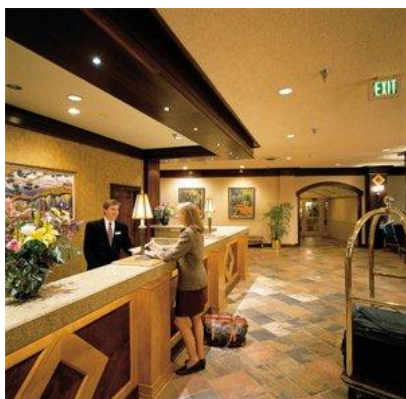


Glosario administración hotelera. Definiciones Inglés-al-Español.



El siguiente glosario de términos relacionados con la administración hotelera no sólo pretende ser de utilidad para managers y personal efectuando tareas administrativas dentro del hotel, resort o crucero, también está diseñado para ayudar al empleado de cualquier departamento a comprender la terminología específica utilizada en su ambiente de trabajo. Muchas de estas expresiones son de uso cotidiano incluso en hoteles donde el idioma oficial es el español u otro, tal como ocurre en muchas otras áreas de trabajo donde los términos específicos suelen utilizarse en idioma inglés, o al menos provenir del mismo.

Glosario en orden alfabético:

All-suite: Nivel de servicio provisto por el hotel donde se pretende proveer una atmósfera más hogareña.

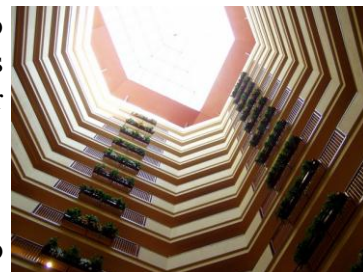
Amenities: Artículos de aseo personal tales como shampoo, pasta de dientes, secador, plancha, etcétera.

American Hotel & Lodging Association: Asociación americana de dueños y managers de hoteles.

American Plan: Tarifa que incluye comidas (desayuno y cena), además de la habitación.

Athletics director: Director responsable de la supervisión de las instalaciones destinadas al ejercicio físico y deportes, además de la supervisión del staff de entrenadores.

Atrium concept: *Concepto de atrio*; es un estilo arquitectónico presente en numerosos hoteles donde los pasillos de las habitaciones cuentan con vista hacia el lobby, desde el primer hasta el último piso.



Back office: Departamento de contabilidad del hotel.

Back office accounts payable: Dinero prepagado para consumo futuro por parte del pasajero, empresa o grupo.

Bank cards: Tarjetas de crédito bancarias (Visa, MasterCard, etc.)

Banquet manager: Encargado de la supervisión del servicio en banquetes o eventos especiales.

Banquet sheet: Lista de las instrucciones para un banquete o evento específico.

Bell captain: Persona a cargo del bell staff.

Bell Staff: Personal encargado de llevar maletas y bolsos, efectuar trámites, además de familiarizar al pasajero con cierta información básica relacionada con la ubicación de elementos clave de la habitación, horarios, extensiones telefónicas, etcétera.

Bell boy/person: *Botones*; miembro del bell staff.

Blackout: Apagón eléctrico.

Blocking on the horizon: Reserva de habitaciones en el futuro distante o no inmediato.

Blocking procedure: Procedimientos requeridos para reservar una habitación para días específicos.



Bottom up: Método de ventas donde se le presenta al pasajero la menor tarifa primero, y se sube paulatinamente en el rango de precios hasta alcanzar la máxima que el cliente esté dispuesto a pagar.

Brownout: Pérdida parcial del suministro eléctrico.

Business and communications center: Sala de servicios de comunicaciones e impresión para los pasajeros que suele contar con computadores con conexión a Internet, Fax, fotocopiadoras, etcétera.

Call accounting: Sistema computarizado de registro de llamadas salientes y entrantes de las habitaciones.

Cancellation code: Código alfanumérico que permite al pasajero cancelar su reservación a través de Internet o teléfono.

Cashier: Cajero.

