



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SERVICIOS DE RESTAURANTE, BAR Y CAFETERÍA

Código: HOT679_2

NIVEL: 2



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.

Acción promocional: Conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos como informar, persuadir o recordar al público objetivo los productos y/o servicios que se comercializan.

Actividades de evaluación: Actividades concretas con las que se evaluará a los candidatos para ver si han alcanzado los objetivos previstos.

Adobar: Introducir un género crudo, entero o fraccionado dentro de un preparado llamado “adobo” (ajos, especias, vinagres, vinos, aceite, sal, etc.) con el objeto de darle un aroma especial, ablandarlo o conservarlo.

Aguardiente: Bebida alcohólica obtenida de la destilación de líquidos azucarados fermentados.

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.

Análisis sensorial: Operación que consiste en apreciar las propiedades y caracteres organolépticos de un alimento. Se trata por tanto de sacar los defectos y cualidades para valorarla.

Añada: Año en que ha tenido lugar la vendimia a partir de la cual se ha elaborado un vino.

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

Aperitivo: Comida o bebida que se toma antes de una comida principal.

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



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.

Arqueo de caja: Recuento del dinero depositado para la caja.

Autoservicio: O self-service, del inglés. Servicio que 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 y 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.

Bebida analcohólica: Bebida sin contenido alcohólico.

Bebida espirituosa: Líquido apto para el consumo elaborado a partir de alcohol de uso alimentario y con una alta graduación alcohólica.

Bebidas aromatizadas: Bebidas no alcohólicas, carbonatadas o no, elaboradas con esencias naturales, agentes aromatizantes y edulcorantes naturales (agua tónica, Ginger-ale, bitter, etc.).

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

Bodeguero: Persona encargada de una bodega.

Bodeguilla o cava de día: Espacio destinado a almacenar los vinos que se prevé que se van a utilizar durante el servicio diario.

Brunch: Palabra formada por la conjunción abreviada de los conceptos ingleses *breakfast* y *lunch* que por su contenido consiste en una comida realizada por la mañana entre el desayuno y el almuerzo.

Buffet: Bufé o bufet (del francés, *buffet* "aparador"), un tipo de servicio de comidas donde los productos alimenticios y su cubertería se exponen en mesas calientes y frías para el acceso libre del cliente.



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.

Canapé: Palabra de origen francés (*Canapé*) que en gastronomía es definido como una pequeña porción de pan, hojaldre u otro tipo de base de masa preparada, cubierta con una pequeña cantidad de comida que se suele servir como aperitivo frío o a temperatura ambiente antes del servicio de los platos principales.

Características organolépticas: Conjunto de descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, como por ejemplo su sabor, textura, olor o color y 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 organizado de alimentos, mercadería, bebidas y elementos de cocina, que 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 restaurante: Compendio de todos los platos que ofrece el restaurante y en el que suele estar incluido el menú del día. Puede estructurarse en platos por tipologías de contenido: carne, pasta, pescado, etc., por tipo de cocinado o por grupos (entremeses, primeros, segundos, postres). La carta admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda.

Carta de bar-cafetería: Documento que contiene una relación agrupada por afinidades de platos, bebidas, vinos o preparaciones que el establecimiento de restauración ofrece al público, y sus respectivos precios.

Cata: Operación que consiste en apreciar las cualidades organolépticas, visuales y olfato-gustativas de un producto para describirlo, valorarlo y/o calificarlo.

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.

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

Climatización (vinos): Sistema que consiste en crear unas condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire adecuadas para la conservación dentro de la bodega.



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: 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.

Comensales: Grupo de personas que se reúnen en torno a la mesa con el propósito de comer.

Comida rápida / Fast food: Sector de la restauración dedicada a ofrecer un servicio de comida rápido, homogéneo, a precio asequible y en perfectas condiciones de higiene y calidad alimentaria. Empresas tipo hamburgueserías, pizzerías, bocaterías, entre otras.

Control de calidad: Proceso de medida de la calidad que permite informar y verificar si los resultados de producción de un servicio o producto son acordes con los objetivos determinados por la organización.

Competencia: Conjunto de entidades que desarrollan su actividad dentro del mismo segmento de mercado de una empresa y que comercializa productos o servicios que por sus características podrían ser sustitutivos de los que ofrece esta empresa. A cada una de esas empresas se les conoce con la expresión competidor.

