



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: GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Código: HOT334_3

NIVEL: 3

A Crédito: Pago en el que cliente puede utilizar todos los servicios que ofrecen los departamentos de establecimientos hoteleros sin necesidad de pagar directamente. La totalidad de los servicios se computan en la factura general del cliente, que abona al final de su estancia.

Acto: Hecho público o solemne. Los actos públicos, son aquellos actos oficiales en los que intervienen las primeras Autoridades civiles, eclesiásticas o militares del Estado, de la Autonomía, de la Provincia o de la Ciudad. Actos de carácter especial son aquéllos cuyo objetivo es dar solemnidad a un acto o conmemorar una fecha señalada.

Al Contado: Pago que se verifica en el momento de recibir la mercadería o servicio. Se realiza en efectivo o con tarjeta de crédito.

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

Autoservicio: Se denomina también self-service. Este servicio consiste en la distribución de mostradores en línea o en islas equipados con maquinaria para mantener los alimentos en perfecto estado de conservación.

Barman: Profesional de un bar, responsable del mostrador, del cual es el jefe. Prepara todo tipo de bebidas, cócteles y combinados. Controla, planifica y dirige el servicio del bar.

Barra: Zona destinada para atender a los clientes en el bar y/o para atender a los camareros encargados del servicio de mesas a través del control.

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 ofertados.

Calienta fuentes: Aparato que se utiliza para mantener la temperatura de las fuentes u otros recipientes durante el servicio.

Calienta platos: Aparato que se utiliza para mantener los platos calientes durante el servicio.

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.

Carros: De servicio, para uso en hostelería y restauración. Transporte cómodo y de manera ordenada de alimentos, mercadería, bebidas y elementos de cocina. Facilitan el servicio en la sala. Los más utilizados son el carro caliente, el carro de flambear, el carro de quesos, el carro de postres y el carro de bebidas.

Carta de bar-cafetería: Relación de platos, bebidas, vinos o preparaciones, agrupados por afinidades y que, con sus correspondientes precios, el establecimiento ofrece al público.

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

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

Coffee-break: Servicio de restauración que se ofrece en el descanso de reuniones de trabajo y se compone principalmente de café, infusiones, zumos, refrescos, sándwiches, mini bocadillos, pastelería salada, bollería y repostería.

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.

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.

Desespinar: Acción de retirar las espinas de un pescado, a la vista del cliente. Ello obliga a tomar las medidas oportunas, trinchando de dentro a fuera, evitando lo señalado. Existe así mismo un cuchillo de similares características en cuanto a finura, largaría y afilado, pero con el filo recorrido por una serie de hendiduras: es el conocido como cuchillo de salmón.



Economato: Almacén de alimentos no perecederos.

Estudio de mercado: Se trata de un estudio que se utiliza para tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender, dentro de un espacio definido, durante un periodo de mediano plazo y a qué precio están dispuestos a obtenerlo.

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

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».

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

Fichas de especificación técnica: Son 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.

Flambear: Rociar una preparación culinaria con algún tipo de bebida alcohólica y prenderle fuego, para así aromatizar la preparación y reducir el grado alcohólico de la bebida.

Heráldica: Estudio y explicación de los blasones y escudos de armas.

Himno: Composición poética o musical de alabanza de un hecho memorable o representación de un colectivo o país.

Línea de banderas: Disposición de banderas en línea según sea la estructura, entorno y localización del edificio.

Mesero: Plano de mesa en piel, en cuyas ranuras se colocan unas estrechas tarjetas rectangulares con los nombres de los comensales, en el mismo orden y posición que tendrán en la mesa.

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 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.



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

Plan de producción: El plan de producción de una empresa tiene como objetivo hacer constar todos los aspectos técnicos y organizativos que conciernen a la elaboración de los productos o a la prestación de servicios recogidos en el Plan de Empresa.

Precedencia: Condición específica de una persona que determina su orden, situación y ubicación en cualquier actividad y lugar.

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

Presidencia francesa: Los anfitriones del evento se sientan en el centro de los extremos largos de la mesa presidencial.

Presidencia inglesa: Los anfitriones del evento se sientan a los extremos de la mesa presidencial.

Rangos de ordenación: En todo el territorio español, el protocolo de la vida oficial, a efectos de ordenación de autoridades se rige por el Real Decreto 2.099/83, de 4 de agosto. Es la norma básica a la que se atenderán todos los actos oficiales, ya sean de carácter general o especial.

Símbolos de Estado: Símbolos que un país adopta para representar sus valores, metas, historia o riquezas y mediante los cuales se identifica y distingue de los demás, además de aglutinar en torno a ellos a sus ciudadanos y crear un sentimiento de pertenencia.

TPV: Terminal de punto de venta. Hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan en las tareas de gestión de un establecimiento comercial de venta al público. Los TPV permiten la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas operaciones durante todo el proceso de venta, así como cambios en el inventario.

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.

Vexilología: La vexilología es el estudio de las banderas en su más amplio sentido. Es una disciplina auxiliar de la historia, aunque hoy día se entiende también su relevancia como parte de la semiótica. A la persona dedicada a esta actividad se la denomina vexilólogo.