Chain: *Cadena*; Grupo de hoteles que comparte estándares de servicio y operación, además de campañas de marketing.

Chain affiliation: Hotel que adquiere procedimientos operacionales y de servicio a una corporación o cadena.

Commercial cards: Tarjetas de crédito otorgadas por corporaciones, por ejemplo Diners Club.

Commercial hotels: Hoteles cuyo público objetivo son viajeros que planean estadías cortas.

Complimentary rate: (Se abrevia *comp*) Parte de la tarifa que no se le cargará al pasajero.

Consierge: Persona encargada de proveer información a pasajeros que tiene que ver con entretenimiento y espectáculos ofrecidos por el hotel, otros servicios existentes tales como instalaciones deportivas, guardería y restaurantes, además de transporte hacia los lugares de interés de la ciudad o región, tours, etcétera.

Confirmed reservations: Reservaciones confirmadas.

Continental breakfast: *Desayuno continental*, que tradicionalmente incluye jugo, leche, fruta, roll, cereal y a veces café.



Convention guests: Pasajeros que asisten a alguna conferencia o convención. Generalmente se les aplica una tarifa especial por pertenecer a este grupo.

Corporate client: Pasajero que representa a una empresa, o ha sido invitado por la misma. Debido a que estas empresas requieren los servicios del hotel de forma habitual, atención especial es requerida hacia estas personas.

Corporate guest: Pasajero frecuente que es empleado de una compañía y que recibe una tarifa especial.

Corporate rates: Tarifas especiales ofrecidas a pasajeros que pertenecen a empresas.

Cross-training: Capacitación de los empleados en áreas distintas a su quehacer cotidiano.

Current guests: Pasajeros que se encuentran registrados el hotel.

Daily announcement board: Lista de las actividades diarias ofrecidas por el hotel para los pasajeros.

Daily blocking: Asignación diaria de pasajeros a sus habitaciones.

Debit card: Tarjeta magnética que permite transferencia directa de fondos desde la cuenta corriente del cliente a la cuenta del proveedor de bienes o servicios.

Desk clerk: *Recepcionista.* Persona encargada de verificar las reservaciones, registrar a nuevos pasajeros, asignar habitaciones, distribuir llaves, contestar el teléfono, comunicarse con el staff de housekeeping, brindar información al pasajero, aceptar pagos, además de ser el puente de comunicación entre el hotel y pasajeros o la comunidad local.

Director of marketing and sales: Director encargado del análisis de mercado, para así sugerir nuevos productos y servicios, además de supervisar las ventas de los mismos.

Director of security: Encargado de la seguridad y correcto comportamiento de empleados y pasajeros en lo respectivo a robos, espionaje, atentados, abusos, etcétera.

Discount rate: Tasa de descuento.

Double occupancy percentage: Porcentaje de habitaciones que están siendo ocupadas por más de un pasajero.

Ecotourist: Turista que ha planeado sus vacaciones para interiorizarse del paisaje, flora, fauna y cultura de una región.

Electronic key: Llave de habitación que viene en forma de tarjeta magnética.

Electronic key system: Sistema de cerraduras electrónicas conectadas a un terminal computacional.

Elevator operator: Ascensorista.

Glosario en orden alfabético:

All-suite: Nivel de servicio provisto por el hotel donde se pretende proveer una atmósfera más hogareña.

Amenities: Artículos de aseo personal tales como shampoo, pasta de dientes, secador, plancha, etcétera.



American Hotel & Lodging Association: Asociación americana de dueños y managers de hoteles.

American Plan: Tarifa que incluye comidas (desayuno y cena), además de la habitación.

Athletics director: Director responsable de la supervisión de las instalaciones destinadas al ejercicio físico y deportes, además de la supervisión del staff de entrenadores.

Atrium concept: *Concepto de atrio*; es un estilo arquitectónico presente en numerosos hoteles donde los pasillos de las habitaciones cuentan con vista hacia el lobby, desde el primer hasta el último piso.



