

Antología de una Agencia VIZATRAVEL de Viajes

Vizatrael Agency

Índice

1 Conceptos Fundamentales sobre el Turismo

1.1 ¿Qué es el Turismo?

1.2 ¿Cuáles son los alcances de la Actividad Turística?

1.3 ¿Qué es el y cuáles son los tipos de Mercado Turístico?

1.4 ¿Qué son los Atractivos Turísticos?

2 Agencia de Viajes / Operador Turístico

2.1 ¿Qué es un Operador Turístico?

2.2 ¿Evolución de una Agencia de Viajes?

2.3 ¿Qué es una Agencia de Viajes Online?

3 Conceptos de Hotelería

3.1 Definición de Hotelería

3.2 ¿Qué significa la palabra Hotel de Gran Turismo?

3.3 Clasificación de Hotelería

3.4 Clasificación de Hotelería por Diamantes

3.5 ¿Qué es un Plan Todo Incluido (T.I)?

3.6 ¿Qué es un Plan Europeo (E.P)?

3.7 Vocabulario



1 Conceptos Fundamentales sobre el Turismo

1.1 ¿Qué es el Turismo?

El término Turismo ha sido asociado a la acción de “viajar por placer”, hasta el día de hoy muchas personas lo interpretan de esa manera sin tener en cuenta otras motivaciones y/o dimensiones. Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros, en sí, el turismo es, en la práctica una forma muy particular de usar el tiempo libre y buscar recreación.

1.2 ¿Cuáles son los alcances de la Actividad Turística?

El turismo es una actividad multisectorial muy compleja que genera, directa e indirectamente, una serie de beneficios a los distintos niveles de la sociedad. Para ello, moviliza a diversos agentes y grupos sociales de manera ordenada y planificada. Dada sus múltiples implicancias, el turismo es considerado un fenómeno propio de la sociedad actual. Por ejemplo, posee carácter social, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas. También tiene naturaleza económica, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los flujos turísticos; política, porque responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de gobierno; cultural, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades

geográficas y educativa, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual.

1.3 ¿Qué es y cuáles son los tipos de Mercado Turístico?

Es el lugar donde confluyen, por un lado, la oferta de productos y servicios turísticos y, por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos.

El mercado turístico se encuentra conformado por:

- La oferta turística.
- La demanda turística.
- Los operadores turísticos.



1.4 ¿Qué son los Atractivos Turísticos?

Son todos los recursos turísticos que cuentan con las condiciones necesarias para ser visitados y disfrutados por el turista, es decir, que cuentan con planta turística, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica.



2 Agencia de Viajes / Operador Turístico

2.1 ¿Qué es una agencia de viajes?

Las mayores necesidades viajeras y las facilidades para los desplazamientos tuvieron como respuesta la aparición de un nuevo tipo de empresa cuya misión es de un lado la incrementación de la venta de productos turísticos a cambio de una comisión o fee y de otra

la fabricación de viajes Todo Incluido para su venta.

2.2 ¿Qué es un Operador Turístico?

Las Agencias de Viajes son el canal más clásico de comercialización y de operación turística cuya función principal es la intermediación permitiendo acercar la oferta a la demanda. Éstas realizan otras funciones como la venta de boletos aéreos, ferroviarios y terrestres, información y asesoramiento al cliente, hasta la organización de todo tipo de actividad relacionada con el sector de los viajes y turismo el resultado de esta organización se le denomina paquetes turísticos.

2.3 ¿Qué es una Agencia de Viajes Online?

Una OTA (Online Travel Agency por sus siglas en inglés) es una agencia de viajes online cuyo sitio web funciona como un motor de búsquedas de viajes. Conecta a los proveedores de la industria con viajeros para ayudarles a preparar sus viajes. En los sitios web de las OTA, los viajeros pueden acceder a paquetes promocionales que incluyen alojamientos, boletos de avión, cruceros, alquiler de coches y otros servicios turísticos.

VIZATRAVEL 

2.4 ¿Evolución de una Agencia de Viajes Online?

