

DICCIONARIO DE E.M.T.:

ACULTURACIÓN: es el fenómeno que desde el boom turístico de los años 60 provocó la mezcla de culturas y la pérdida de identidad con el paso de los años.

AGENCIAS DE VIAJE MAYORISTAS: organizan y confeccionan paquetes turísticos que no se venden directamente al público.

AGENCIAS DE VIAJES MINORISTAS: organizan y confeccionan paquetes turísticos que se venden directamente al público.

AGENCIAS DE VIAJES MINORISTAS–MAYORISTAS: cumple las mismas funciones que un tour operador lo que le diferencia es el volumen de ventas.

AGENTES TURÍSTICOS: es el conjunto de personas, Empresas, organizaciones, instituciones... que intervienen de forma activa en las relaciones políticas, sociales y económicas en el mercado turístico.

AIR BROKER: es el intermediario entre las AA.VV. y las compañías aéreas.

ALL INCLUSIVE: es un complejo vacacional ubicado en destinos conflictivos por el mismo precio.

ALOJAMIENTO: son las empresas que facilitan el hospedaje con o sin otros servicios complementarios a cambio de un precio. Los establecimientos de alojamiento pueden ser hoteleros y extrahoteleros.

AMADEUS: es el sistema informático de reservas en general.

AMERICAN PLAN: es el régimen de pensión completa, manutención de las 3 comidas y el alojamiento.

APARTAMENTOS TURÍSTICOS: son los bloques o conjuntos de apartamentos y los conjuntos de viviendas, chalés, bungalows y similares que son ofrecidos empresarialmente en alquiler, debidamente dotados de mobiliario, instalaciones y servicios para su inmediata ocupación por motivaciones vacacionales o turísticas. Su símbolo son las letras AT sobre un fondo rojo y su clasificación es en categorías expresadas por llaves.

ASOCIACIONES EMPRESARIALES: son agrupaciones de empresas cuya finalidad es representar al conjunto de sus miembros protegiendo sus intereses y actuar de forma conjunta en procesos de negociación de interés común. Pueden ser de carácter nacional: A.E.D.A.V.E, A.E.D.H, F.U.A.A.V, A.I.H, I.A.T.A o internacional.

BACK OFFICE: es la función administrativa llevada a cabo por las AA.VV.

BALNEARIO: es el centro de salud donde sus servicios están orientados a los tratamientos de salud y relax.

BED AND BREAKFAST: es el régimen de alojamiento que comprende la habitación y el desayuno.

BOLSAS DE TURISMO O WORKSHOP: jornadas profesionales turísticas utilizadas como bolsas de contratación, tienen carácter comercial y no se exponen directamente al público.

BONO O VOUCHER: es un documento de valor económico y se canjea o cambia por servicios sin la necesidad de llevar dinero consigo.

BOOKING: adquisición anticipada de los servicios.

BROKER: es el intermediario entre una AA.VV. y un prestatario de servicios.

BSP (BANK SETTLEMENT PLAN): sistema de pago unificado establecido por las compañías aéreas, el objetivo es la liquidación de billetes en una moneda única.

CADENAS HOTELERAS: son aquellas empresas que engloban, con una gestión unificada, un número determinado de hoteles, con una distribución territorial relativamente amplia.

CAMPINGS: son aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta en una tienda de campaña, en remolque habitable o en cualquier elemento fácilmente transportable. Se clasifican en cuatro categorías: lujo, 1ª, 2ª y 3ª y su símbolo es la silueta de una tienda de campaña.

CESAR RITZ: es el padre de la hostelería, da un nuevo concepto de administración y servicio hotelero. Introdujo junto a Escoffier el protocolo en restauración, la enología y la figura del somelier.

CHECK IN: es el registro de entradas de un cliente en el hotel.

CHECK OUT: es el registro de salidas de un cliente en el hotel.

CHEQUE DE VIAJE O TRAVELLER'S CHECK: es un documento de valor económico que se cambia por dinero, actualmente la tendencia es a desaparecer por la existencia de tarjetas de crédito.

CIRCUÍTO: es el itinerario que se realiza por carretera en autocar que consiste en desarrollar un turismo itinerante que visite varias poblaciones.

CONRAD N. HILTON: su objetivo principal era es de obtener beneficios e incrementarlos. Introdujo métodos internacionales, sistema de reservas informatizado, instalación telefónica...

