**AUXILIAR DE COCINA:** Recibe de los meseros las comandas para la salida de alimentos de la cocina.

**DIRECTOR DE OPERACIONES:** Es el responsable de la óptima operación de los hoteles de la cadena, a través de la planeación estratégica de las áreas de: División cuartos, alimentos y bebidas, mantenimiento, compras y relaciones públicas.

**NO SHOW:** Se le conoce así cuando un huésped no se presenta

**BITACORA:** Registro de actividades, problemas eventos o quejas.

**ALL SUITE:** Como su nombre lo indica, hotel que está conformado totalmente por suites.

**COMISIÓN:** Se le llama así al porcentaje de dinero que se le paga a las Agencias de Viajes.

**FAM TRIP:**Viaje turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.

**FB:** Full Board.

**ALLOTMENT:**Cantidad de habitaciones reservadas por un propósito especifico o mayorista. Se hace referencia a la cantidad de cupo que tiene una agencia en un hotel.

**ROOMING LIST:** Se le conoce de esta forma a la lista de acomodo de un grupo.

**ALLOWANCE:** 1.Cantidad de moneda que un nacional puede sacar de su propio país. 2.Dieta. 3.Exceso de equipaje permitido en un medio de transporte. 4.Gasto de representación. 5.Una reducción en los gastos de la cuenta del huésped, para tratar de ajustar o mermar servicios insatisfactorios o por errores de operación.

**CONTRALOR:** Su actividad consiste en la elaboración y presentación de los Estados Financieros y la supervisión de todas las áreas de la contabilidad. Deberá preparar también los presupuestos y estadísticas necesarias, de acuerdo con la política establecida por la empresa.

**REEMBOLSO:** Dinero que se regresa al cliente por cancelación de reservación.

**AUDITOR NOCTURNO:** Depende directamente del auditor de ingresos y, en algunos hoteles del contador general, trabaja durante la noche (De las 0 hrs a las 7 hrs).

**COMANDA:** Petición que el camarero hace a la cocina de un plato o varios conjuntamente.

**AMADEUS:**Es el principal Sistema de Distribución (GDS) a nivel mundial y proveedor tecnológico que se encarga de proporcionar herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo.

**DEPÓSITO:** Dinero utilizado para garantizar una reservación.

**LLAVE MAESTRA:** Llave que abre todas las puertas.

**JEFE DE RECEPCIÓN:** Responsable del servicio de las áreas de recepción, caja de recepción, teléfonos y bellboys.

**FECHA LIMITE:**tiempo límite donde se debe de pagar una reservación individual o grupal.

**FEE:**En agencias, cargo por emisión de billetes de transporte.

**LAVADOR:** Lleva el control de la ropa lavada y elabora un reporte semanal o mensual al jefe de lavandería.

**GERENTE DE DIVISIÓN CUARTOS:** Responsable ante el gerente de la operación eficiente de los departamentos de: Reservaciones, recepción, caja de recepción, teléfonos, bell boys, ama de llaves y lavandería.

**GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS:** Promueve la participación del hotel en patrocinios diversos, compañías cívicas, reparto de regalos, obras de beneficencia, etc., como parte de un programa para crear una excelente imagen del hotel entre sus clientes futuros.

**WALK IN:** huésped que llega al hotel sin reserva y al cual se procura vender sobre tarifa rack.

**WHOLESALER:**Mayorista.

**BLANCO:** Término generalizado que se da en hotelería a toda la ropa del hotel: ropa de cama, toallas, mantelería, etc.

**CONCIERGE:** Envía flores y cortesías a los cuartos.

**GERENTE DE ENTRETENIMIENTO:** Responsable de la planeación, organización, supervisión y control de actividades culturales y deportivas para los huéspedes.

**EMPLEADO O ENCARGADO DE ROPERÍA:** Supervisa el estado de la ropa usada en el hotel y ordena reparaciones o reposiciones.

**VERIFICACIÓN DE TARJETA:** esta acción se realiza en varios momentos o circunstancias por ejemplo, reservación, depósito, check in, aumento de crédito, etc.

**EMPLEADO O ENCARGADO DE RESERVACIONES:** Maneja el control de reservaciones en la computadora.

**BLOQUEO HABITACIONES (BLOCK):**Número de habitaciones asignadas a un grupo en el hotel

**CHEF:** Supervisa que la entrega de alimentos a los meseros se lleve cabo según las políticas de control establecidas.

**PORTERO:** Abre y cierra las puertas al llegar o salir los huéspedes.

**GUARDIA EJECUTIVA:** se realiza de lunes a viernes de 7 a 11 pm, Sábados por la tarde, Domingo entero.

**WAITING LIST:**Lista de espera. Término empleado en las compañías aéreas para designar que no existen billetes disponibles a menos que se anule una reserva.

**TELEFONISTA:** Atiende solicitudes de clientes para llamadas de larga distancia. Responsable, ante el gerente de división cuartos, del departamento de teléfonos.

**BLOQUEO O PICK UP**: bloquear una habitación significa que recepción no puede disponer de ella para su venta. Las causas más habituales pueden ser por algún desperfecto, obras, malos olores, ruidos etc.

