se elabora en coctelera, directamente.</p>	
---	--


• **Cócteles Nutritivos**

Ponche clásico <ul style="list-style-type: none">• 3.5 Brandy• 1 huevo• 2.5 Leche• 1 cl Zumo limón natural• 5 gr. Azúcar morena.• Canela en polvo• Piel de limón.• Hielo frappé. <p>Se labora en ponchera directamente, en coctelera, batidora</p>	
--	---


• **Cócteles digestivos**


God Mother <ul style="list-style-type: none">• 3.5 cl Vodka• 3.5 cl Amaretto <p>Se elabora de manera directa en vaso con hielo, se mezcla con la cucharilla, opcional piel de naranja.</p>	
--	--

- **Coctel restaurador**

<p>Bloody Mary</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.5 cl Vodka • 9 cl Zumo tomate • 1.5 cl Zumo de limón • 2 to 3 gotas de Worcestershire Salsa • 2 gotas de Tabasco • Ramita Apio • Sal y pimienta al gusto. <p>Se elabora en vaso mezclador.</p>	
--	--

- **Mocktails:** Cóctel sin alcohol.

<p>Daiquiri fresa sin alcohol</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.5 Fresa triturada • 2 cucharaditas azúcar • 1 cl Zumo limón natural • Hielo frappé <p>Se elabora en coctelera, batidora.</p>	
--	---

<p>San Francisco</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5/10 Zumo de Naranja • 1/10 Zumo de Limón • 2/10 Zumo de Piña • 1/10 Zumo de Melocotón • 1/10 Granadina • Se puede elaborar directamente en vaso, coctelera. 	
---	--

✍ **Nota:** Existe una leyenda de que después de una noche fiesta, el Bloody Mary restaura el organismo.

9.8. Cuestionario 4.

1. ¿Cuáles son los ingredientes de la piña colada?
 - a) Ron zumo piña, licor coco
 - b) Ron, zumo piña, azúcar
 - c) Ron, ginebra, zumo piña, zumo maracuyá
 - d) Zumos variados y ron

2. ¿Qué cóctel se compone de ginebra, cointreau, zumo limón?
 - a) Gin lemon
 - b) White Lady
 - c) Alexander
 - d) Bloody Mary

3. El Champagne cocktail se clasifica como cóctel....
 - a) Refrescante
 - b) Digestivo
 - c) Enérgico
 - d) Aperitivo

4. Enumere 5 cóctel sus ingredientes y donde se elabora (coctelera, vaso mezclador, batidora, directamente en vaso).

10. Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio.




Las elaboraciones que se realizan por lo general en el bar-cafetería se dividen principalmente en frías y calientes; los preparados y presentados fríos, son: ensaladas, bocadillos, sándwiches. En cuanto a las elaboración y presentado de caliente, bocadillos, sándwiches y platos combinados, para la realización de su servicio será necesario el uso de plancha, freidoras, como utensilios necesarios. A continuación, se describen algunas de las elaboraciones en frío y caliente más solicitados en el bar-cafetería.

10.1. Sándwiches y ensaladas.

Son elaboraciones sencillas, rápidas y económicas; requieren de una mise en place con los ingredientes a utilizar: para las ensaladas, tener lavado, cortado y colocado, para los sándwiches disponer de mantequilla en pomada, embutidos loncheados (jamón, queso, bacón..., manteniéndolos en frío, no conviene grandes cantidades pues esto provocará que se seque y pierda propiedades).




Existen multitud de tipos de sándwiches, tantos como la imaginación de quien los elabora.

Los principales tipos de sándwiches que encontramos en bares y cafeterías:




Sándwich mixto	Sándwich vegetal	Club Sándwich
		
Pan de molde, mantequilla, jamón dulce y queso.	Pan integral, Lechuga, tomate, queso, huevo duro y pepinillo.	Pan de molde, pollo o pavo, queso bacón, tomate, huevo duro y mayonesa.

Los bocadillos también se pueden clasificar en fríos y calientes. Siempre se tendrán en cuenta los bocadillos más tradicionales (jamón y tomate, chorizo, salami, mortadela, y tortilla) con los de corte más moderno con tipos de panes tipo chapata e ingredientes como el jamón de pato o el salmón ahumado.

En la siguiente tabla se describen algunos tipos de bocadillos.

Bocadillo Jamón Ibérico	Hamburguesa	Tortilla
		
Pan de barra, jamón ibérico (opcional tomate, aceite de oliva)	Pan hamburguesa, lechuga, tomate, carne ternera, queso.	Huevos, patatas, cebolla opcional.

Ensaladas más populares:

Ensalada Mixta	Ensalada Capresse	Ensalada Nicoise
		
Variedad de ingredientes como la lechuga, tomate y cebolla que pueden acompañarse de atún, huevo duro, pimientos, aceitunas	Tomate queso Mozzarella, hoja de albahaca, aceite oliva, opcional aceituna negra	Tomate, pimiento verde y rojo, pepino, apio, alcachofa, aceitunas, alcaparras, atún, anchoas, cebolla, ajo.

El servicio de sándwiches, ensaladas e incluso hamburguesas, se realiza en plato trincherero, y se marca con cubiertos trinchereros, tenedor y cuchillo. Las ensaladas, de no ir aliñadas, se acompañan con convoy, aceite y vinagre, petit menaje (sal y pimienta).

10.2. Servicio de desayunos.

Para el servicio de desayunos en el bar-cafetería se hará entrega de la carta, seguidamente se tomará el pedido, considerando la petición se marcará los cubiertos necesarios. En



el desayuno conviene servir la bebida y la comida a la vez, pues por lo general son zumos, cafés, infusiones, que el cliente degusta juntamente.

10.3. Aperitivos fríos y calientes.

Los aperitivos en España abarcan diferentes preparaciones culinarias, que generalmente se presentan en forma de tapa, pincho o raciones.

Las opciones serán muy diversas y principalmente dependerá de la categoría del establecimiento.

Estos aperitivos pueden ser fríos o calientes y se suelen acompañar de pan, picos o regañás.



Las tapas y pinchos se suelen servir en platillos o pequeñas rabaneras de loza o barro.

Las medias raciones y raciones, se sirven en platos de postre y trincheros.

Es bastante típico en España tomar un plato de jamón o de queso antes de comenzar una comida.



Las raciones servidas, se marcan con cubiertos aperitivo o postre.

Diferentes tipos de tenedores para el marcaje de los aperitivos	Cubiertos de postre su tamaño es algo menor a los trincheros.
	

11. Preparación y servicio de helados, sorbetes, repostería y tartas.

Hoy en día, merced a la existencia de maquinaria que encontramos en el mercado, hay algunos bar-cafeterías que elaboran sus propios, helados, sorbetes, repostería y tartas, aunque por lo general suele ser industrial. La especialización en alguna de estas ofertas es un reclamo para la clientela.

11.1. Helados.

Los helados son “preparaciones alimenticias que han sido llevadas al estado sólido, semisólido o pastoso por una congelación simultánea o posterior a la mezcla de las materias primas puestas en producción y que han de mantener el grado de plasticidad y congelación suficiente hasta el momento de su venta al cliente”.

Un helado está compuesto principalmente por leche, azúcar, huevo, nata, frutas o zumos naturales o aromas, agua, mantequilla, esencias, aditivos y proteínas vegetales principalmente. Para su preparación es necesario una heladora para conseguir así la textura deseada.

Dependiendo del tipo de negocio, se tendrán caseros o industriales; generalmente en bares y cafeterías suelen ser más industriales.

Normalmente, el marcaje de este tipo de productos varía en función del tipo de recipiente que se use para su servicio, como:

- Copas de helado. Cucharas largas de sorbete.
- Bol o plato de helado como postre. Cuchara de helado.

Copa de helado mixto	Cuchara para helado
	

Nota. La cuchara de helado se diferencia de otras por ser plana y de forma rectangular, permite comerlo más cómodamente.

11.2. Sorbetes.

El sorbete es un postre semi-helado, no contiene ingredientes grasos, además de no incluir yema de huevo. Por esta razón su textura resulta menos firme, más líquida y menos cremosa que el helado.

Alimento dulce y cremoso que se elabora con agua, claras de huevo, azúcar y un licor o jugo de fruta; se consume casi helado y triturado como refresco o postre.

Los sorbetes pueden servirse con forma de bola de helado, también semi-consistente e incluso líquido; se acompañan con servilleta de cóctel y cuchara de helado. Cuando es líquido se añade cañita.

