



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y  
UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: RECEPCIÓN

Código: HOT094\_3

NIVEL: 3



**Acreditaciones:** Documento por el cual un individuo demuestra quién dice que es o que está autorizada para hacer algo.

**Anulaciones:** Procedimiento mediante el cual se suspende o deja sin valor una decisión, procedimiento o actuación.

**Calidad de un producto o servicio:** Percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

**Canal de distribución:** Conductos que cada empresa escoge para la distribución más completa, eficiente y económica de sus productos o servicios, de manera que el consumidor pueda adquirirlos con el menor esfuerzo posible.

**Check in:** Proceso mediante el cual un recepcionista registra la llegada de clientes a un establecimiento de alojamiento.

**Check out:** Proceso de salida de un establecimiento de alojamiento con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

**Confidencialidad:** Se aplica a la información que se confía a otra persona o entidad de modo reservado y que esta guarda y no puede divulgar.

**Control presupuestario:** Proceso que permite evaluar la actuación y el rendimiento o resultado obtenido en cada centro; para ello se establecen las comparaciones entre las realizaciones y los objetivos iniciales recogidos en los presupuestos, a las que suele denominarse variaciones o desviaciones.

**Convenio colectivo:** Acuerdo celebrado entre empresarios y trabajadores para fijar normas (aspecto normativo) que regularán las condiciones de trabajo en un ámbito laboral determinado (empresa o sector) y los derechos y obligaciones de las partes.

**Demanda:** Servicios que los clientes solicitan y están dispuestos a comprar.

**Dinámicas de equipos de trabajo:** Conjunto de conocimientos teóricos y de herramientas en forma de técnicas grupales que permiten conocer al grupo, la forma de manejarlo, aumentar su productividad y de afianzar las relaciones internas y aumentar la satisfacción de los que componen el grupo.

**Establecimientos de alojamiento:** Hoteles, balnearios, ciudades de vacaciones, centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias de tercera edad, entre otras.

**Estancias:** Permanencia durante cierto tiempo en un establecimiento de alojamiento.

**Estructura organizativa de empresa:** Esquema de jerarquización y división de las funciones y componentes de la misma.



**Ergonomía:** Estudio y adecuación de las condiciones del lugar del trabajo, máquinas, vehículos o equipo a las características físicas y psicológicas del trabajador o usuario.

**Manual de procedimientos:** Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa u organización empresarial.

**Plan de empresa:** Documento que identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio, examina la viabilidad técnica, económica y financiera de la misma, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir la citada oportunidad de negocio en un proyecto empresarial concreto.

**Planificación comercial:** Decidir por adelantado lo que ha de hacerse, proyectar acciones, siguiendo una serie de pasos, reconocimiento de la necesidad de acción, investigación, información y análisis de datos disponibles, propuestas de acción y decisión.

**Presupuesto:** Cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual.

**Protocolos:** Conjunto de reglas que se siguen en la celebración de determinados actos oficiales o formales, y que han sido establecidas.

**Queja:** Muestra de disconformidad, oposición o protesta.

**Reservas:** Acción mediante la cual una persona en su nombre, cliente o en nombre de otra, solicita el alquiler de una o más habitaciones, características determinadas durante unas fechas concretas, bajo un precio y condiciones determinadas de antemano.

**Sistema de gestión de la calidad:** Compuesto por procedimientos (responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización), por procesos (responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico) y por recursos (no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo).