



### **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.*

---