A lo largo de los años, las agencias de viajes online (OTA) han evolucionado hasta convertirse en sofisticados canales de marketing digital para alojamientos de todo tipo y tamaño. Nunca antes los consumidores habían podido comparar tan fácilmente diferentes opciones de viaje, en términos de precio, fechas y ubicación. Un estudio

de Cornell descubrió que el 93% de los consumidores comparan varias OTAs antes de tomar una decisión final, por lo que es esencial que los alojamientos estén activos en la mayoría de estos canales si buscan aumentar el conocimiento de su marca y aumentar reservas. Con el aumento de la popularidad de las agencias online a nivel mundial, los hoteleros tienen ahora acceso a mercados antes inalcanzables.



VIZATRAVEL

3 Conceptos de Hotelería

3.1 Definición de Hotelería

Este término comprende empresas que se caracterizan por la prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados, dedicada principalmente a las actividades de alojamiento y restauración.

Estas empresas ofrecen una extensa variedad de servicios, combinables, entre sí, completamente heterogéneos e intangibles en su mayoría.

3.2¿Qué significa la palabra Hotel de Gran Turismo?

Concepto el cual no solo brinda todas las amenidades y servicios incluidos, si no que cuenta con personal altamente cualificada tu disposición a demás de distinguirse por su lujo excepcional. Todos los hoteles y restaurantes se clasifican por estrellas desde una (siendo esta la categoría baja) hasta cuatro o cinco (siendo la mas alta) por su lujo y exclusividad. Para acreditarse como tales, los hoteles deben cumplir 108 requisitos específicos, siendo la categoría más alta que otorga la Secretaría de Turismo (SECTUR).

3.3 Clasificación de Hotelería por Estrellas

- Hotel de 3 estrellas: Las habitaciones deben tener baño obligatorio, han de ofrecer desayuno y poseer un salón comedor, para las comidas o cenas se tienen que ofrecer como mínimo un menú. En esta categoría también se requiere climatización en las zonas de uso común (recepción, salones, comedores y bares).

- Hotel de 4 estrellas: Es obligatorio el servicio de habitaciones de 6 de la mañana a 12 del día, ha de tener el bar y el restaurante tiene que ofrecer comida a la carta. Estos establecimientos deben disponer de instalaciones para música ambiental en todas las habitaciones.

- Hotel de 5 estrellas: El servicio de habitaciones deberá funcionar las 24 horas, además se diferencia el resto de categorías por la

infraestructura del edificio. Los establecimientos de 5 estrellas con más de dos plantas (baja y primer piso) deberán disponer de dos ascensores y montacargas, así como de garaje con una capacidad de vehículos equivalente al 30 por 100 del total de habitaciones, enclavado en el mismo edificio o en otro distinto situado a una distancia máxima de 100 metros. Otros servicios con los que los hoteles de esta categoría habrán de contar son: música ambiental y televisión en todas las habitaciones; peluquería o salón de belleza, sala y una sala de masajes, restaurantes con amplia oferta gastronómica, etcétera.

3.4 Clasificación de Hotelería por Diamantes

Categoría que es otorgada por la American Automobile Association (AAA) a hoteles y restaurantes en EE.UU, Canadá, México y el Caribe, la certificación AAA Diamond Award

garantiza que el establecimiento ofrece los más altos estándares de lujo, calidad y servicio de alto nivel.

1 Diamante AAA: Las propiedades deben cumplir con los requisitos básicos de comodidad, limpieza y hospitalidad.

2 Diamantes AAA: También con precios moderados los establecimientos con dos diamantes ofrecen mejores amenidades y diseños.

3 Diamantes AAA: En estos establecimientos de tres diamantes mantienen más estilo y decoración, se han añadido más comodidades y servicios.

4 Diamantes AAA: Los establecimientos de cuatro diamantes ofrecen alojamiento refinado y elegante, con un alto grado de hospitalidad, servicio y atención detallada.

5 Diamantes AAA: Instalaciones lujosas y servicio ultra personalizado. Se tratan centralmente de alojamientos de lujo, que prestan mucha atención



al servicio y comodidad y ofrecen servicios y comodidades personalizados.

3.5 ¿Qué es un Plan Todo Incluido (T.I)?

