

Glossar		
ACT	actual(s)	tatsächlicher aktueller Wert, „IST Daten“
ADR	average daily rate	durchschnittliche Zimmerrate
ALL (allot.)	allotment	Kontingent; einem Kunden unter speziellen Bedingungen zugesagte aber nicht fix gebuchte Kapazitäten
APR	advance(d) purchase rate	Öffentlicher Zimmerpreis bei Vorauszahlung und Stornoverzicht
BAR	best available rate	Öffentlicher Zimmerpreis ohne Buchungsbedingungen
BI	business intelligence	Geschäftsdatenanalyse; Daten über den eigenen Geschäftsgang, den Markt und den Wettbewerb; meint meistens ein „BI tool“, ein Programm das diese Daten aggregiert aufbereitet zur Verwendung als Bericht oder Entscheidungsgrundlage
BUD	budget	Budget
CM	channel manager	Programm zur Verwaltung des Vertriebs durch angeschlossene externe Buchungsportale
COMP	complimentary	auf Einladung des Hauses; steht hier meistens allgemein für „gratis“
comp set	competitive set	auch „compset“; ausgewählte Mitbewerber mit denen ein Betrieb verglichen wird
CRM	customer relationship management	Kundenbeziehungsmanagement; meint vorwiegend verschiedene kundenzentrierte Maßnahmen und Kommunikation sowie das Sammeln von Kundendaten um das eigene Angebot individueller auf den Kunden abzustimmen und das Kaufverhalten zu analysieren; steht oft kurz für „CRM software“, Programme die Automatisierungen für diese Funktionen bieten und in die eigene Systemlandschaft integriert werden können.
CRS	central reservation system	Programm zur Annahme und Verwaltung der Reservierungen sowie des Vertriebs; aktuell sind diese Funktionen in das PMS oder den channel manager integriert
CTA	closed to arrival	Restriktion die keine Buchungen erlaubt mit Anreise an einem bestimmten Datum (jedoch Aufenthalte die dieses Datum einschließen); „geschlossen für Anreise“
CXL	cancel(lation)	Stornieren, Stornierung; meint hier auch Stornofrist (in Verbindung mit einer Anzahl von Stunden oder Tagen)
F&B	food and beverages	Speisen und Getränke; Gastronomieabteilung
FIT	free individual travel(er)	Individualreise(nder); in Abgrenzung zum Gruppen- oder Geschäftsreisenden; meint hier Reiseveranstalter mit (Nettoraten-)Jahresverträgen oder deren Kunden
FO	front office	Empfang (Rezeption)
FS	free sale	freier (unbegrenzter) Verkauf; meint hier einen Reiseveranstaltervertrag der statt eines fixen Kontingents unbegrenzte Verfügbarkeit bis auf Widerruf durch den Beherberger hat
GDS	global distribution system	kostenpflichtige, geschlossene Netzwerke, die touristische Angebote mit Wiederverkäufern verbinden; es gibt 4 hauptsächliche Anbieter, Anbindung von Hotels ist meist über deren channel manager möglich, häufigster Anwendungsfall ist die Kooperation mit einer Konzernreisestelle
GOPPAR	gross operating profit per available room	Operatives Ergebnis aus Logisumsatz pro verfügbarem Zimmer (wird fallweise auch auf den Gesamtumsatz angewendet)
HSK	housekeeping	Etagenservice
JS	junior suite	definiert international ein großzügiges Hotelzimmer für mindestens 2 Personen, das einen vom Schlafbereich nicht räumlich getrennten Wohnbereich mit Sitzgruppe aufweist
KPI	key performance indicator	Leistungskennzahl
LOS	length of stay	Aufenthaltsdauer
LY	last year	Vorjahr (VJ)
MISC	miscellaneous	diverse; meint hier Erlöse die keiner der Haupterlösgruppen zuzuordnen sind
MLOS	minimum length of stay	Mindestaufenthaltsdauer
MLOS2 (3,4...)	minimum length of stay of 2 nights (3, 4...)	Mindestaufenthaltsdauer von 2 (3, 4...) Nächten
MPI, ARI, RGI	market penetration index, average rate index, revenue growth index	Es wurde für notwendig befunden, neue Begriffe und deren Akronyme zu erfinden um darzustellen wie gut die eigene OCC, ADR und RevPAR im Feld der Mitbewerber sind. Die Indizes beziehen sich immer auf den Mittelwert des Mitbewerbs (100), <100 bedeutet schlechter, >100 besser.
OCC	occupancy	Auslastung
OTA	online travel agent	Buchungsportal im Internet
OTB	on the books	Fixiertes zukünftiges Geschäft (Buchungen); sagt nichts über Rücktrittsmöglichkeiten aus und ist immer als Momentaufnahme zu verstehen
P&L	profit and loss	Gewinn und Verlust (Rechnung, Darstellung), „GuV“
POS	point of sale	Ort an dem der Kaufabschluss erfolgt; im Kontext Marketing als Parameter in Bezug auf den Herkunftsort des potentiellen Kunden; im Kontext Technik oft kurz für „Kassensystem“
promo	promotion	meint hier Sonderangebot oder Werbeaktion
ProPAR	profit per available room	Betriebsergebnis aus Logisumsatz pro verfügbarem Zimmer (wird fallweise auch auf den Gesamtumsatz angewendet)
RES	reservations department	Reservierungsabteilung
RevPAR	revenue per available room	Logisumsatz pro verfügbarem Zimmer (netto)
RM	revenue manager	Position mit der Verantwortung für die Preisgestaltung; oft teilverantwortlich für das Logisumsatzbudget; vereint Aspekte des Datenanalytikers, Marktforschers, Künstlers, Hellsehers, Alleinunterhalters, Kummerkästchens, Vertrauten, Schnittstellentechnikers, Vertriebsspezialisten und Ansprechperson für alles „mit Zahlen“. Gerne als Nothilfe beansprucht wenn „das System nicht funktioniert“.
RMS	revenue management system (revenue management software)	Programm zur Preisgestaltung; zentralisiert und visualisiert Daten aus dem eigenen Betrieb und von angeschlossenen Programmen wie rate shopper um entweder automatisch Anpassungen am Verkaufspreis vorzunehmen oder Empfehlungen für manuelle Anpassungen zu generieren. Führende Anbieter verbessern die Leistung mit künstlicher Intelligenz in Verbindung mit Marktbeobachtung zur Optimierung von Vorhersagen.
RN	room nights	Zimmernächte
RoH	run of house (run of the house)	Buchung ohne spezifische Zimmerkategorie; Zuteilung eines Zimmers erfolgt bei Anreise, optimiert nach Nutzung der physischen Zimmer
SMERF	social, military, educational, religious and fraternal (groups)	Gruppengeschäft außer geschäftlichen Gruppen und klassischen touristischen Reisegruppen
SWOT	strengths, weaknesses, opportunities, threats (analysis)	Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken (-analyse)
TRevPAR	total revenue per available room	Gesamtumsatz pro verfügbarem Zimmer (netto)
WBE	web booking engine	Buchungsfunktion in eine Internetseite eingebettet, auch „IBE“
WHO	wholesaler	(im touristischen Kontext) Wiederverkäufer B2B zu Reisebüros vor Ort und Gruppenreiseveranstaltern
YoY	year over year	Vergleich mit der korrespondierenden Periode im Vorjahr
YTD	year-to-date	kumuliert laufendes Jahr
	(booking) pace	Zeitspanne in der Buchungen eingehen; bezieht sich entweder auf den zeitlichen Abstand zwischen Neubuchungen für die betrachtetet Periode (zur Messung von Veränderungen der Nachfrage) oder auf die Differenz zwischen Buchungsstand zum Vergleichsdatum in einer Vorperiode und dem tatsächlichen Buchungsstand zum Ende derselben Vorperiode (zur Vorhersage der möglichen Buhungsentwicklung bis zum Ende der aktuellen Periode); hier besteht großes Potential für Missverständnisse!
	benchmark	ursprünglich „Messlatte“; meint aktuell Darstellung eigener Erfolgsindikatoren im anonymisierten Vergleich mit anderen Anbietern oder die anonymisierten (Durchschnitts-)Werte eines oder mehrerer vergleichbarer Anbieter
	block	Anzahl von Zimmern die zu einem bestimmten Zeitpunkt für eine Gruppe oder einen Kunden zugesagt werden
	booking window	Zeitpunkt der Buchung in Bezug auf den Reisezeitraum
	close out	Sperrdatum; meint hier einen Termin an dem (aus einem Reiseveranstaltervertrag) nicht verkauft werden darf
	commission	Meist in Verbindung mit OTA, meint die Vermittlungsprovision die für die Dienstleistung des OTA bezahlt wird; das Wort im Original kann sowohl Provision als auch Kommission im Deutschen bedeuten
	conversion	meint hier Gewinnung von Interessenten als Käufer
	fenced rate	Ein Preis der nur in Verbindung mit besonderen Bedingungen gültig ist, das (idR günstigere) Angebot ist somit vom Normalpreis „abgegrenzt“
	house use	für den eigenen betrieblichen Gebrauch
	package	meint hier ein Paketreiseangebot dessen Einzelleistungen sämtlich vom Beherberger vor Ort erbracht werden
	pick up	Neu gewonnenes Geschäftsvolumen in Bezug auf einen Zeitraum für Buchung und einen für Aufenthalt; kann für Zimmernächte, Rate, Umsatz angegeben werden; Beispiel: In der KW x wurden Neubuchungen für Aufenthalten in der KW y im Wert von z TEUR getätigt.
	ranking	meint hier die Stelle an der ein Angebot auf Vergleichs- und Buchungsportalen dem Interessenten angezeigt wird
	rate parity	„Preisparität“; die Übereinstimmung oder Abweichung der für den Gast buchbaren Preise auf verschiedenen Buchungskanälen
	rate range (price range)	Preisspanne, Schwankungsbreite
	rate shopper	Programm zur Erhebung der Mitbewerberpreise
	rebranding	Wechsel der Marke für dasselbe Produkt
	release	auch „cut off“; meint hier Verfall(sfrist) des Kontingents aus einem Reiseveranstaltervertrag, angegeben in Tagen vor dem Reisetermin
	review	bezeichnet beim relevantesten Buchungsportal eine Kundenbewertung
	review score	bezeichnet beim relevantesten Buchungsportal das durchschnittliche Kundenbewertungsergebnis
	segmentation	„Segmentierung“, die Betrachtung des Geschäfts nach Herkunft, Preis, Reiseanlass oder anderen differenzierenden Parametern (internationaler Standard ist nach Art des Preises). Kann mehrstufig sein (Makrosegmentierung nach Basisparameter, Mikrosegmentierung mit zusätzlichen Parametern).
	wash	„Wegfallen“; meint entweder den Anteil nicht in Anspruch genommener fixer Buchungen (Stornierung, Ausantanreise, vorzeitige Abreise), oder den Anteil nicht abgerufener Buchungen aus Kontingenten oder Gruppenbuchungen; dient als Grundlage um Überbuchung zu planen und forecasts zu erstellen

Disclaimer: Individuelle Zusammenstellung ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Enthält stellenweise die persönliche Meinung des Verfassers. Zuletzt aktualisiert im Oktober 2024.

Quelle: Manuel Kuckenberger, Hospitality Expert - zum download verfügbar hier