CONTINGENTE:

CORRESPONSAL: trabaja como Delegado en una zona de receptivo, no necesita titulación ni necesita habilitación por la Admon., suele ser nativo, domina el idioma del local además del inglés, controla el cumplimiento de las condiciones pactadas, tienen un sueldo fijo y no tiene contacto ninguno con el cliente.

CORRIENTE O FLUJO TURÍSTICO: es el movimiento de personas desde un origen a un destino o de un núcleo emisor a un receptor. Es el movimiento migratorio, sea por tierra, mar o aire, que desplaza a una persona de un punto geográfico a otro, estableciendo ambos puntos unas relaciones de mercado.

CUPO: es la cantidad de habitaciones de las que dispone un tour operador y deben ser vendidas en un plazo determinado.

DEAD LINE: es la fecha o el día en que el T.O. debe contestarle y confirmar al hotelero el número de habitaciones que ha vendido dentro de su cupo disponible.

DEMANDA TURÍSTICA: es el conjunto de turistas que individual o colectivamente viajan motivados por el deseo de satisfacer sus múltiples necesidades.

ELEMENTOS DE LA SERVUCCIÓN: cliente, ya que el servicio no existe sin él; el soporte físico, que es el lugar o material que se utiliza para la prestación (instrumentos y entorno), micrófono, autocar, calles,

montañas, ciudad...La circunstancia, que son los factores que determinan el servicio diurno o nocturno, el tipo de cliente: joven, 3ª edad, sol, lluvia, viento...

ESTACIONALIDAD: es la época del año donde se concentran las masas, consecuencia de la acumulación de los flujos turísticos o demanda turística, provocándose así las temporadas altas y bajas.

ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO (E.M.T.): es aquella parte de la economía que estudia y analiza la realidad económica del turismo basada en un mercado donde confluyen la oferta de productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en consumir esos productos y servicios turísticos.

EUROPEAN PLAN: es el régimen de alojamiento por el cual se le factura al cliente sólo por la habitación.

EXCURSIONISTA: es el visitante que pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado y no pasa más de 24 horas en ese lugar.

FACULTATIVAS U OPCIONALES: son las excursiones voluntarias que se venden a parte de los paquetes turísticos. El guía local no se encarga de vender estas excursiones y su precio no está incluido en el paquete turístico adquirido por el cliente.

FAM TRIP: es el viaje de familiarización de incentivos organizados por las AA.VV. para aquellos comerciales y agentes de viaje con el objetivo de familiarizarse con el producto y así aumentar sus ventas.

FORFAIT: son los viajes combinados confeccionados a la demanda y medida del cliente.

FRONT OFFICE: son las funciones realizadas por las AA.VV. de cara al cliente o público.

GEORGE MARTIMER PULLMAN: inventó los viajes relacionados al descanso, tuvo la idea del coche cama, los salones de los trenes para ofrecer un mejor servicio. Así constituyó Pullman Pace Car Company.

GEORGE NAGELNACKERS: en 1872 fundó la compañía Wagonlits, es el creador de Orient Express.

GUÍA CORRESPONSAL: cumple las mismas funciones pero además cumple las funciones de guía de receptivo, no sólo se ocupa de las funciones organizativas sino que también tiene contacto directo con el cliente.

GUÍA DE MONTAÑA: realizan y llevan a cabo las escaladas y expediciones, coordinan los deportes de aventura, no es informador turístico, sólo acompaña y coordina, tiene unas características físicas y sanitarias adecuadas.

GUÍA DE MONUMENTOS/PATRIMONIO: explica los monumentos determinados, su ámbito de actuación es el propio recurso, necesita una titulación.

GUÍA DE MUSEOS: son personas a sueldo, dominan el idioma local y las tendencias les están obligando a desaparecer porque ya en EE.UU. y muchos países europeos tienen sus propios audio-guías en museos.

GUÍA DE NIEVE: sus características son similares a las de los guías transferistas, tienen las atribuciones propias del guía de ruta, acompaña al grupo a esquiar, es monitor, no necesita titulación y además no es informador turístico.

GUÍA DE RUTA: es el responsable del desarrollo del viaje, respeta el programa, informa de las zonas de tránsito (moneda, política...), contrata los servicios de los guías locales, domina el idioma local además del

inglés, suele ser nativo, no necesita titulación ni está habilitado por la Administración. Su temporalidad es muy corta, facturan por día trabajado, no tienen comisiones, venden excursiones facultativas a través del hospitality desk. Permanecen las 24 hrs. del día con el grupo.