El plan Todo Incluido o All Inclusive (conocido en inglés) hace referencia a paquetes variados que manejan los hoteles con alimentación, bebidas y algunos otros servicios por un precio fijo o cerrado, como se dijera, todos los gastos ya están incluidos en el precio pactado anteriormente con un cliente final.

3.6 ¿Qué es un Plan Europeo (E.P)?

El Plan Europeo es un tipo uno de los tipos de alojamiento más elegidos ya que incluye únicamente el hospedaje, lo que excluye cualquier alimento o bebida, lo cuales se pagan aparte, es decir, como un servicio extra o adicional.

3.7 Vocabulario

A

- *All Inclusive*: expresión inglesa para Todo Incluido.

- *Allotment*: Voz inglesa para cupo.

- *American Breakfast*: Expresión inglesa para desayuno americano.

- *Asignación de habitación*: Proceso de por el cual el departamento de recepción designa la habitación que han de ocupar los huéspedes en función de determinadas variables como, por ejemplo: tarifas pagadas, disponibilidad, necesidades expresadas por los clientes o el programa de fidelización del establecimiento o compañía.

- *Atractivo Turístico*: Valores propios de un destino que despiertan el interés de los turistas por visitarlo con el fin de disfrutar de ellos ya sea

cultura, historia, naturaleza o generado como hotelería, gastronomía, restaurantes, etcétera.

B

- *Back to Back*: Expresión inglesa para la gestión del cupo propio de los hoteles vacacionales donde unos clientes salen el mismo día que otros entran, cubriendo así periodos de tiempo consecutivos.

- *Base de Datos*: (BBDD) Conjunto de la información con una estructura predeterminada que contiene datos categorizados que comparten un vínculo que permite ordenarlos y clasificarlos.

- *Bellboy*: Voz inglesa para botones, persona responsable en trasladar el equipaje y otras tareas de atención al cliente supervisadas y dirigidas por el departamento de recepción.

- *Best Available Rate*: BAR. Expresión inglesa para la mejor tarifa disponible para una habitación en un momento predeterminado.

- *Billete Electrónico*: Boleto, ticket o entrada que se adquiere en el entorno digital.

- *Bloqueo de Habitaciones*: Tarea o actividad propia del departamento de recepción de un establecimiento alojativo, mediante el cual se pre-assigna al cliente, con anterioridad a su llegada, una habitación con la información contenida en la reserva.

- *Bono de Agencia*: Documento expedido por una agencia de viajes para acreditar la reserva de un cliente en relación con la prestación de un servicio por parte de terceros y que este debe entregar como comprobante de pago al proveedor del servicio.

- *Broker*: Empresa que se dedica a comercializar un tipo de producto turístico actuando como mayorista, al ofrecer una amplia gama del producto en cuestión procedente de distintos proveedores.

- *Buffet*: Comida compuesta de una diversidad de alimentos fríos y calientes, dispuestos a la vez sobre una o varias mesas para el autoservicio de los clientes, y ofrecidos generalmente en hoteles.

C

- *Cadena Hotelera*: Conjunto de establecimientos hoteleros y extrahoteleros de una organización, que pueden ser propios o de terceros que se gestionan y comercializan con el objeto de optimizar los recursos y generar rentabilidad.

- *Call Center*: Expresión inglesa para centro de atención telefónica.

- *Cambio de Divisa*: Cambio de moneda. Operación en la que un medio de pago pasa de una divisa a otra.

- *Check List*: Expresión inglesa para la relación de actividades o tareas que debe desarrollar una persona, departamento o turno de trabajo, que permite llevar un control sobre su estado.

- *Check in*: En hotelería, expresión inglesa para registro de entrada.

- *Check out*: En hotelería, expresión inglesa para registro de salida.

- *Coffee Break*: Expresión inglesa para un referido que se sirve durante los recesos de un evento, convención, congreso o jornada de trabajo.

- *Cotización*: Acción de poner o fijar precio a algo.

- *Crédito*: En finanzas, operación financiera donde una parte presta una cantidad determinada de dinero a otra (deudor) comprometiéndose éste último a devolver la cantidad solicitada, los intereses devengados y los costes asociados a la gestión de la operación, en el tiempo y plazo previstos según las condiciones establecidas y acordadas por ambos. En hotelería, importe de deuda convenida para el consumo que se le concede a un cliente, normalmente avalada por una tarjeta de crédito.

