



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN

Albarán: Documento que sirve como prueba documental de la entrega de los bienes como lo indica su nombre en árabe *albará* que significa la prueba o el justificante.

Almacén: Lugar donde se guarda una provisión de géneros para poder desarrollar la actividad del establecimiento.

Análisis DAFO: Es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

Aparador: Mueble ubicado en el comedor, compartimentado para albergar un pequeño stock de vajilla, loza, cubertería y mantelería.

APPCC: El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC o HACCP por sus siglas en inglés) es un proceso sistemático preventivo para garantizar la seguridad alimentaria, de forma lógica y objetiva. Es de aplicación en industria alimentaria aunque también se aplica en la industria farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. En él se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control, tendientes a asegurar la inocuidad.

Bodega: Almacén de todo tipo de bebidas. En el restaurante concretamente para la conservación y guarda de vinos.

Brunch: Consiste en una comida realizada por la mañana entre el desayuno y el almuerzo. Por su contenido se suele definir como una combinación entre desayuno (breakfast) y almuerzo (lunch) que se sirve por regla general en un periodo de tiempo que va desde las 11 a las 15 horas.

Buffet: bufé o bufet (del francés, buffet) es una comida servida y dispuesta generalmente sobre una mesa, junto con su cubertería, que consiste principalmente en que los comensales se sirven a discreción de los alimentos.

Catering: Servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole.



Características organolépticas: Las propiedades organolépticas son el conjunto de descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, como por ejemplo su sabor, textura, olor, color. Todas estas sensaciones producen al comer una sensación agradable o desagradable. Las características o propiedades organolépticas de un cuerpo son todas aquellas que pueden percibirse de forma directa por los sentidos sin utilizar aparatos o instrumentos de estudio.

Cierre diario de producción: Protocolo de la ejecución del cierre del restaurante realizado diariamente.

Comanda: La definición viene del galicismo “commander” pedir. Es un vale de recorrido interno que permite conocer la petición del cliente y a qué cliente corresponden, qué punto de cocción desea, quién ha tomado la comanda (fecha), número de clientes que ocupan la mesa y si comen a la carta o menú. Con estos datos se hace la factura; una de las tres copias se la queda facturación, otra sellada por facturación va a cocina y la 3ª copia se la queda el camarero.

Coaching: Procede del verbo inglés “to coach” entrenar) es un método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.

Datáfonos: Dispositivo compacto que, instalado en un establecimiento de restauración, permite cobrar a sus clientes (por red telefónica, o IP vía GSM, GPRS, Wi-Fi, etc.) mediante tarjeta de crédito o débito. Normalmente el datáfono de un comercio es proporcionado por el banco con el que trabaja.

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 deontológico.

Expositor de alimentos y bebidas: Mueble que se sitúa en el punto de venta para exhibir y promocionar alimentos y bebidas. Consisten en varias baldas o estantes combinados con imágenes y carteles publicitarios y tienen por finalidad provocar la venta de un producto. Forman parte de lo que se conoce como PLV o «publicidad en el lugar de venta».

En place: Término francófono “En lugar de”, que indica unido al retour, la devolución de algún género y su sustitución por otro.

Economato: Almacén de alimentos no perecederos.



EFQM (modelo europeo para la calidad): La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (en inglés, European Foundation for Quality Management, EFQM). La Fundación asume su papel en el incremento de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones europeas, reforzando la Calidad en todos los aspectos de sus actividades, así como estimulando y asistiendo el desarrollo de la mejora de la Calidad.

Escandallos: Método que permite calcular cantidades y precios de productos para controlar los costes en la cocina.

Estacionalidad: Periodo del año que hace referencia a las estaciones climáticas; a tener en cuenta a la hora de incluir ciertas bebidas en una carta.

Estándares de especificación: Un estándar es una especificación precisa de algo. Estándar o norma es un conjunto de reglas sobre cómo debe ser algo.