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 (aspecto obligacional).

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.

Cubertería: Conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos y utensilios semejantes para el servicio de mesa. La cubertería se repasa con paño humedecido en alcohol o vinagre y cuidando en el caso de estar labrado el mango, que en el cubierto no queden ennegrecimientos (más fácil en cuberterías de plata o aleación de ésta, en



cuyo caso el repaso se hace con productos especiales de limpieza que nunca deberán ser transmisores de ningún sabor al contacto con el alimento). Se colocan en el aparador ordenadamente y según la costumbre del establecimiento.

Datáfono: 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 bancaria. Normalmente el datáfono de un comercio es proporcionado por el banco con el que trabaja.

Decantado: Proceso por el que se separa un líquido del poso que contiene, vertiéndolo suavemente en otro recipiente.

Decantador: Recipiente utilizado para para realizar las operaciones de decantado y jarreado de un vino. Los modelos de decantadores que ofrece el mercado son ilimitados, desde la calidad del cristal, el diseño, la forma a la conjunción de los anteriores factores con las posibilidades de un mayor o menor oxigenado.

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.

Desbarasado: Desocupar el lugar de trabajo dejando todo en su lugar habitual. En servicios de restauración, se dice del proceso por el que se recogen los útiles implicados en el servicio de sala, limpiando y colocándolos ordenadamente en su lugar.

Desespinar: Acción de retirar las espinas de un pescado, a la vista del cliente, lo que obliga a tomar las medidas oportunas, trinchando de dentro a fuera.

Deshuesar: Quitar o separar los huesos a una carne. También se emplea para retirar las semillas de algunas frutas.

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.

Emplatar: Poner los preparados culinarios terminados en la fuente o plato en que se presentarán al comensal, de forma estética.

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



Escalopar: Cortar un género en láminas más o menos gruesas y sesgadas según su posterior aplicación.

Escupidera: Recipiente que se utiliza para poder escupir las diferentes muestras de bebidas que se van probando a lo largo de una cata profesional.

Estación central: Área de trabajo que se destina para la colocación del material que interviene en la elaboración de las preparaciones propias del bar-cafetería.

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

Expositor de alimentos y bebidas: Mueble que se sitúa en el punto de venta para exhibir y promocionar alimentos y bebidas. Consiste 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.

Ficha de especificación: Documento a forma de sumario que contiene características técnicas e información de un producto, (proceso de elaboración, maquinaria, ingredientes, material, etc.) de manera detallada, para ser usado o interpretado por alguien.

Ficha de cata de vinos: Documento normalizado y utilizado durante las catas para anotar las impresiones del catador y valorar los diferentes aspectos organolépticos del vino objeto de la cata. En un aspecto menos técnico, se denomina así a la descripción de una determinada marca de vino.

Filete: Lonja delgada de carne magra sin hueso o de pescado limpio de espinas; pechuga de ave deshuesada; porción de pescado con piel o sin ella, entre otras.

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

Fórmula de restauración: Servicio de restauración que ofrece una tendencia alimentaria determinada, con una oferta gastronómica particular y un tipo de gestión determinado (autoservicio, restaurantes de comida rápida, restauración activa, catering, vending, entre otras).

Guarnición: Aditamento, generalmente de hortalizas, legumbres, setas u otros elementos, que se sirve acompañando a preparaciones culinarias, formando parte de ellas.



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 (análisis de peligros y puntos de control críticos).

Higiene alimentaria: Conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas que deben realizarse al manipular los alimentos con el objeto de minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud. Los alimentos pueden transmitir enfermedades de persona a persona así como ser un medio de crecimiento de ciertas bacterias (tanto en el exterior como en el interior del alimento) que pueden causar intoxicaciones alimentarias.

Inventario permanente: Sistema contable por el que se mantiene actualizado el inventario al registrarse en cada momento las entradas y salidas producidas.

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.

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.

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

Loza: Barro fino cocido y barnizado de que está hecha la vajilla de un restaurante o cafetería.

Lunch: Palabra inglesa aceptada en casi todos los idiomas que designa el almuerzo de mediodía. Se emplea para comidas ligeras e informales, casi siempre frías y que se toman generalmente de pie, como ciertas reuniones o celebraciones, entre otras.

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.

Maridaje: En gastronomía, técnica o arte que determina la combinación adecuada del vino y la comida de forma que se complementen o contrasten, con el fin de



aumentar el deleite de los comensales; unión y armonía que se produce entre la comida y la bebida.