D

- *Deluxe*: Expresión inglesa para designar los productos o servicios de alta gama o alto valor diferencial.

E

- *Estrategia de Marca*: Conjunto de planeamiento estratégico sobre el que se basa el desarrollo de marketing de una marca. Parte de preguntas como ¿por qué crearla? ¿Qué apariencia tiene? ¿a quién va dirigida? ¿que nos proponemos? También denominada estrategia de *branding*.

- *Express Check in*: En hotelería y transporte, expresión inglesa para el proceso automatizado de registro de entrada.

- *Express Check Out*: En hotelería y transporte, expresión inglesa para el proceso automatizado de registro de entrada.

F

- *Fact Sheet*: Expresión inglesa para ficha técnica.

- *Fam Trip*: En turismo, expresión inglesa para familiarización, viaje de cortesía organizado para operadores turísticos o agentes de viajes para que puedan conocer en primera persona un destino turístico, mejorando así su conocimiento sobre el destino y por tanto su comercialización futura.

- *Fecha Límite de Reserva*: Fecha máxima indicada para el pago de una reserva, antes de que el establecimiento proceda a la cancelación.

- *Fee*: Voz inglesa para y cargo económico previamente fijado y comunicado por un servicio prestado.

- *Flyer*: Voz inglesa, para volantera.

- *Free Booking*: En ventas, expresión para una reserva abierta que no requiere confirmación por parte del proveedor.

G

- *Gay Friendly*: Expresión inglesa para calificar un destino, empresa o establecimiento especializado en el colectivo LGBT empresa donde se comercializan productos y servicios específicamente destinado a este colectivo.

H

- *Habitación Sencilla*: Habitación para el uso de una sola persona que cuenta con una cama individual (SGL).

- *Habitación Doble*: En hotelería, habitación para el uso de dos personas que dispone de una cama de matrimonio o dos individuales (DBL).

- *Habitación Triple*: En hotelería, habitación para el uso de tres personas que dispone de dos camas o más (TPL).

- *Habitación Cuádruple*: En hotelería, habitación para el uso de cuatro personas que dispone de dos camas o más (CPL).

- *Habitaciones Conectadas*: En hotelería, habitaciones que se comunican interiormente por una puerta o acceso directo.

- *Habitaciones Contiguas*: Habitaciones dispuestas una junto a la otra pero que no están conectadas interiormente.

- *Happy Hour*: En hostelería, expresión inglesa para una acción promocional destinada a generar demanda en determinados bares, consiste en ofrecer bebidas extras o barra libre a un precio competitivo durante una determinada franja horaria generalmente de bajo consumo.



- *Hotel Boutique*: Tipo de establecimiento hotelero de pequeñas dimensiones que posee características arquitectónicas especiales y de estilo refinado, dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios de carácter especial y exclusivo.

- *Hotel Casino*: Tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, que dispone de casino de juegos y la licencia necesaria para el desarrollo de dicha actividad.

- *Huésped*: Persona que se aloja en un establecimiento.

J

- *Jefe de Recepción*: En hotelería, persona con mayor responsabilidad y atribuciones en las tareas de recepción y conserjería.

- *Jefe de Reservas*: En hotelería, persona responsable de la gestión de las reservas y servicios complementarios de contratación anticipada en un establecimiento hotelero.

Normalmente forma parte de la estructura de recursos del departamento de recepción.

- *Jetsky*: Voz inglesa para moto de agua. Moto de agua.

- *Junior suite*: En hotelería, también llamada semi-suite, habitación de lujo inferior, que ofrece un espacio, confort y servicio superiores al estándar pero inferiores al de una suite. Normalmente está compuesta por dormitorio, baño y salón.



K

- *Kayak*: Embarcación tipo piragua propulsada por palas de dos hojas. Actividad deportivo recreativa que permite navegar a los ocupantes en una embarcación de este tipo.

L

- *Late Arrival*: En hotelería, expresión inglesa para el horario de llegada (check-in) fuera de los horarios establecidos, que indica el cliente con objeto de que no se cancele su reserva.

