



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: OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTO

Código: HOT222_1

NIVEL: 1



Accesibilidad: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades físicas o psíquicas.

Albarán: Del árabe *albará*, documento que sirve como prueba o justificante de la entrega de los bienes y que firma la persona que recibe la mercancía.

Aparador: Mueble ubicado en el comedor, compartimentado para albergar una pequeña provisión de loza, cubertería, cristalería y mantelería.

Aprovisionamiento: Proceso compuesto de varias fases a través del cual una empresa cubre las necesidades de medios productivos para la realización de su actividad. Dicho proceso comienza en el momento en que se detecta una necesidad hasta el momento en que el género queda almacenado a la espera de su utilización en el ciclo productivo.

Aptitud profesional: Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.

Calandra: Máquina de grandes dimensiones que se utiliza para el planchado de ropas en establecimientos dotados del servicio de lavandería.

Calidad de un producto o servicio: Es la capacidad de un producto o servicio de satisfacer las necesidades, los requerimientos y las expectativas del cliente. Se trata de un término relativo, pues es el cliente quien determina el grado de calidad dependiendo de sus expectativas y percepciones y, por tanto, del grado de satisfacción que le produzca dicho producto o la recepción de un determinado servicio. De esta forma, un cliente estará muy satisfecho si sus percepciones superan sus expectativas; estará satisfecho si sus percepciones se equiparan con sus expectativas y estará insatisfecho si sus percepciones no alcanzan sus expectativas.

Camarero/a de pisos: Persona encargada de realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones, normalmente en hoteles, residencias u hospitales, en todas sus dependencias y en las zonas nobles y áreas comunes de las instalaciones, cuidando el buen estado del mobiliario, bajo la supervisión de la persona responsable del departamento de Pisos.

Carro de limpieza: O carro de pisos es una herramienta de trabajo de un/a camarero/a de pisos compuesto por una estructura de baldas, ruedas y sacos contenedores, que incluye todo el utillaje necesario para realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones, zonas nobles y áreas comunes de un establecimiento de alojamiento, sin necesidad de desplazarse al Office.

Deontología profesional: Conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional. Estas normas determinan los deberes mínimamente



exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad. Por este motivo, suele ser el propio colectivo profesional quién determina dichas normas y, a su vez, se encarga de recogerlas por escrito en los códigos deontológicos.

Economato: Es la zona reservada para el almacenaje de alimentos y otros materiales. Está compuesta por distintos almacenes diferenciados: almacén de productos no perecederos, almacén de productos de limpieza y almacén de productos varios. Se debe situar cerca de la zona de recepción de mercancías.

Establecimientos de alojamiento turístico: Instalación donde regularmente (u ocasionalmente) se ofrecen plazas para que un turista pueda pernoctar a cambio de un precio. Se pueden distinguir diversas tipologías como hoteles, balnearios, ciudades de vacaciones, centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias de tercera edad, apartamentos turísticos, alojamientos rurales, entre otras.

Estancia: Permanencia durante cierto tiempo en un establecimiento de alojamiento turístico.

Fibra: Cada uno de los filamentos que entran en la composición de los tejidos orgánicos vegetales o animales y sirven para darle firmeza y consistencia; filamento obtenido por procedimientos químicos que se usa principalmente en la industria textil; raíces pequeñas y delicadas de las plantas.

Hostelería: Actividad económica que consiste en ofrecer un conjunto de servicios relacionados con el alojamiento y/o comidas y/o bebidas. Rama del sector terciario o de servicios.

Lencería: Conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otros materiales, usualmente sin teñir, que se emplean en hostelería para vestir ciertas dependencias y mobiliario (ropa de cama, mantelería, ropa de baño, uniformes de personal, etc.); subdepartamento del hotel dependiente del departamento de Pisos y vinculado estrechamente con la lavandería, donde se organiza, controla y almacena toda la ropa que es utilizada en el hotel, así como la ropa de los clientes en caso de solicitud. Este subdepartamento suele estar dividido en cuatro áreas: lavado de ropa, planchado de ropa, costura de ropa y almacén.

Lencería de baño: Conjunto de ropa de un hotel dispuesta en la dependencia del baño (albornoques, alfombras y toallas de distinto tamaño y utilidad).

Lencería de habitaciones: Conjunto de ropa de un hotel utilizada para cubrir el mobiliario existente en las habitaciones (sábanas, colchas, edredones, fundas de almohada, entre otros).

Lito: Paño de servicio, de aproximadamente 40 x 80 centímetros que utiliza el camarero para el servicio a los clientes en mesa o para el transporte de fuentes de alimentos calientes.



Manteles: Cubierta de lino, algodón u otro material, que se pone en la mesa. En restauración suelen tener cincuenta centímetros más para la caída. Pueden ser adamascados, de hilo, algodón y fibras sintéticas. Existen también tiras para mesas largas y de mismas características de caída.

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.

Office del departamento de pisos: Espacio de trabajo y almacén en donde el personal de pisos guarda la ropa, utensilios, productos de limpieza, maquinaria, dotaciones y útiles necesarios para el desarrollo del trabajo de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y comunes del hotel.

Overbooking: Palabra de origen inglés, en español se traduce de forma literal como “sobreventa”. Es un término surgido a mediados del siglo XX debido a las estrategias de gestión de las aerolíneas americanas que pretendían incrementar la capacidad de sus aviones al realizar un vuelo. Por esta técnica se permitía a los clientes de la aerolínea reservar un servicio por encima de la disponibilidad real existente, sin su conocimiento. Actualmente se aplica también en el sector hotelero, definiéndose como una técnica de gestión de la rentabilidad de los servicios que persigue incrementar la capacidad del establecimiento, aun no existiendo físicamente esa posibilidad, para evitar la pérdida de ingresos producida por la existencia de clientes No-Show.

Productos de acogida o amenities: Productos que se ofrecen a los clientes de forma gratuita en el “acto de acogida o recibimiento” en un establecimiento de alojamiento turístico, con productos tales como gel, champú, kit de afeitado, kit de aseo dental, peine, entre otros.

Reclamación: Proceso realizado normalmente por escrito en el que un cliente manifiesta su oposición o contradicción con alguna operación o acontecimiento desarrollado en la prestación de un servicio o la venta de un bien, mostrando su disconformidad con la misma. La gestión de una reclamación suele estar normalizada en la mayoría de las empresas.

VIP (cliente): Conjunto de clientes que, por sus características específicas, son merecedores por parte de la empresa de un trato privilegiado. La expresión VIP proviene de las iniciales anglosajones de “very importante person” (persona muy importante).

Zonas comunes: Son las utilizadas por el personal para la realización de tareas necesarias en la prestación de servicios a clientes como por ejemplo la cocina, el comedor de personal, los servicios de personal, etc.).



Zonas nobles: Son aquellas áreas de un hotel que pueden ser utilizadas por todos los clientes y no son habitaciones. Se dividen en zonas de uso común (hall de recepción, pasillos, sala de restaurante, entre otros) y salones para la celebración de eventos.