



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: HOT772_3

Código: HOT772_3

NIVEL: 3

Arqueos: Recuento de todas las transacciones de dinero en un periodo determinado (tanto pagos/cobros en efectivo como los realizados en tarjeta).

Contravalor: Valor que se da a cambio de lo que se recibe.

CRM: ("Customer Relationship Management", en español, Gestión de la Relación con el Cliente). Es una gestión 360° de ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

Cultura corporativa: Conjunto de símbolos, creencias, valores, costumbres y prácticas de un grupo de personas que forman parte de una organización.

Encriptación: Procedimiento de seguridad que consiste en la alteración, mediante algoritmos, de los datos que componen un archivo para garantizar su confidencialidad.

Estándares de calidad: Normas y protocolos internacionales que deben cumplir los productos gráficos para su distribución y consumo por el cliente final; un estándar se define como el grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad, en otros términos, define el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso.

Evaluación cualitativa: Es aquella donde se juzga o valora más la calidad tanto del proceso como el nivel de aprovechamiento alcanzado de los alumnos que resulta de la dinámica del proceso de enseñanza aprendizaje.

Evaluación cuantitativa: Es aquella que utiliza datos disponibles, relevantes y verificables para generar un valor numérico que permita establecer la probabilidad y el impacto de un riesgo.

Fidelización: Acción conducente a crear un vínculo entre la entidad u organización y el usuario, con el fin de incrementar y consolidar su práctica o consumo.

GDS: ("Global Distribution System". En español, terminales de sistemas globales de distribución). En turismo es una red avanzada de agencias de viajes que se especializan en vender y reservar productos de viaje, como habitaciones y paquetes de servicios.

Infraestructura viaria: Conjunto de terrenos e infraestructuras, destinadas a la comunicación y transporte de personas y mercancías, por carreteras y caminos.

Pasaje: Conjunto de personas que viajan en un barco o avión.

Site inspection: Prospección del espacio.

Sostenibilidad: Características del desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.

Target: Objetivo, persona o cosa a la que se dirige una acción.

Viaje combinado: La combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia.



Viaje de prospección: Viajes con el fin de obtener una visión integral de dicho escenario comercial. Un destino que puede presentarse como un escenario de búsqueda de nuevas oportunidades de venta y crecimiento.