Ficha técnica de elaboración: Fichas en las que figuran los ingredientes, utensilios y proceso de elaboración de múltiples elaboraciones, son utilizadas para el desarrollo y posterior servicio de comidas y bebidas.

Ficha de almacén: Documento normalizado y utilizado en la gestión del economato. Contiene las características básicas del producto.

Fichas de especificación técnica: Manual en el cual se reflejan las características de un determinado artículo/objeto/maquinaria. Recetario.

Guía de Prácticas Correctas de Higiene: Instrumento que contribuye notablemente a la mejora de la seguridad de los alimentos producidos por los establecimientos comprometidos con el concepto de seguridad alimentaria, además de facilitarles el cumplimiento de la obligación legal de disponer de procedimientos de autocontrol basados en el APPCC.

Gueridón: Mobiliario auxiliar del comedor.

Indicadores de rendimiento: Referencias o patrones fiables a fin de obtener evaluaciones cuantitativas y cualitativas sobre las posibles mejoras. Utilizando esta información, los establecimientos de restauración pueden afrontar los problemas potenciales con relativa antelación.

Libro de bodega: Documento en forma de libro en el cual se anotan todas las entradas de vinos en la bodega, así como sus características.

Logística de catering: el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de un servicio de catering, especialmente de distribución.

Lunch: Comida ligera que se ofrece en ciertas reuniones, celebraciones, etc.



Oferta gastronómica: Conjunto de productos (comidas, bebidas y otros) que un establecimiento hostelero ofrece a sus clientes mediante precio.

Mise en place o puesta a punto: Término francés que se interpreta por el de “puesta a punto”. Engloba las tareas preparatorias tanto de géneros, como de utillaje y equipo necesario, para la ejecución del servicio, de forma exitosa.

Normas ISO 9000: Designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría.

Normas de protocolo: Conjunto de conductas, reglas y normas sociales a conocer, respetar y cumplir, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar. Cuando dentro de una organización se aprecia como pertinente aplicar protocolos, se crea uno interno basado en la potencialidad de las autoridades que forman parte de la misma; esto le permite llevar a cabo sus actividades en general.

Proceso de almacenamiento: El almacenamiento de materias primas está orientado a minimizar el efecto de estacionalidad de ciertos productos alimentarios.

Proceso de suministro: es el proceso de planificación, puesta en ejecución y control de las operaciones de la red de suministro con el propósito de satisfacer las necesidades de la empresa o departamento con tanta eficacia como sea posible. La gerencia de la cadena de suministro atraviesa todo el movimiento y almacenaje de materias primas, el correspondiente inventario que resulta del proceso, y las mercancías acabadas desde el punto de origen al punto de consumo.

Pre-servicio: Operaciones que se realizan antes del servicio (mise en place).

Rechaud: Utensilio para cocinar y flambear platos a la vista del cliente. Los modernos se componen de una bombona de gas, un quemador y una parrilla.

Relevé: Galicismo con que se denomina el impreso que refleja el inventario de los artículos o géneros que hay en una cocina en el momento de finalizar el servicio.



Stock: Voz inglesa usada con el sentido de existencias, disponible para un uso futuro. Conjunto de productos o materiales que almacena una empresa, a la espera de su utilización o venta, o para hacer frente a futuras demandas.

Sumiller: (del francés *sommelier*) es el experto en vinos que sugiere a la clientela de los grandes restaurantes el vino apropiado para la ocasión.

Trazabilidad: Procedimiento preestablecido y autosuficiente que permite conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado y a través de unas herramientas determinadas.

Unidad de producción en restauración: Es el conjunto general de relaciones de diseño, organización, toma y ejecución de decisiones, distribución de espacio, tecnología, producción, especialización e intercambios realizados por los individuos en establecimientos de restauración.

Vale de pedido: Nombre que se da al justificante extendido para retirar un artículo, género o producto de una unidad de un establecimiento hotelero.

Vale de aprovisionamiento/vale de pedido: Impreso o formulario utilizado para hacer el pedido de aprovisionamiento de género, del departamento de bar-cafetería a almacén o bodega.