**GERENTE EN TURNO:** Responsable de la operación del hotel dentro de un horario (6 pm a 11 pm)

**FORECAST:**Proyección futura estimada en el volumen de los negocios.

**FOREFAIT:** Prestaciones coordinadas de varias empresas de transporte, hoteleras y de las agencias de viajes, pero con la peculiaridad de que el conjunto de las prestaciones, unificadas en el proyecto de la agencia, se desea como un ‘todo’ al que corresponde una contra-prestación unitaria.

**GERENTE NOCTURNO:** Supervisión del trabajo que ejecutan los empleados que están laborando durante el tumo nocturno.

**ENCARGADO DE CRÉDITO Y COBRANZA:** Manda cobrar las cuentas dentro y fuera de la ciudad.

**SUPERVISOR DE CAMARISTAS:** Recibe órdenes del ama de llaves y tiene a su cargo la supervisión del trabajo de un grupo de camaristas.

**BOOKING:** 1. Reserva confirmada. 2. Reserva (acción de reservar). 3. Departamento de reservas de un agente turístico.

**ALMACENISTA:** Es responsable ante el contador del hotel, del manejo del almacén.

**BOTONES (BELL BOY):**Paje o portero, miembro uniformado responsable de llevar maletas huésped

**BROCHURE:** Folleto, material impreso para la promoción de los entregados por el hotel.

**VALET DE CHAMBRE:** También denominado mozo de habitaciones, depende directamente de la gobernanta o subgobernanta de pisos y realiza actividades complementarias al trabajo de las camareras en la limpieza de habitaciones, o en el transporte de objetos pesados.

**VIAJE COMBINADO:** Combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia: a) transporte, b) alojamiento, y c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Este tipo de mantenimiento, que se aplica al sistema de instalaciones hidráulicas, gas y eléctricas, busca anticiparse a la falla y evitar reparaciones urgentes que ocasionan pérdidas económicas y operativas al establecimiento así como molestias al huésped.

**AYUDANTE DE COCINA CALIENTE:** Prepara los alimentos que están bajo su responsabilidad y ayuda al cocinero en la preparación de sopas y especialidades del día.

**JEFE DE COMPRAS:** Es responsable, ante el gerente general, de las compras que el hotel debe realizar en cuestión de alimentos, bebidas, suministros y artículos de reventa.

**BRUNCH:** Comida realizada por la mañana entre el desayuno y el almuerzo

**GARANTÍA:** Método para asegurar una reserva, puede ser pago en efectivo, cargo a tarjeta, etc.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Consiste en el conjunto de actividades destinadas a corregir desperfectos o fallas en el momento en que se presentan.

**JEFE DE BARES:** Es el responsable, ante el gerente de alimentos y bebidas, de la operación de los bares en el hotel.

**GARNI:**Tipo de alojamiento que no dispone de restaurante y solo sirve desayunos.

**JEFE DE SISTEMAS:** Supervisa el correcto funcionamiento del programa hotelero utilizado en el hotel.

**RECEPCIONISTA:** Registra y asigna cuartos a los huéspedes a su entrada.

**TARIFA NETA:** Tarifa que se ofrece a las agencias de viajes más bajas que las que se otorgan al público en general.

**UP GRADE:** Recibe este nombre cuando se ofrece una habitación mejor a la que se tiene por el mismo costo.

**GDS:**Siglas de 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. Surgieron a partir de los CRS.

**CHIEF STEWARD:** Es responsable de la limpieza de las cocinas.

**GOI:** Gross Operation income,

**MANTENIMIENTO (DEPTO.):** Departamento que conoce a la perfección el sistema de distribución de agua y drenaje del hotel y conoce por lo menos 3 formas para ablandar el agua.

**JEFE DE MOZOS:** Supervisar el lavado, pulido, sellado, encerado y abrillantado de pisos duros.

**GOP:** Gross Operation Profit, Beneficio Operacional Bruto.

**SOBREVENTA:** Significa vender más habitaciones de las disponibles.

**AMA DE LLAVES:** Su jefe inmediato superior es el gerente de División cuartos y tiene a su cargo los siguientes empleados: Supervisores, camaristas, encargadas de ropería, costureras, jefe de mozos y mozos.

**WALK IN:** Persona que llega sin tener reservación.

**DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

Ofrece los servicios relacionados, con la llegada y salida de los clientes, controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de las instalaciones.

**DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES**

Lleva el control del inventario de las habitaciones del hotel, procesando en el sistema todos los movimientos relativos a las reservas de habitaciones.

**DEPARTAMENTO DE A Y B**

Área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward.

**DEPARTAMENTO DE BANQUETES**

Responsable de la organización de diferentes eventos tantos empresariales como sociales.

**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

Su principal tarea es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas en el establecimiento

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD**

Busca resguardar los activos y a los huéspedes con sus pertenencias dentro de un hotel.

**DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

Departamento que tiene a como objetivo cuidar la limpieza de habitaciones y áreas del hotel que impacta directamente en la imagen positiva de un hotel.

**DEPARTAMENTO DE VENTAS**

Realiza y firma los contratos con diversas compañías y clientes ofreciendo los servicios del hotel.