



albergue

★ alojamiento extrahotelero accesible, por lo general en habitaciones y con servicios sanitarios compartidos por sexo. Pueden poseer cocina-comedor para la propia preparación e ingestión de alimentos. En algunos casos pueden ofrecer un servicio económico de comidas. Destinado a las personas que buscan una experiencia de viaje diferente y de una mayor integración cultural.

alimentos y bebidas

★ departamento o sector, responsable de la compra, preparación y servicio de los mismos y del servicio a las habitaciones o room service.

alojamiento turístico

★ aquel mediante el cual se presta al turista el servicio de alojamiento mediante un contrato por un período no inferior a una pernoctación.

ama de llaves

★ empleada que se encuentra al frente en cuanto a la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas públicas.

apart hotel

★ modalidad de alojamiento desarrollada a partir de 1960 que consiste en prestar al turista un servicio de alojamiento en departamentos (de uno o más dormitorios), que integran una unidad de administración y explotación común ofreciendo algunos de los servicios centralizados propios de un hotel como limpieza, servicios de cuartos, recepción, etc., además de cocina o kitchenette, estar y comedor debidamente amoblados y equipados.

áreas recreativas

★ las específicamente adaptadas para la recreación al aire libre en general, o ciertas clases específicas de recreación al aire libre. Para esta finalidad pueden utilizarse los rasgos del paisaje original y la flora autóctona, o se pueden introducir nuevos elementos, como ser diques y lagos artificiales, forestación, plantas y animales exóticos, etc.

asignación (allotment)

★ cantidad de habitaciones que se reservan para un propósito en particular, como una venta grupal o para una excursión.

atractivo turístico

★ objeto o acontecimiento capaz de motivar a un viajero a abandonar su domicilio habitual para trasladarse a conocerlo y vivenciarlo.

auditor nocturno

★ empleado de la recepción que se encarga de las funciones contables y de la recepción durante el turno de la noche.

bed and breakfast inn (posada habitación y desayuno)

★ establecimiento de hospedaje que proporciona habitaciones y desayuno completo, por lo regular en una residencia convertida en hotel.

bloqueo de habitaciones

★ habitaciones apartadas para un cliente o un propósito en particular, por lo general, la reservación de un grupo.

botones (bellboy)

★ miembro de personal uniformado, responsable de transportar el equipaje del huésped, de atender peticiones especiales, y de dar información al huésped, acerca de los servicios del hotel.

brunch

★ combinación de desayuno y almuerzo, a menudo acompañado de champaña.

cabaña

★ habitación en la playa o separada del edificio principal; una estructura diseñada para proteger del sol a los clientes.

cadena hotelera

★ integración de un conjunto de hoteles que bajo la misma dirección, participan de un proceso productivo común, orientados a alcanzar idénticos objetivos. Pueden ser grandes, medianas o pequeñas, de lujo, de categoría intermedia, o popular o tener contratos de franquicia, de gestión o de arrendamiento.

cambio de habitación

★ acto de transferir a un huésped a una habitación diferente.

cambio de reservación

★ cambiar la reservación de un cuarto a una clase o a un precio más bajos. Cambiar la reservación de una habitación por una de clase o precio más altos, pero generalmente sin cargo adicional.

cancelación

★ anular una reservación confirmada.

capitán de botones

★ supervisor del personal de botones.

centro de convenciones

★ lugar donde se realizan eventos de distinta índole.

cierre

★ conclusión de una venta de habitación, es decir, una reservación. También la finalización de un turno o de un día hábil.



clasificación

★ categoría basada en la calidad y el servicio totales del establecimiento de hospedaje; por ejemplo, hotel de lujo, primera clase, clase turista, etc.

cliente de mostrador (walkin)

★ huésped que llega al hotel sin reservación.

comisionable

★ reservación hecha por un agente de viajes por la cual se paga una comisión.