Back office: Departamento de contabilidad del hotel.

Back office accounts payable: Dinero prepagado para consumo futuro por parte del pasajero, empresa o grupo.

Bank cards: Tarjetas de crédito bancarias (Visa, MasterCard, etc.)

Banquet manager: Encargado de la supervisión del servicio en banquetes o eventos especiales.

Banquet sheet: Lista de las instrucciones para un banquete o evento específico.

Bell captain: Persona a cargo del bell staff.

Bell Staff: Personal encargado de llevar maletas y bolsos, efectuar trámites, además de familiarizar al pasajero con cierta información básica relacionada con la ubicación de elementos clave de la habitación, horarios, extensiones telefónicas, etcétera.

Bell boy/person: *Botones*; miembro del bell staff.

Blackout: Apagón eléctrico.

Blocking on the horizon: Reserva de habitaciones en el futuro distante o no inmediato.

Blocking procedure: Procedimientos requeridos para reservar una habitación para días específicos.



Bottom up: Método de ventas donde se le presenta al pasajero la menor tarifa primero, y se sube paulatinamente en el rango de precios hasta alcanzar la máxima que el cliente esté dispuesto a pagar.

Brownout: Pérdida parcial del suministro eléctrico.

Business and communications center: Sala de servicios de comunicaciones e impresión para los pasajeros que suele contar con computadores con conexión a Internet, Fax, fotocopadoras, etcétera.

Call accounting: Sistema computarizado de registro de llamadas salientes y entrantes de las habitaciones.

Cancellation code: Código alfanumérico que permite al pasajero cancelar su reservación a través de Internet o teléfono.

Cashier: Cajero.

Chain: *Cadena*; Grupo de hoteles que comparte estándares de servicio y operación, además de campañas de marketing.

Chain affiliation: Hotel que adquiere procedimientos operacionales y de servicio a una corporación o cadena.

Commercial cards: Tarjetas de crédito otorgadas por corporaciones, por ejemplo Diners Club.

Commercial hotels: Hoteles cuyo público objetivo son viajeros que planean estadías cortas.

Complimentary rate: (Se abrevia *comp*) Parte de la tarifa que no se le cargará al pasajero.

Conierge: Persona encargada de proveer información a pasajeros que tiene que ver con entretenimiento y espectáculos ofrecidos por el hotel, otros servicios existentes tales como instalaciones deportivas, guardería y restaurantes, además de transporte hacia los lugares de interés de la ciudad o región, tours, etcétera.

Confirmed reservations: Reservaciones confirmadas.

Continental breakfast: *Desayuno continental*, que tradicionalmente incluye jugo, leche, fruta, roll, cereal y a veces café.



Convention guests: Pasajeros que asisten a alguna conferencia o convención. Generalmente se les aplica una tarifa especial por pertenecer a este grupo.

Corporate client: Pasajero que representa a una empresa, o ha sido invitado por la misma. Debido a que estas empresas requieren los servicios del hotel de forma habitual, atención especial es requerida hacia estas personas.

Corporate guest: Pasajero frecuente que es empleado de una compañía y que recibe una tarifa especial.

Corporate rates: Tarifas especiales ofrecidas a pasajeros que pertenecen a empresas.

Cross-training: Capacitación de los empleados en áreas distintas a su quehacer cotidiano.

Current guests: Pasajeros que se encuentran registrados el hotel.

Daily announcement board: Lista de las actividades diarias ofrecidas por el hotel para los pasajeros.

Daily blocking: Asignación diaria de pasajeros a sus habitaciones.

Debit card: Tarjeta magnética que permite transferencia directa de fondos desde la cuenta corriente del cliente a la cuenta del proveedor de bienes o servicios.

Desk clerk: *Recepcionista*. Persona encargada de verificar las reservaciones, registrar a nuevos pasajeros, asignar habitaciones, distribuir llaves, contestar el teléfono, comunicarse con el staff de housekeeping, brindar información al pasajero, aceptar pagos, además de ser el puente de comunicación entre el hotel y pasajeros o la comunidad local.