Menaje: Conjunto de material (vajilla, cristalería, cubertería) y utensilios que se utiliza en el servicio de restauración.

Menú: Relación ordenada de los diferentes platos que componen una comida ofrecida por un establecimiento de restauración, por un precio fijo y determinado en el que va incluido pan, agua o vino, servicio e impuestos. Normalmente se divide en cuatro grupos: el primero hace referencia a los platos que estimulan el apetito (entremeses, sopas, cremas, etc.); el segundo a los ligeros (huevos, arroces, pescados, etc.); el tercero a los platos fuertes (aves, carnes, caza) y el cuarto a los postres (repostería, frutas, quesos, etc.).

Mesero: En protocolo, se dice de un plano de la mesa en piel, que sirve como uno de los medios de indicación del protocolo que la organización de un evento utiliza para informar al invitado, antes de que acceda al comedor, del lugar que va a ocupar en la comida o cena. Este plano especifica la disposición de los comensales y es utilizado sólo para mesas rectangulares con un número reducido de invitados. Dispone de unas ranuras donde se colocan unas estrechas tarjetas rectangulares con los nombres de los comensales, en el mismo orden y posición que tendrán en la mesa.

Normas de servicio: Conjunto de reglas establecidas para la ejecución correcta del servicio de sala, bar y cafetería.

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

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.

Petit ménage: Pequeño utillaje utilizado en los servicios de restauración.

Pinzas: Instrumento que por presión de las extremidades de sus dos tenacillas, permite coger objetos o viandas y sujetarlos. El mismo término puede ser empleado para nombrar la unión de una cuchara sopera y un tenedor trincherero, utilizado comúnmente en restauración como utensilio para coger o servir alimentos.



Plato combinado: Plato único en el cual se combinan diferentes alimentos que componen una comida, que se oferta generalmente en las cafeterías y establecimientos de comida rápida.

Preservicio: Operaciones que se realizan antes del servicio, en la fase de puesta a punto de la sala (mise en place).

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.

Público objetivo: Conjunto de personas o empresas que por sus características son considerados clientes óptimos para una empresa.

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.

Rechaud: Maquinaria portátil en forma de horno que se utiliza como calienta platos y fuentes, para mantener una adecuada temperatura en los alimentos o 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 excedentes de artículos que quedan en cámaras y almacenes del área de trabajo una vez finalizado el servicio y que se dejan contados para agilizar la emisión del siguiente vale de pedido.

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

Rodaja: Loncha o tajada circular de algunos alimentos. En pescados cilíndricos comprende carne, piel y espina central, con un peso aproximado de entre doscientos y doscientos cincuenta gramos.

Rotación de stocks: Frecuencia media de renovación de las existencias consideradas durante un tiempo dado. Se obtiene al dividir el consumo durante un período entre el valor del inventario medio de ese mismo período.



Salsa: Elaboración culinaria espesada por efecto del empleo de elementos de ligazón, o por concentración debido a una cocción prolongada, así como por las cualidades de sus propios elementos de elaboración, que se utiliza como elemento de guarnición para el género principal de un plato.

Sándwich: Emparedado que se suele hacer con un trozo de pan de molde abierto en dos mitades o dos rebanadas de cualquier tipo de pan, entre las cuales se coloca una o más capas de alimentos tales como carne, queso, verduras u otros, a veces con condimentos, salsas u otros acompañantes.

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.

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

Técnicas de servicio: Diferentes procedimientos manuales o saberes prácticos empleados para el servicio de las ofertas gastronómicas del establecimiento de restauración.

Técnicas de venta: Métodos usados en la profesión de ventas o atención al cliente, también llamada a menudo simplemente "ventas", que permiten al profesional presentar un producto mediante un proceso de fluidez para poder obtener la respuesta deseada de su público objetivo (la compra).

Tipos de servicio: Modalidades de servicio de las ofertas gastronómicas de un establecimiento de restauración.

TPV (terminal de punto de venta): Dispositivo que ayuda 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.

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.

Trinchar: Acción de cortar aves y carnes cocinadas, a la vista del cliente.

Unidad de producción culinaria: Lugar donde se desarrollan las preelaboraciones y elaboraciones culinarias.



Unidad de producción en restauración: 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 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.

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 Important Person*” (persona muy importante).