concierge

★ miembro del personal responsable de informar a los huéspedes acerca de los servicios de la comunidad y de hacer reservaciones externas, tales como reservaciones para el teatro o excursiones guiadas y otros servicios que el huésped solicita.

confirmar

★ asegurar que la reservación será respetada.

cotizar

★ proporcionar, pero no garantizar, un precio.

crédito

★ contrato a débito, también otorgar tiempo a un cliente para el pago de su cuenta.

cuenta

★ registro de todos los cargos y pagos del cliente del hotel; estado financiero para el huésped.

demanda

★ fuerza motriz de la necesidad, la cual estimula la actividad empresarial para producir los bienes y servicios precisos para satisfacer esa necesidad a cambio de una recompensa adecuada.

demanda turística

★ población de compradores con suficiente poder adquisitivo para obtener un servicio turístico que satisfaga su necesidad.

departamento administrativo (back office)

★ departamento del hotel responsable de la contabilidad, procesamiento de información y reportes administrativos.

depósito

★ cantidad (tarjeta o efectivo) que paga el huésped antes de su llegada para garantizar la reservación del cuarto. Pago parcial hecho por un huésped para garantizar una reservación o para que se aplique contra cargos, tales como servicio telefónico, restaurante, etc.

desarrollo sustentable

★ se entiende al que se sustenta en el medio físico-cultural por lo cual derivó de él, el término turismo sustentable.

desarrollo turístico

★ es la provisión o mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista. También pueden incluir los efectos asociados tales como la creación de empleos o la generación de ingresos.

desembolso

★ cualquier dinero que pague el hotel por gastos de operación.

despertador telefónico

★ llamada telefónica que se efectúa para despertar al huésped.

disponibilidad

★ número estimado de habitaciones vacantes que puede venderse en una fecha determinada.

disponibilidad de habitaciones

★ habitaciones que se ofrecen a la venta en una fecha determinada, excluyendo las habitaciones reservadas o bloqueadas.

división cuartos

★ división del personal del hotel responsable de efectuar las actividades de la recepción y la administración de cuartos de huéspedes.

doble

★ habitación ocupada por dos adultos; una cama adecuada para dos personas (matrimonial).

ecohotelería

★ alojamientos que tienen como objetivo central, instituir altos estándares de responsabilidad ambiental a través de un programa de reducción de desperdicios, con la finalidad de bajar los costos operativos y contribuir al desarrollo sustentable.

estado de cuenta

★ contabilidad de todos los cargos y pagos de los huéspedes del hotel.

estado de la habitación

★ condición actual del cuarto de huéspedes; indicación de que el cuarto está vacante u ocupado, sucio o limpio.

estancia

★ período durante el cual se ocupa una habitación.

estancia prolongada (overstay)

★ permanecer en el hotel después de la fecha de salida.



estructura o planta turística

★ conjunto de empresas, instalaciones, equipos y elementos físicos que implican inversión de capital y que aseguran la eficiente explotación del atractivo.

excursionista

★ es aquel visitante temporario que permanece menos de 24 horas (o no efectúa una pernoctación), en el país o ciudad que visita

fam tour

★ viaje de familiarización con el producto turístico destinado al personal de la actividad, para que conozca y evalúe lo que deberá vender, que sirve como estímulo a las ventas.

fam trip

★ viaje de familiarización dado a los agentes de viajes a precios reducidos.

fecha límite

★ fecha en la cual debe confirmarse la reservación del grupo, después de esta fecha las habitaciones no comprometidas regresan a la disponibilidad; tiempo en que debe cancelarse una reservación garantizada para evitar que se pierda el depósito.

fuera de servicio (FS)

★ habitación que no está a la venta debido a la construcción, reparación, mantenimiento, restauración, etc., y por lo tanto no está incluida en el inventario de habitaciones.