GUÍA LOCAL: es un guía de ciudad, muestra los recursos a los turistas de un núcleo determinado, debe poseer unos conocimientos profundos, dominan idiomas, representa al destino y es lo que el turista se lleva, son profesionales, la profesión está habilitada por la Admón., necesitan titulación, les contratan las AAVV receptoras, guías de ruta y los hoteles que proporcionan privados. Pernocta en su domicilio, no pierde sus raíces, sus relaciones son estables. No tienen un sueldo fijo, las tarifas dependen de servicio mediodía o día entero, cobran festivos, nocturnidad y suplementos. Tienen comisiones pero no venden las excursiones facultativas.

GUÍA RECEPTIVO: trabaja en zonas de afluencia turística, su función es recibir a los grupos que llegan al núcleo, están colocados en cuanto a alojamiento, da una información general acerca del lugar, dan a conocer las excursiones facultativas, recibe a los turistas con un cóctel de bienvenida y lleva un trato personalizado con el cliente colocando su foto al lado de los ascensores con unas notas o avisos. Coordina la llegada y salida de los clientes, suelen ser nativos.

GUÍA TRANSFERISTA: realiza transfers, traslada a los turistas de un lugar a otro, solventan las dificultades que puedan surgir, dominan el idioma, no necesita titulación y no está habilitado por la Administración.

GUÍAS: son el personal de contacto con el cliente, de ellos depende el grado de satisfacción del turista y el éxito o fracaso del servicio prestado.

HENRY WELLS & WILLIAM F. FARGO: constituyeron American Express, comenzaron exclusivamente con los transportes de mercado y los convirtieron en AA.VV.

HOSPITALITY DESK: es el mostrador del hotel donde el guía receptor intenta vender más excursiones facultativas u opcionales al turista.

HOSTERÍAS: son los restaurantes explotados por la Administración pública.

HOTELES: son los establecimientos que ofreciendo alojamiento ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Su clasificación se compone de cinco categorías identificadas con estrellas doradas y su símbolo es una letra H sobre un fondo azul turquesa.

HOTELES-APARTAMENTO O APARTHOTELES: son aquellos establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento. Se clasifican en cinco categorías identificadas con estrellas doradas y su símbolo son las letras HA sobre un fondo azul turquesa.

INCLUSIVE TOUR: es un viaje combinado todo incluido confeccionado a la oferta.

INFORMADOR TURÍSTICO: no son guías, informan objetivamente, también pueden ser guías-informadores, deben dominar los idiomas de la demanda y el local.

KARL BAEDCKER: es el pionero en la creación de mapas y planos turísticos.

MODIFIED AMERICAN PLAN (M.A.P.): es el régimen de alojamiento que comprende la habitación y la manutención de dos comidas, por lo general el desayuno y la cena.

MARQUÉS DE LA VEGA INCLÁN: es el creador del concepto de parador.

MARRIOT, J. WILLARD: fue el pionero en prestar el servicio de comidas en viajes largos de ferrocarril, avión, etc. Actualmente conocido como catering.

MIDDLE OFFICE: lleva a cabo las funciones administrativas intermediarias que facilitan el trabajo del back office.

MOTELES: son los establecimientos situados en las proximidades de las carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancias de corta duración. Tienen categoría única equivalente a la de un hotel de dos estrellas y su símbolo es la letra M.

NÚCLEO EMISOR DE TURISMO: es el turismo que se emite, que se manda fuera, normalmente éste núcleo tiene un alto nivel económico y social, generando una corriente turística a otro.

NÚCLEO RECEPTOR DE TURISMO: es el turismo que se recibe. Es el núcleo (país, ciudad, región, etc) que por sus características climáticas, naturales, históricas, artísticas...atrae a una corriente turística hacia él.

OCIO: es un conjunto de actividades turísticas donde el individuo se dedica de lleno al descanso, diversión, formación... una vez que se ha librado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales.

OFERTA: es la prestación de servicios, recursos (históricos, naturales, artísticos...) y la infraestructura.

ORGANIZACIONES INTERNACIONALES: tanto públicas como privadas ayudan, fomentan y facilitan el turismo internacional, entre ellas: las intergubernamentales (OIG) como por ejemplo: la O.A.C.I./I.C.A.O y la O.M.T./W.T.O. o no gubernamentales (ONG) como por ejemplo: la A.I.E.S.T.

OVERBOOKING: es el fenómeno que se provoca el hotelero al vender más habitaciones de las que dispone. El hotelero se ve obligado a desviar a sus clientes a otros hoteles de la misma o mayor categoría.