- *Late Check-out*: En hotelería, expresión inglesa para el retraso en el horario de salida estándar establecido a las 12:00 pm (check-out). En algunos establecimientos alojativos este retraso implica un cargo extra.

- *Link*: Voz inglesa para un enlace o hipervínculo que figura en un documento electrónico o en una

información digital que permite acceder directamente a otra parte del mismo o a otro documento.

- *Lobby*: En hotelería voz inglesa, para el vestíbulo de un establecimiento alojativo.

M

- *Marketing*: Voz inglesa para el conjunto de técnicas y procesos de los que dispone una organización para crear, comunicar y aportar valor a los clientes, y para manejar las relaciones con ellos, de tal manera que ambas partes resulten beneficiadas.

- *Mayorista*: En turismo, agencia de viajes que comercializa productos y servicios turísticos, propios o de terceros, a agencias de viaje minoristas y no directamente al cliente final.

- *Minorista*: En turismo, agencia de viajes que comercializa productos y servicios turísticos producidos por mayoristas.

N

- *Nicho de Mercado*: En marketing, segmento de mercado en el que los individuos poseen unas características y necesidades comunes, propicias para ser el objetivo de comercialización de un determinado producto o servicio.

- *Niños Free*: En hotelería y turismo, expresión utilizada para indicar que los niños no pagan una serie de servicios. Normalmente está limitada a un determinado rango de edad.

- *No Show*: En hotelería expresión inglesa para la anulación de una reserva para la anulación de una reserva confirmada.

- *No Show Guest*: En hotelería, expresión inglesa para la no presentación de un cliente con reserva confirmada.



- *On request*: En hotelería, expresión inglesa para una reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.

- *OTA*: Online Travel Agency. Expresión inglesa para Agencia de Viajes Online. Agencia de viajes online.

- *Outdated*: En turismo, voz inglesa para un producto o servicio que está vencido, fuera de fecha, caducado.

- *Overbooking*: Voz inglesa para sobreventa. Sobreventa.

P

- *Página Web*: Documento o información digital que contiene texto, sonido, vídeo, programas o enlaces y a la que se accede a través de un navegador.

- *Pago*: En economía y finanzas, abono de una cantidad que se adeuda en dinero o especie.

- *Pago por Adelantado*: En economía y finanzas, método de pago según el cual el comprador paga el precio de un bien o servicio antes de su posesión o disfrute.

- *Paquete Turístico*: En turismo, producto que se comercializa únicamente por medio de las agencias de viajes que contiene dos o más servicios de carácter turístico (alojamiento, manutención o transporte) por el que el cliente abona un precio.

- *Password*: Voz inglesa para la contraseña, clave o autenticación que permite a un usuario el acceso a un recurso o información.

- *Pax*: Person At Table. En turismo, pasajero, cliente, comensal o huésped.

- *Pick-up*: En hotelería, voz inglesa para la tendencia, expresada mediante un gráfico, que nos permite pronosticar el volumen de clientes previsto entre dos fechas determinadas.

- *Piscina Infinity*: Tipo de piscina que produce el efecto visual de extenderse hasta el infinito.

- *Prestador de Servicios Turísticos*: Persona física o jurídica cuyo objeto es prestar un servicio de naturaleza turística.

- *Proceso de Compra*: En marketing, secuencia de hitos, pasos o procesos por los que pasa un cliente para adquirir un producto o servicio.



- *Producción*: Proceso por cual se crean los bienes o servicios necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.

- *Productividad*: Relación existente entre la cantidad de productos obtenida en un sistema productivo y los recursos utilizados para ello.

- *Promoción*: En marketing, conjunto de acciones de difusión que se desarrollan para presentar o dar a conocer una marca o producto turístico a clientes potenciales o intermediarios, mediante acciones programadas de marketing.

- *Prospecto*: En marketing, persona cualificada que ha mostrado un especial interés por ejercer la acción de compra, avanzando así en el *funnel* de marketing, y que constituye una oportunidad real de venta.