Glosario de la Industria de la Hospitalidad

gráfica de disponibilidad (chart)

★ sistema de reservaciones en que se utiliza un pizarrón o una señal para indicar la ocupación de los cuartos de un hotel.

grupo

★ reservación de un gran número de habitaciones basada en un precio reducido o negociado.

grupo dirigido

★ personas que realizan un viaje organizado turístico vacacional, para asistir a congresos, por negocios, de turismo de aventura, etc.,. Que permanecen juntos durante todo el recorrido y son acompañados por un coordinador.

grupo libre

★ personas que realizan un viaje organizado de cualquier modalidad, y sin el acompañamiento de un coordinador.

habitación

★ cualquier cuarto que ofrece el hotel.

historial del huésped

★ relación de las visitas previas del huésped al hotel.

hospitalidad

★ actividad que consiste en servir al huésped con cortesía y calidez. Recepción y trato amistoso a extraños.

hostelería

★ término usado en algunos países de habla hispana, como sinónimo de servicio de alojamiento.

hostería

★ alojamiento hotelero, de carácter artesanal, que presta al turista mediante contrato de hospedaje.

hotel (htl)

★ establecimiento público destinado a brindar, mediante un pago de acuerdo con una tarifa pre-determinada, alojamiento y una diversidad de servicios complementarios, como alimentos y bebidas, entretenimientos, discoteca, pileta de natación, campos de deportes, paseo de compras, etc., en un edificio especialmente habilitado y destinado a esa finalidad.

hotel independiente

★ alojamiento de diferentes categorías, que no integra una cadena.

hotel sindical

★ alojamiento que pertenece a un sindicato, donde se brinda servicios a sus afiliados, familiares o invitados a muy bajo costo.

hotel virtual

★ montaje en un espacio preparado a tal fin, de las principales áreas de un hotel y su funcionamiento, que implementan en exposiciones los proveedores de equipamiento para la hotelería. También puede observarse a través de un software.

huésped

★ cliente, cualquier persona que se aloja en el hotel.

incluye

★ servicio que se proporciona como parte del precio normal de habitación, por ejemplo, curso de golf o uso de las canchas de tenis, buceo con escafandra, renta de automóvil, etc.

individual

★ precio de una habitación basado en la estancia de un solo adulto, cama adecuada para una sola persona.

inspección de habitaciones

★ revisar el estado de todas las habitaciones del hotel.



inventario de habitaciones

★ número total de habitaciones, ocupadas o vacantes.

listado de grupos (rooming)

★ el acto de asignar,, coordinar e inspeccionar las habitaciones de los huéspedes.

llegada

★ fecha estimada de registro; también, fecha actual en la que se registra el huésped.

llegada anticipada

★ cuando un huésped llega antes de la fecha programada.

llegada tardía

★ cuando el huésped llega después de la fecha programada o después de las 6 p.m., sin reservación garantizada.

maître d'

★ jefe del restaurante; reporta al gerente del restaurante.

mercado

★ grupo de consumidores de un producto específico; cualquier categoría de consumidor que compra lugares en las habitaciones, por ejemplo, persona que viaja por negocios o placer, mayorista de excursiones, asistentes a congresos o convenciones, etc.

motel económico

★ establecimiento de hospedaje con servicio limitado.

ocupación

★ número o porcentaje de habitaciones que ocupan los huéspedes.

ocupación doble

★ precio basado en la ocupación de un cuarto por dos adultos.

paquete

★ combinación de servicios de viaje, tales como transportación, hospedaje,, renta de auto, etc.

plan

★ precio de cuarto que incluye alimentos.

Plan Americano

★ tarifa por habitación que incluye, ya sea dos alimentos (generalmente un desayuno continental y una comida) o cena.

Plan Continental (CP)

★ precio de habitación que incluye desayuno estilo continental (por lo general un pan, jugo, café o té).