Director of marketing and sales: Director encargado del análisis de mercado, para así sugerir nuevos productos y servicios, además de supervisar las ventas de los mismos.

Director of security: Encargado de la seguridad y correcto comportamiento de empleados y

pasajeros en lo respectivo a robos, espionaje, atentados, abusos, etcétera.

Discount rate: Tasa de descuento.

Double occupancy percentage: Porcentaje de habitaciones que están siendo ocupadas por más de un pasajero.

Ecotourist: Turista que ha planeado sus vacaciones para interiorizarse del paisaje, flora, fauna y cultura de una región.

Electronic key: Llave de habitación que viene en forma de tarjeta magnética.

Electronic key system: Sistema de cerraduras electrónicas conectadas a un terminal computacional.

Elevator operator: Ascensorista.

más de un pasajero.

Ecotourist: Turista que ha planeado sus vacaciones para interiorizarse del paisaje, flora, fauna y cultura de una región.

Electronic key: Llave de habitación que viene en forma de tarjeta magnética.

Electronic key system: Sistema de cerraduras electrónicas conectadas a un terminal computacional.

Elevator operator: Ascensorista.



Escort: Servicio de escolta por parte de guardia uniformado que acompaña a empleados del hotel a efectuar transacciones financieras.

European plan: Tarifa que incluye sólo el valor de la habitación.

Executive housekeeper: Responsable del mantenimiento de habitaciones y áreas públicas así como del control del inventario de las habitaciones.

Express checkout: Sistema automatizado de checkout mediante terminal computacional en la habitación o lobby, donde el pasajero no requiere interactuar directamente con staff.

Extended stay: Un nivel de servicio que está diseñado para atraer a pasajeros que planea una estadía larga. La habitación cuenta con equipamiento adicional tal como cocinilla, dormitorio más espacioso, living room y área de trabajo o estudio.

Family rates: Tarifas especiales destinadas a familias con niños.

Floor inspector: *Supervisor de piso*; encargado de supervisar procedimientos de housekeeping en un piso del hotel.

Folio: Registro de pagos y deudas de un pasajero.

Food and beverage director: Director responsable de la operación del departamento de comidas y bebidas en lo respectivo a adquisición, almacenamiento, preparación y servicio.

Foot patrol: Caminata por los alrededores e interior del hotel que pretende detectar brechas en la seguridad.

Forecasting: Proyección de reservas y ventas para un período de tiempo determinado.

Franchisee: Franquicia; Hotel que ha adquirido una franquicia que le permite acceder a un sistema nacional o internacional de reservas, además de contar con el respaldo de la experiencia, apoyo financiero y publicidad que otorga la corporación.

Frontline employees: Empleados del hotel que interactúan directamente con el pasajero en la entrega de servicio, tales como recepcionistas, cajeros y camareros.

Front office: El centro de comunicaciones, servicio y contabilidad de un hotel.

Front office manager: Persona responsable de supervisar al staff de la front office en la entrega de servicios de hospitalidad.

Full house: Capacidad copada. Todas las habitaciones ocupadas.

Function sheet: Lista de eventos del día, tales como reuniones.

General Manager: La persona a cargo de la dirección del hotel y su personal.

Group planner: Persona responsable de preparar acomodación, programas de alimentación, transporte y servicios en general para grupos (group travellers) teniendo en cuenta un presupuesto predeterminado.

Group travellers: *Grupos*; Personas que se han organizado para viajar y hospedarse juntas por negocios o vacaciones.

Guest folio: Formulario donde figura impreso el logo del hotel donde se consigna la siguiente información: número de habitación, nombre del pasajero, número de identificación, fecha de entrada/salida y tarifa.

Guest histories: Detalles respectivos al pasajero, tales como frecuencia de estadías, afiliación a alguna corporación, requerimientos especiales, etcétera.