R

- *Rack de Habitaciones*: Ver Plano de ocupación.
- *Rack Rate*: Expresión inglesa para tarifa oficial. Tarifa oficial.
- *Rate*: Voz inglesa para tarifa. Tarifa.
- *Recepción*: En hotelería, espacio situado a la entrada de un establecimiento alojativo donde se gestionan las entradas y salidas de los clientes y se atienden sus necesidades y demandas durante su estancia.
- *Recepcionista*: En hotelería, persona encargada de los servicios relacionados con la recepción del establecimiento.
- *Recursos Humanos*: RRHH. Trabajo que aportan y desempeñan el conjunto de los empleados y colaboradores de una empresa. Capital humano.
- *Recursos Turísticos*: Conjunto de los bienes y servicios que, por medio de la actividad del

hombre y de los medios con los que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda.

- *Reduced Rate*: Expresión inglesa para tarifa reducida. Tarifa reducida.

- *Reembolso*: En contabilidad, devolución total o parcial del precio de un producto o servicio previamente abonado.

- *Release*: En hotelería y transporte, voz inglesa para la liberación de plazas reservadas, según la cláusula contenida en los contratos entre turoperador y hotel o entre turoperador y transportista, en la que se fija una fecha tope para anular las reservas.

- *Release de Cupo*: Ver Release.

- *Release Time*: En hotelería, expresión inglesa para la fecha máxima para confirmar una reserva

por parte de un turoperador o transportista antes de anularla.

- *Rent a Car*: Expresión inglesa para alquiler de coches. Alquiler de coches.

- *Reserva*: En turismo, acuerdo entre cliente y proveedor según el cual el primero se compromete a pagar un precio determinado por un producto servicio al segundo.

- *Reserva Cancelada*: En turismo, reserva anulada.

- *Reserva con Depósito*: En turismo, reserva en la que el proveedor exige una cantidad

económica por adelantado como garantía de pago de la prestación del servicio o entrega del producto.

- *Reserva de Grupo*: En turismo, reserva de un número determinado de personas con características y necesidades similares, que forman una unidad, en la misma fecha.

- *Reserva Garantizada*: En turismo, reserva confirmada mediante un depósito o una tarjeta de crédito que garantiza el pago.

- *Reserva no Garantizada*: En turismo, reserva que no está respaldada por ningún medio de pago.

- *Reserva Online*: En turismo, reserva realizada a través de un medio digital, gestionada mediante una aplicación informática que conecta directa o indirectamente con el proveedor del servicio.

- *Reserva sin Depósito*: En turismo, reserva que no precisa o en la que el proveedor no exige cantidad económica por adelantado como garantía.

- *Reservas del Día*: En turismo, relación de reservas correspondientes al día en curso.

- *Resort*: Voz inglesa para complejo turístico. Complejo turístico.

- *Restaurante Temático*: Tipo de establecimiento de restauración ambientado en un tema concreto que puede ser general (cine, fotografía, naturaleza) o específico (un personaje público, una saga) y que para su recreación utiliza objetos decorativos reales o reproducciones y ofrece un menú relacionado o alusivo a dicha temática.

- *Room Service*: En hotelería, expresión inglesa para el servicio de alimentos y bebidas que se presta en una habitación.

- *Rooming List*: En hotelería, expresión inglesa para la relación de habitaciones asignadas a personas o grupos, elaborado en recepción.

S

- *Salida Anticipada*: En hotelería, partida de un cliente de un establecimiento alojativo una o más noches antes de lo previsto.
- *Salidas*: En hotelería, número de habitaciones que tienen la misma fecha de salida en un establecimiento alojativo.
- *Saturación*: En turismo, exceso de oferta o demanda turística con relación a un destino. 
- *Seafood*: En hostelería, voz inglesa para los alimentos procedentes del entorno marino.
- *Servicio de Atención al Cliente*: En management, asistencia que proporciona una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.
- *Sinergia*: En management, acción realizada de forma conjunta y voluntaria por dos o más

personas o empresas en beneficio común o de terceros.

- *Snack*: En restauración, voz inglesa para un picoteo o pequeña porción de comida generalmente acompañada de bebida que se ingiere para saciar temporalmente el hambre, en un bar o en una reunión o evento.