Plan Europeo (EP)

★ precio de habitación que incluye sólo el hospedaje.

plan familiar

★ precio de la habitación que incluye la estancia de los niños en el mismo cuarto que sus padres, sin cargo extra.

pre- registro

★ asignar un número de habitaciones antes de la llegada del huésped.

primera clase

★ alojamiento de precio regular, de lujo o categoría o de cinco estrellas.

Pronósticos (forecast)

★ proyección de la disponibilidad, ocupación de cuartos e ingresos en el futuro.

rack

★ sistema mediante el cual se organizan las reservaciones y la ocupación de los cuartos, utilizando tirillas o tarjetas; un tablero con ranuras donde se guardan dichas tirillas o tarjetas.

recepción

★ departamento del hotel responsable de registrar la llegada y la salida de los huéspedes, y de llevar un control estadístico de la ocupación de los cuartos.

recreación

★ condición emocional interior del ser humano individual, que emana de una sensación de bienestar y de propia satisfacción. Se caracteriza por engendrar sentimientos de maestría, consecución de logro, alegría, aceptación, éxito, valía personal y placer y refuerza la imagen positiva de uno mismo. La recreación es una respuesta estética, al logro de metas personales o a la información de retorno positiva procedente de otras personas. Es algo independiente de la actividad, del ocio o de la aceptación social. Conjunto de actividades no lucrativas, que el hombre realiza en su tiempo libre, dentro del lugar, ciudad o zona de residencia.

recuento de habitaciones

★ contar las habitaciones ocupadas del hotel. Obtener el número de las habitaciones ocupadas.

registrarse

★ registro de entrada, firmar el folio del huésped o la tarjeta de registro y comprometer al huésped a pagar todos los cargos en que pueda incurrir.

registro (check-in)

★ proceso de saludar y registrar al cliente, verificar la forma de pago y proporcionarle llaves de la habitación.



reporte del auditor nocturno

★ *reporte que sintetiza la ocupación de cuartos, ventas e ingresos del día hábil anterior.*

resort

★ *hotel con servicios integrales, de recreo, deportes, salud, convenciones, comercios, entretenimiento y alimentos y bebidas.*

salida (check-out)

★ *proceso de facilitar la partida del huésped y de liquidar éste la cuenta.*

servicio completo

★ *establecimiento de hospedaje que oferta servicios integrales.*

servicio limitado

★ *establecimiento de hospedaje que no tiene restaurante, bar o servicio de botones en las instalaciones.*

sobreventa

★ *vender más habitaciones que las disponibles.*

suite (STE)

★ *Suite Presidencial, Senador, Gobernador.conjunto que consiste en una o varias habitaciones, con sala de estar, baño con jacuzzi y toilette, balcón terraza, kitchenette y frigobar, que ofrecen los establecimientos hoteleros importantes. Las mismas se llaman por nombres, el que puede indicar diferente grado de confort. Ej.*

tarifa

★ *precio de una habitación en particular basado en la localización, tamaño, tipo de cama y ocupantes.*

tarifa de día (day rate)

★ *precio reducido por ocupar la habitación durante el día siempre que se abandone antes de la 5 p.m.*

tarifa de paquete

★ *precio de habitación ofrecido como parte de un paquete turístico; precio especial de promoción, por ejemplo, paquete de fin de semana.*

tarifa de temporada

★ *precio máximo durante el período de ocupación con máxima demanda.*

tarifa fuera de temporada

★ *precio reducido de las habitaciones durante el período de ocupación baja.*

turismo

★ *a los fines estadísticos, comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos. Complejo de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario, fuera de su residencia habitual, sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar visitado e invirtiendo recursos que no provienen del lugar de destino.*

vacantes

★ *número de habitaciones que no están ocupadas.*

venta de mostrador

★ *reservación individual.*

VIP

★ *Very Important Person (persona muy importante)huésped que recibe atención, habitación y servicios especiales.*

workshop

★ *evento de comercialización turística con la finalidad de dar a conocer y promover uno o varios productos turísticos en un determinado mercado.*
