GLOSARIO

Términos Hoteleros

ORO VERDE®
HOTELS

Oro Verde Hotels
Hurtado s/n y Avenida del Ejército
Guayaquil

www.oroverdehotels.com

VERSION 0.0.1

01/07/2019

ÁREA RESPONSABLE: FRONT OFFICE

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	GLO-FO-001	**FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN**	JULIO 1 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 1 2019	**FECHA DE NUEVA REVISIÓN**	AGOSTO 1 2020
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	**FIRMA**	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	**APROBADO**	ISMAR KOURROSKI

OBJETIVO

Garantizar la comprensión de términos entre los colaboradores del área de Front Office, para un entendimiento oportuno de las acciones a tomar y/o clasificaciones de huéspedes, procesos y situaciones que se manejan.

ALCANCE

- Reservas
- Recepción
- Conserjería

TÉRMINOS HOTELEROS

Abreviaturas y Definiciones

- PMS: Property Management System
- F.I.T. (*Foreign Independent Traveler*): Tour extranjero independiente sin guía.
- 6 p.m. *hold*: la reserva se mantiene hasta las seis de la tarde del día del arribo.
- *No show*: Huéspedes no presentados.
- *Signature on file*: Refiere a transacciones realizadas vía *email*, telefónicas o internet, es decir, ventas con tarjeta de crédito en las que una tarjeta y el titular de la tarjeta no estén presentes de manera simultánea al realizar la transacción.
- ADR (*Average daily rate*): Tarifa diaria promedio (total de ingresos / total habitaciones vendidas).
- REVPAR (*Revenue per available room*): Ingreso por habitación disponible (total de ingreso/total número de habitaciones disponibles para la venta).
- BAR: *Best available rate*: Mejor tarifa disponible del día.
- *Revenue Maximization*: Maximización del ingreso.
- PAX: Abreviatura de la palabra persona, se la usa para mencionar al Huésped.
- Complementaria (COMP): Habitaciones otorgadas por negociaciones especiales sin tarifa alguna (USD $0,00).
- *Walk in*: Persona sin reserva que desea hospedarse en el Hotel, y que llega directamente al *counter* de la Recepción.

- *Rooming list*: Listado de pasajeros y habitaciones.

- *Hospitality desk*: Mesa de bienvenida para personas de grupos (Bebidas y toallas para recibir al Huésped).

- *Time limit*: Tiempo previo en donde la agencia / compañía debe garantizar o declinar la solicitud de reserva de habitación (está estipulado en el contrato).

- *Black out date*: Fechas cerradas, días en los que no hay disponibilidad de habitaciones o de tarifas (alta demanda).

- *Cut off date*: Fecha de caducidad, fecha a partir de la cual una negociación o bloqueo de grupo no será más respetado.

- *Over booking*: Situación en que se han tomado más reservaciones de la capacidad del Hotel.

- *Out of service*: Habitaciones fuera de servicio; si cuentan dentro del inventario.

- *Out of order*: Habitaciones fuera de orden, no están disponibles a la venta, se reducen del inventario.

- *Waiting list*: Lista de espera.

- *Day use*: Uso de habitación durante el día, sin pernoctación.

- *Late check out*: Salida tardía.

- *Upgrade*: Mejorar en la categoría de un servicio contratado, sin costo alguno para el Huésped.

- *Upsell*: Acción de vender más o mejores servicios de lo que inicialmente se contrataron.

- *Allotment*: Cantidad de habitaciones reservadas por un propósito específico o mayorista. Hace referencia a la cantidad de cupo que tiene una agencia en el Hotel.

- CXL: Abreviatura que indica que un servicio ha sido cancelado.

- GDS (*Global distribution system*): Sistema informático de reservas que no se limita a compañías aéreas, sino que cubre cualquier reserva en otro tipo de industria turística.

- OTA (*Online travel agency*): Organización sin ánimo de lucro que incluye grandes líneas aéreas, hoteleros, alquiler de vehículos entre otros, y ponen en servicio especificaciones abiertas para toda la industria del turismo.

- ETA (*Expected Time of Arrival*): Hora estimada de arribo.
- *Direct bill*: Cuentas a crédito.
- *Voucher on file*: Carta de respaldo.
- *Fix charge*: Cargo de un servicio adicional.
- *Fix rate*: Ajuste de tarifa.
- Canales de distribución: Conjunto de empresas o individuos que adquieren la propiedad o participan en su transferencia de un bien o servicio a medida que este se desplaza del productor al consumidor o usuario final.
- *Shuttle service*: Servicio de transportación.
- *Week rate*: Tarifa de entre semana; comprendida entre los días lunes a jueves.
- *Weekend rate*: Tarifa de fin de semana, comprendida entre los días viernes, sábados y domingos.
- *Open folio*: Cuentas pendientes por cerrar.
- *Free sale*: Venta libre de reservaciones o tarifas sin consultar disponibilidad.
- *Briefing*: Reunión que se lleva a cabo en el traspaso de un turno a otro para comunicación de las novedades.
- *Amenities*: Artículos de acogida para que el Huésped utilice durante su estadía.
- *Implant*: Agencias que prestan el servicio de agencia, ubicándose físicamente en la oficina del Huésped.