



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Código: HOT333_3

NIVEL: 3



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.

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.

Áreas o zonas comunes: Son las zonas del establecimiento de alojamiento destinadas al personal, como por ejemplo el comedor de personal, los aseos, el vestuario, entre otros.

Control presupuestario: Proceso que permite evaluar la actuación y el rendimiento o resultado obtenido de la actividad económico-financiera de una empresa; 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.

Cristalería: Conjunto de objetos de cristal que forman parte de una vajilla. Los cuidados de mantenimiento serán exquisitos en la manipulación de este material en lo referente a golpes, ya que su dureza es muy inferior a la del resto del material, desconchándose y rayándose con facilidad. El repaso se lleva a cabo con vapor de agua acidulada y paño de hilo, transportándose al comedor en bandejas con cubre cuando son grandes cantidades o en la mano y sujetas por el pie y base cuando son pocas. Se dejan colocadas en mesas y aparadores.

Decorar: En términos culinarios está referido al proceso de adornar, embellecer o hacer filigranas sobre los productos de pastelería-repostería.

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.

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

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

Evento: Acontecimiento que se celebra de manera formal o solemne.



Existencias: Mercancías destinadas a la venta que se guardan en un almacén.

Inventario: Registro documental de bienes y demás elementos propiedad de una persona o una empresa, ordenado y precisado. En gestión empresarial suele también estar valorado económicamente.

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.

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.

Office: En restauración, lugar situado entre la cocina y el comedor destinado al lavado de la cristalería, vajilla, cubertería y demás menaje que se emplea en la sala; área del bar-cafetería interior anexa a la barra, destinada a la limpieza de platos y cubiertos, además de poderse ubicar la cocina, plancha, freidoras y frigoríficos.

Orden de servicio: Instrucciones detalladas del desarrollo y ejecución del servicio de restauración de un establecimiento, según la oferta gastronómica diseñada y las normas operativas de la organización.

Presidencia: Persona o conjunto de personas que presiden un acto, evento o comida.

Procedimiento: Método sistemático y ordenado para realizar algo.

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.

Protocolo: Conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos disponen para la organización de sus actos, su convivencia y sus relaciones internas y externas. Mediante éstas se regulan y planifican los actos promovidos por las instituciones públicas, entidades privadas y por las personas, se establece su orden y desarrollo y se ordenan los invitados y los símbolos.



Proveedor: Empresa exterior que abastece a otra en materias primas, materiales de consumo, servicios u otros productos.

Queja: Muestra de disconformidad, oposición o protesta interpuesta por un cliente o usuario de un servicio.

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.

Restauración: Actividad dedicada a la prestación de servicios de comidas y bebidas.

Rotación: Renovación de las existencias totales de los productos que ofrece un establecimiento hostelero en un espacio de tiempo determinado.

Servicio: Acto y efecto de servir; cubierto que se pone en la mesa para cada uno de los comensales; conjunto de viandas que se ponen a un tiempo en la mesa, por series y por orden; en transporte de pasajeros, es el conjunto de las distintas prestaciones que se ofrecen a los pasajeros a bordo de los trenes, como pueden ser: desayunos, aperitivos o snack, almuerzos y cenas, así como servicio de cafetería o restaurante dependiendo de la clase, el tipo de tren y del recorrido.

Stock: Cantidad mínima de productos almacenados sin que caduquen o se deterioren.

Sugerencia: Idea que se sugiere o se propone a un cliente para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de pedir un plato o bebida.

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.