Guest test: Método de evaluación de la calidad de servicio ofrecida por el hotel donde una persona o compañía externa es contratada para elaborar un informe a partir de una estadía como pasajero regular. El staff desconoce la identidad de esta persona que hace las veces de sujeto de prueba.

Hard key: Llave metálica tradicional para abrir puertas.

Hard-key system: Sistema tradicional de llaves para ingreso y cierre de las habitaciones.

Hospitality: Entrega cordial de servicios a los pasajeros.

Hotel representative: Miembro del departamento de marketing y/o ventas que busca vender paquetes a grupos o agentes.

House count: Número de personas registradas en el hotel en una noche específica.

Housekeeping: Limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas comunes.



Housekeeper's room report: Reporte diario del departamento de housekeeping (housekeeping department) que indica la disponibilidad de habitaciones.

Housekeeping room status: Indicador de la disponibilidad de una habitación por parte del staff de housekeeping mediante el uso de uno los siguientes términos para cada caso:

- **available / clean / ready** (*disponible, limpia o lista*) Habitación lista para ser ocupada.
- **dirty / stayover** (*sucia o pasajero se queda*) Pasajero no se va durante esta jornada.
- **on change** (*en cambio*) Pasajero ha hecho el checkout, pero la habitación aún no está disponible.
- **out-of-order** (*fuera de servicio*) Habitación no disponible por algún desperfecto o problema.

Human resources manager: Encargado de recursos humanos.

Independent hotel: Un hotel que no forma parte de una cadena o no se encuentra asociado a una franquicia.

In-house laundry: Departamento de lavandería interno que se preocupa de la limpieza de mantelería, ropa de cama, uniformes, etcétera.

In-room guest checkout: Sistema de check out desde la misma habitación.

Job description: Listado de las responsabilidades y tareas que ejecuta un empleado en una posición específica.

Key clerk: Encargado de las llaves y de ordenar la correspondencia recibida por pasajeros y staff.

Key drawer: Mostrador que cuenta con colgadores numerados de acuerdo a los números de las habitaciones para almacenar las llaves de las mismas.

Key fob: Llavero de plástico, madera o metal que tiene información del hotel y el número de la habitación.

Maintenance manager: Encargado de mantenimiento. Posición que existe en hoteles más pequeños; entre sus responsabilidades se cuenta el mantenimiento y operación de sistemas de calefacción y aire acondicionado, fabricación de copias de llaves, además de responsabilidades de supervisión de housekeeping y seguridad de acuerdo a la necesidad u ordenamiento del hotel.

Moments of truth: Expresión que se utiliza para referirse a los momentos en que el pasajero se enfrenta a situaciones concretas que implican un juicio o evaluación de su parte con respecto a la calidad del servicio ofrecido por el hotel.

Money wire: Transferencia electrónica de dinero.

Murphy bed: Una cama que cuenta con bisagras en la parte superior (cabecera) que permiten levantarla y apoyarla verticalmente en la pared cada vez que no es usada.



No-show: Pasajero que ha confirmado su reservación, pero que sin embargo no se ha presentado.

Occupancy percentage: Número de habitaciones ocupadas dividido por el número de habitaciones disponibles y luego multiplicado por 100.

Optimal occupancy: Todas las habitaciones ocupadas, junto con haber asignado la máxima tarifa posible por ellas.

Outsourcing: Adquisición de servicios por parte del hotel a una empresa externa.

Overbooking: Aceptación de reservaciones que superan el número de habitaciones disponibles. El número de reservaciones del tipo overbooking que el hotel aceptará se obtiene tras aplicar modelos de predicción para determinar posibles no-shows, walk-ins y estadías más cortas o más largas de lo reservado por pasajeros.

Package rate: Tarifa que aparte de la habitación incluye servicios y/o bienes adicionales.

Paid in advance (PIA): Pago por adelantado al momento del check-in.

Parking garage manager: Persona responsable de la supervisión del personal encargado de los estacionamientos, así como de la seguridad de pasajeros y automóviles.