Los sorbetes, al igual que ocurre con los helados, existen de infinidad de sabores, siendo los más habituales, papaya, mango, limón, naranja, piña fruta fresca, etc



11.3. Repostería.

Con la repostería se capta una parte importante de la clientela, pues ¡quién no es goloso!; conviene que sea variada, vistosa y de calidad.

Hay obradores de repostería en los hoteles que elaboran para el bar-cafetería. En los establecimientos de la calle, es más habitual que la repostería de este tipo de negocios proceda de obradores externos.



11.4. Tartas.

Las tartas, son de gran reclamo en porciones acompañando un café, infusión batido, etc; suelen estar elaboradas fuera del negocio propio y ser solicitadas por los clientes con antelación para la celebración de un evento.

Se sirven en platos de postre con cuchara de postre y tenedor de postre, pero cuando la base sea hojaldrada o quebrada debe añadirse el cuchillo de postre.



12. Cuestionario 5.

1. ¿De qué ingredientes se compone el Club Sándwich?
 - a) Pan de molde, pollo o pavo, queso, bacón, tomate, huevo duro y mayonesa.
 - b) Pan de molde, pollo o pavo, queso, bacón, tomate, atún.
 - c) Pan de molde, pollo o pavo, queso, bacón, tomate, jamón
 - d) Pan de molde, pollo o pavo, tomate, huevo duro y mayonesa

2. La ensalada compuesta por lechuga, tomate, cebolla, aceitunas, es...
 - a) Ensalada Capresse
 - b) Ensalada verano
 - c) Ensalada Nicoise
 - d) Ensalada de la casa

3. Producto que se elabora con agua, clara de huevo, azúcar y un licor o jugo de fruta.....

4. Cuáles son los ingredientes de la ensalada Nicoise:

Atención al cliente en restauración

1. La atención y el servicio.

La satisfacción del cliente vendrá derivada de la percepción que se tenga durante la visita al establecimiento, desde su primer contacto hasta su salida. Durante su estancia existen muchas interacciones con el entorno que le ha permitido procesar toda la información recibida y formarse una opinión sobre el lugar.

Es por ello que, sería fundamental para incrementar la satisfacción de un cliente analizar, cuáles son los procesos más importantes de estímulos recibidos durante su estancia. En cada uno de estos procesos el cliente recopilará datos del entorno y especialmente de los empleados que se encuentren interactuando con él. En líneas generales se podría decir que los puntos de interacción más importantes con los clientes son la recepción de cliente, el servicio y despedida. La recopilación de opiniones sobre el propio establecimiento. Además de estos, la percepción del cliente en un restaurante viene determinada por todo tipo de detalles que el cliente percibe cuando se encuentra. El entorno, la mesa, la luminosidad, el mobiliario, la propia carta, los baños, entre otros.

1.1. Acogida y despedida del cliente.

El cliente debe percibir, en un primer momento, que es bien recibido. Este primer contacto es determinante, puede incitar a la confianza o, bien por el contrario, a una reacción de defensa o de contrariedad.

El entorno, organización y empleados deben estar preparados para recibir el cliente. Los mecanismos de comunicación verbal y no verbal como la mirada, el saludo “usando el nombre del cliente si se conoce”, la sonrisa amable, los gestos.

Los clientes presentan diferentes necesidades o expectativas en el momento de la acogida, tales como la necesidad de ser vistos, ser atendidos sin esperar mucho, de ser recibidos y atendidos en entrar, ser orientados en la dirección correcta, de sentirse cómodos y estar bien instalados, ser tranquilizados, de conocer el tiempo de espera si hay filas o colas, etc.

A tener en cuenta en la acogida:

- Saludar y dar la bienvenida.
- Comunicarse al ser posible en el idioma del cliente, cuando este sea extranjero: inglés, alemán, francés.
- Saludo apropiado, una mirada, una sonrisa (no se debe dar la mano al no ser que el cliente sea quien lo haga).
- Acompañar a los clientes a la mesa.
- Acomodarlos en las sillas, con preferencia para las señoras.
- Ofrecer un aperitivo
- Entregar las cartas (menú). Recomendar sugerencias de la casa.
- Pasado unos minutos prudenciales tomar nota del pedido.