- *Snack Bar*: En restauración, expresión inglesa para un local en el que se sirve comida y bebida rápidas.

- *Sobreventa*: En turismo, venta excesiva que se realiza sobre un servicio con el objeto de garantizar su plena ocupación.

- *Solo Alojamiento*: Tipo de hospedaje que incluye únicamente el alojamiento, sin ningún tipo de comida u otro servicio.

- *SPA*: Salus Per Aqua. Voz latina para el establecimiento que ofrece salud a través del

agua, en forma de tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua, no necesariamente medicinal. Según algunas fuentes, podría provenir de la ciudad belga de Spa, que en tiempos de los romanos era conocida por sus baños termales.

- *Standby*: En turismo, voz inglesa para una reserva que se encuentra en lista de espera.

- *Stayover*: En hotelería, voz inglesa para la ampliación de la estancia de un cliente.

T

- *Tarifa Rack*: Tarifa oficial. Tarifa oficial.

- *Ti*: Todo Incluido. Tipo de hospedaje asociado al segmento de sol y playa que incluye el alojamiento, la alimentación y las bebidas y determinados servicios extra sin cargos durante una amplia franja horaria.

- *Tip*: Voz inglesa para propina. Propina.
- *Tipo de Cambio*: Precio de una unidad monetaria extranjera en la moneda nacional de cada país.
- *Tour*: Voz inglesa para excursión, gira o viaje por distracción.
- *Travel Agency*: Expresión inglesa para agencia de viajes. Agencia de viajes.
- *Travel Manager*: En turismo, expresión inglesa para gestor de viajes de empresa. Gestor de viajes de empresa.
- *Turn Away*: En hotelería, expresión inglesa para una reserva rechazada por el establecimiento alojativo en una fecha determinada por no tener disponibilidad.
- *Turista*: Persona que viaja a un destino distinto al de su entorno habitual, con una duración inferior a un año, siempre que su estancia incluya

VIZATRAVEL



pernoctación, y cuya finalidad principal no sea emplearse por cuenta de una entidad local.

U

- *Understay*: En hotelería, voz inglesa para un cliente que acorta la estancia en un establecimiento alojativo.

- *Upgrade*: En marketing, voz inglesa para la acción de ofrecer o dar a un cliente una mejora en la categoría de un producto o servicio contratado.

V

- *Vacancy*: En hotelería, voz inglesa para la habitación disponible en temporada alta.

- *VIP*: Very Important Person. Expresión inglesa para la persona que recibe un trato especial.

- *Voucher*: En turismo, voz inglesa para el bono, cupón o comprobante

expedido por una agencia, que se emplea como documento acreditativo del pago de un producto o servicio.

W

- *WATA*: World Association of Travel Agencies. Ver Asociación Mundial de Agencias de Viaje.

- *Welcome Drink*: En hostelería, expresión inglesa para la bebida de bienvenida que ofrecen los establecimientos alojativos o bien en actos o eventos a la llegada de los clientes o invitados.

- *Wi-Fi*: Wireless Fidelity. Expresión inglesa para la tecnología de conexión inalámbrica de la que disponen los dispositivos electrónicos para acceder a las redes telemáticas.

Referencias:

- https://www.google.com.mx/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_hoteles/5LsaXJHzJOQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=definicion+de+hoteleria&pg=PA10&printsec=frontcover
- <https://es.blog.slangapp.com/t%C3%A9rminos-y-palabras-claves-en-el-ingles-de-hoteler%C3%ADa-y-turismo-825767e3ec4>
- <https://www.cloudbeds.com/es/agencias-viajes-online/#what-ota>
- <https://fadycs.uat.edu.mx/pdf/lgdt20-3.pdf>
- https://www.google.com.mx/books/edition/Introducci%C3%B3n_al_turismo/8kBmDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+significa+la+palabra+hotel+de+gran+turismo&pg=PA79&printsec=frontcover
- <https://www.liderempresarial.com/hoteles-gran-turismo-la-maxima-expresion-del-hospedaje/>
- https://www.academia.edu/28140241/CATEGOR%C3%8DAS_POR_DIAMANTES

VIZATRAVEL