Percent occupancy: Ver *Occupancy percentage*.

Pleasure travelers: Personas que viajan por placer (turistas, personas que visitan parientes, etcétera)

Point-of-sale: Punto de venta; tienda, restaurant, spa u otro establecimiento dentro del hotel que genera ingresos adicionales.

Policy and procedure manual: Manual de políticas y procedimientos para empleados de la compañía.

Predicted house count: Predicción del número de pasajeros que se espera se registren basándose en historial de ocupación.

Rack rate: Tarifa más alta ofrecida por un hotel.

Recreation director: Persona encargada de desarrollar y monitorear actividades de entretenimiento para los pasajeros.

Registration card: Formulario a llenar por el pasajero donde figuran su nombre, dirección, teléfono, características y matrícula del vehículo (en caso de ocupar estacionamiento), fecha de ingreso, fecha de salida y método de pago.

Reservation code: Secuencia alfanumérica que sirve como referencia al pasajero y al hotel con respecto a la reservación.

Reservation referral system: Sistema mundial de reservaciones de habitación para hoteles miembros de la organización que maneja dicho sistema.

Reservations manager: Persona a cargo de la toma y confirmación de reservaciones, registrar requerimientos especiales por parte de pasajeros, inventarios de habitaciones, y establecer un canal de comunicación con departamento de ventas y marketing.

Reservation status: Indicador del estado de disponibilidad de una habitación con respecto a las reservaciones. Este indicador puede corresponder a alguno de los siguientes términos o similares:



- **Open:** Habitación disponible.
- **Guaranteed:** Habitación reservada hasta la tarde (4pm o 6pm)
- **Repair:** Habitación no disponible.

Residential hotel: Hotel diseñado para recibir pasajeros que planean estadías largas.

Room attendant: Miembro del departamento de housekeeping. Se encarga de limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas.

Room blocking: Acción de reservar una habitación para un pasajero.

Room revenues: Ingresos percibidos por el hotel por concepto de arriendo de habitaciones.

Room Service: Servicio de comidas en la habitación.

Rooms forecast: Pronóstico de ocupación de habitaciones para un período de tiempo específico.

Safety: Medios y procedimientos que garantizan la seguridad de pasajeros y empleados en contra de accidentes y daños.

Self-check-in process: Procedimiento de check-in de tipo autoservicio mediante tarjeta y terminal electrónico.

Shift leader: Persona responsable de un turno de trabajo.

Sleeper: Habitación que se cree ocupada pero que resulta estar vacante.

Stayover: Extender la estadía por más tiempo del reservado originalmente.

Surcharge rates: Cuenta telefónica de llamadas de larga distancia efectuadas desde la habitación.

Telephone operator: Operador telefónico.

Top down: Método de venta que consiste en presentar al cliente la tarifa más elevada primero y bajar paulatinamente en los precios hasta alcanzar el valor que el pasajero esté dispuesto a pagar.

Traveler's check: *Cheque viajero*. Documento prepagado otorgado por un banco o institución financiera que puede ser cambiado por efectivo.

Understay: Pasajero que se hospeda en el hotel por un tiempo menor al que había reservado originalmente.

Walking a guest with reservation: Acción de ofrecer al pasajero con reservación una alternativa de acomodación en otro hotel en caso de que el hotel se encuentre overbooked.

Walk-in guest: Pasajero que se acerca a recepción solicitando una habitación sin haber hecho una reservación.

Working/Acting supervisor: Supervisor que participa activamente en el trabajo o tarea que supervisa.

Yield: Porcentaje de ingresos que obtendría el hotel en el supuesto que todas las habitaciones fueran rentadas con la máxima tarifa.



Bibliografía:

- **Hotel Front Office Management**, por James A. Bardi, Tercera Edición. Ed. John Wiley & Sons.
- **Test your Business English: Hotel and Catering**, por Alison Pohl, Ed. Penguin Books.