

GLOSSÁRIO HOTELEIRO: TERMOS TÉCNICOS PARA HOTÉIS

Em cada área há uma série de termos técnicos que visam unificar a comunicação e facilitar o dia dia. Na hotelaria não poderia ser diferente.

O **Glossário Hoteleiro** é conhecido e praticado mundialmente, sendo boa parte dele composto por termos em inglês. Nesse artigo vamos reforçar a informação para você e sua equipe ficarem cada vez mais afinados!

REGIME DE ALIMENTAÇÃO

Termos do glossário hoteleiro que se referem ao regime alimentar dos meios de hospedagens:

A e B ou Alimentos e Bebidas – Área responsável pela produção de preparações dos alimentos a serem servidos nos diversos pontos de venda de um hotel.

ALL INCLUSIVE ou tudo incluído – Regime alimentar que inclui todas as refeições – café da manhã, almoço, jantar, bem como lanches e bebidas. Em alguns casos também estão inclusos alguns serviços e passeios. Este modelo é muito comum em resorts e hotéis de grande porte.

BRUNCH – Uma junção de café da manhã (breakfast) e almoço (lunch), o brunch é basicamente uma refeição reforçada, que além de itens de café da manhã, como pães e iogurtes, inclui pratos quentes, como massas e molhos. Em geral, começa a ser servido a partir das 11:00 horas, afim de cobrir ambas as refeições.

CM, Café da Manhã ou Breakfast – Regime alimentar que inclui apenas o café da manhã. Dentro desta classe, existem ainda algumas variações nos modelos de café da manhã:

- **American breakfast** ou Café da Manhã Americano: é o modelo mais completo, e geralmente inclui pão de forma, ovos, bacon ou salsicha, geleia, manteiga, panquecas, cereal, suco e chá ou café, entre outros.
- **Continental Breakfast** ou Café da Manhã Continental: é um modelo mais simples de café, geralmente inclui pão, torradas, manteiga, leite, café, entre outros;
- **English Breakfast** ou Café da Manhã Inglês: Como o próprio nome sugere, é um modelo mais comum no Reino Unido, e geralmente inclui torradas, ovos, bacon, geleia, manteiga, cereal e chá ou café;

FAP, Full Board ou Pensão Completa – Regime alimentar que inclui as três principais refeições do dia – café da manhã, almoço e jantar, sendo as bebidas cobradas a parte.

MAP ou Meia Pensão – Regime alimentar que inclui café da manhã e mais uma refeição (almoço ou jantar).

OCUPAÇÃO E RESERVAS

Termos do glossário hoteleiro que se referem aos processos de reserva e ocupação:

ALLOTMENT – quando o hotel garante uma quantidade específica de apartamentos para um intermediário (agências de viagens, por exemplo). Assim, esses quartos podem ser vendidos sem a necessidade de consultar disponibilidade ao hotel.

CHECK-IN – procedimento de chegada e registro do hóspede no hotel.

CHECK-OUT – procedimento de saída do hóspede do hotel, incluindo o fechamento de sua conta.

DAY USE – tarifa especial que contempla a utilização dos serviços e infraestrutura do hotel, como piscinas, restaurantes, sala de jogos, spa, entre outros.



EARLY CHECK-IN – entrada do hóspede antes do horário estabelecido pelo hotel, que em alguns casos, quando não é abonado, é cobrado como Day Use ou diária extra.

LATE CHECK-OUT – saída do hospede depois do horário, se não combinado com o hóspede, pode gerar cobrança extra.

NO SHOW – se refere a reserva confirmada e que não houve o comparecimento e/ou cancelamento prévio por parte do hóspede.

OVERBOOKING – quando a quantidade de reservas é superior a capacidade do hotel.

UP GRADE – situação que beneficia o hóspede que é contemplado com um quarto de categoria superior a que foi reservada.

UH – Unidade Hoteleira, cada quarto de um hotel ou pousada.

CATEGORIAS DE QUARTOS

Termos do glossário hoteleiro que se referem as categorias de quartos:

SINGLE ROOM (SGL) ou quarto solteiro – quarto para uma só pessoa com uma cama de solteiro

DOUBLE ROOM (DBL) ou quarto casal – quarto destinado a duas pessoas com uma cama de casal

TWIN ROOM (TWN) ou quarto duplo solteiro – quarto destinado a duas pessoas com duas camas de solteiro.

TRIPLE ROOM (TPL) ou quarto triplo – quarto destinado a três pessoas, podendo haver três camas de solteiro, bem como uma de casal e uma de solteiro.



STANDART (STD) – representa a categoria de quarto mais simples, oferecendo os ammenities básicos e serviços padrão.

SUPERIOR – esta representa uma categoria acima da standart, comumente categorizada por ser superior em tamanho, qualidade da mobília, vista e serviços oferecidos.

DELUXE (DLX) – representa a categoria luxo dos quartos de um meio de hospedagem, sendo superior as demais em todos os quesitos.

OUTROS TERMOS DO GLOSSÁRIO HOTELEIRO

AMMENITIES – amenidades, produtos disponibilizados aos hóspedes em seus quartos, como itens de banho, por exemplo.

CHD – Abreviação de “Children” (criança em inglês), representa na maioria dos casos crianças até 12 anos.

FNRH ou Ficha Nacional de Registro de Hospedes – ficha obrigatória entregue para preenchimento dos dados do hóspede no momento do check-in.

PAX – sigla utilizada para indicar passageiros ou hóspedes, tanto na aviação quanto na hotelaria.

ROOM SERVICE – serviço de quarto.

ROOMING LIST – lista de hóspedes por acomodação.

VOUCHER – o voucher de hotel é um contrato entre o meio de hospedagem e o hóspede, servindo como um comprovante dos serviços contratados.

WAKE-UP CALL – Chamada solicitada aos recepcionistas ou telefonistas do hotel para acordar um hóspede.



WELCOME DRINK ou drinque de boas-vindas – drink oferecido pelo hotel para recepcionar os hóspedes em grande estilo .

ALFABETO FONÉTICO

É de extrema importância também, conhecer o alfabeto fonético do turismo.

Com ele você terá um padrão para soletrar com os clientes e fornecedores de sua pousada, evitando usar palavras que possam ser ofensivas aos mesmos.

Este alfabeto é utilizado no turismo por agências de viagens, operadoras, cia aéreas e hotéis, e agora por sua pousada! Ele é bem simples e fácil de decorar, veja:

A= Alfa,

B= Bravo,

C= Charlie,

D= Delta,

E= Echo (Eco),

F= Fox,

G= Golf,

H= Hotel,

I= Índia,

J= Juliet,

K= Kilo,

L= Lima,

M= Mike,



N= November,

O= Oscar,

P= Papa,

Q= Quebec,

R= Romeu,

S= Sierra,

T= Tango,

U= Uniforme,

V= Victor,

W= Whisky,

X= X-ray ou xadrez,

Y= Yankee

Z = Zulu.

Esses são apenas alguns, os mais utilizados, termos do glossário hoteleiro. Se você deseja implantar essa forma de comunicação no seu hotel, uma dica é incluir no manual de procedimentos para seus colaboradores.