PENSIONES: son aquellos establecimientos que no reúnen las condiciones mínimas para ser hoteles. Se clasifican en dos categorías, identificadas por estrellas plateadas y su símbolo es la letra P en un fondo azul turquesa.

PSICOLOGÍA DEL TURISMO: estudia el comportamiento humano basado en la conducta de los turistas. La conducta durante ese tiempo libre está generada por una motivación que tiene el ser humano, dicha motivación genera un viaje, ese viaje en su conjunto con la prestación de servicios es lo que determina la satisfacción de las necesidades del turista.

RAPPEL (AA.VV.):

RELEASE: es el período de tiempo que coincide entre la fecha dead line y la fecha de llegada en el que el T.O. dispone para terminar de vender las habitaciones dentro su cupo disponible. Teóricamente este tiempo es de 1 mes pero en la práctica se dispone de 48 ó 24 horas. Si el T.O. no ha vendido las habitaciones acordadas se las devuelve al hotelero sin ningún compromiso.

SERVUCCIÓN: es la prestación de servicios, los guías prestan un servicio turístico y se diferencia de los productos manufacturados porque no son tangibles, ni se fabrican ni se pueden almacenarse, no se pueden probar, solamente se puede comprar un derecho de uso limitado (un número de horas si nos referimos a un guía local) o número de días si nos referimos a un guía de ruta. La presencia del cliente es imprescindible y él se desplaza al lugar de la prestación de dicho servicio.

THOMAS COOK: fue el creador de las A.A.VV., creó el bono o voucher, también los cheques de viaje o Traveller's Check.

TIEMPO LIBRE: es el tiempo fuera del trabajo, es un tiempo no productivo. Se desarrollan actividades de descanso, diversión, culturales, físicas y psíquicas.

TURISMO: son actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares diferentes a su entorno habitual por un periodo de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios... Es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de un lugar de residencia, siempre que el desplazamiento o estancia no estén motivados por una actividad lucrativa.

TURISMO DE ESTANCIAS O RESIDENCIAL: en este tipo de turismo el tiempo que dura el viaje es muy pequeño en relación con el tiempo de estancia en el lugar de destino, es un turismo sedentario, se basa en la permanencia prolongada de las vacaciones en un lugar geográfico determinado, necesita además de los servicios fundamentales, alojamiento, restauración y transportes, servicios de ocio...

TURISMO DE MASAS: se desplazan de forma individual, familiar y en grupo, sus núcleos tienen mucha afluencia turística, viajan en una época del año determinada. Este tipo de turismo está organizado en viajes combinados o en paquetes turísticos por A.A.VV. o T.O. con unos precios más bajos y competitivos.

TURISMO DE MINORÍAS: viajan de forma individual, familiar y en grupo, sus núcleos elegidos son poco frecuentados turísticamente y lo hacen en cualquier época del año porque sus posibilidades económicas se lo permiten, es el llamado turismo de élite.

TURISMO EXTERIOR: es aquel flujo turístico que se produce entre dos o más países fuera del territorio nacional.

TURISMO INDIVIDUAL: es el conjunto de turistas que viajan por cuenta propia, organizando su viaje a través de una A.A.VV. o por sí solos (centrales de reservas, rent a car, compañías aéreas...organizando el viaje a través de servicios sueltos).

TURISMO INTERIOR: es el turismo que se desarrolla dentro un mismo país. Es aquella corriente turística que se desplaza de una zona geográfica a otra dentro del propio territorio nacional, es decir, el de los residentes del país dado que viajan únicamente dentro de ese país.

TURISMO ITINERANTE: en este tipo de turismo apenas hay estancias, por ejemplo un circuito en autocar visitando varias poblaciones. El viaje ocupa la mayor parte del tiempo, convirtiéndose a veces el desplazamiento, desarrolla las actividades turísticas a lo largo de un itinerario.

TURISMO SOCIAL: es el turismo que está relacionado con las familias o clases trabajadoras, estudiantes, jóvenes y 3ª edad según la demanda más privilegiada y con unas subvenciones otorgadas por el Estado para su desarrollo.

TURISTA: es la persona que permanece por lo menos una noche en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

VISITANTE: es la persona que viaja por un periodo no superior a 12 meses a un país diferente en el que tiene su residencia habitual y cuyo motivo personal de visita no es de ejercer una actividad lucrativa en el país visitado.