

OPŠTI POJMOVI I SKRAĆENICE

BOOKING

Rezervacija.

VOUCHER/VAUČER/UPUTNICA

Putni dokument koji izdaje turistička agencija, u kome se nalaze podaci o putniku, hotelu, tipu sobe, trajanju aranžmana, vrsti usluga, transferima i sl.

CHECK IN / PRIJAVA

neophodna procedura na recepciji hotela, pre ulaska u hotelsku sobu, kada putnik pokazuje odgovornom licu svoj voucher, a ponekad mora da popuni i formular sa licnim podacima, nakon čega dobija ključ od sobe.

CHECK OUT / ODJAVA

neophodna procedura prilikom napuštanja hotela. Putnik je tada dužan da vrati ključ od sobe i da izmiri eventualne troškove telefona, mini-bara i sl.

OVERBOOKING

termin koji označava prekoracenu popunjenost hotela i pokazuje da je izvršen veći broj rezervacija u odnosu na raspoloživi kapacitet.

INF-INFANT

Dete od 0-2 god.

CHLD-CHILD

Dete od 2-12 god

ADL-ADULT

Odrasla osoba od 12god naviše

VIP (Very Important Person)

veoma važna osoba, kojoj treba posvetiti posebnu pažnju iz različitih razloga, kao što su ministri, državnici, ličnosti iz javnog života...

BTO

skraćénica za boravišnu taksu i najčešće se izražava dnevno po osobi

BUDGET PROGRAM

Smeštaj putnika u apartmane ili hotele je po izboru organizatora putovanja ili lokalnog partnera. Prihvatanjem programa putovanja, putnik ne može uticati na izbor smeštaja i lokaciju.

PAKET ARANZMAN

Obično je iskazan po osobi i sastoji se od smeštaja sa predviđenom uslugom, prevoza i često transfera.

FAKULTATIVNI IZLETI

Izleti koje organizuje lokalna agencija, uz plaćanje na licu mesta u lokalnoj valuti, bez odgovornosti organizatora putovanja ili predstavnika agencije za kvalitet i povoljnost cene.

PREDSTAVNIK AGENCIJE

Boravi na licu mesta u cilju kvalitetnog ispunjenja obaveza organizatora putovanja i pružanja pomoći i

informacija, vezanih za boravak i aktivnosti turista. Predstavnik sa gostima komunicira po unapred utvrđenom redosledu: 1. preko info tabli istaknutim u smeštajnom objektu, 2. putem redovnih dežurstava u smeštajnom objektu ili u lokalnoj agenciji, 3. putem mobilnog telefona za hitne slučajeve. Ne znači da je u smeštajnom objektu i na raspolaganju 24 sata.

SMEŠTAJ

VILLA

Smeštajni objekat namenjen letnjem smeštaju gostiju, bez grejanja. Nema recepciju i sastoji se od studia /apartmana. Kategorija se definiše slovima i agencija ne garantuje kvalitet i verodostojnost lokalne kategorizacije.

HOTEL

Smeštajni objekat koji ima recepciju i ostale pripadajuće hotelske sadržaje. Sastoji se od različitih struktura soba. Kategorija se definiše zvezdicama ili slovima i agencija ne garantuje kvalitet lokalne kategorizacije.

HOTEL APARTMANSKOG TIPA

Smeštajni objekat koji ima recepciju, poneki imaju i mini barove i restorane. Smeštajne jedinice su studia / apartmani.

RESORT, CLUB I VILLAGE

Kompleks koji se sastoji od više objekata hotelskog tipa ili bungalova i depandansa. Kategorizacija svih pa i ovih objekata je uvek prema lokalnim propisima.

MEZONETA

Smeštajna jedinica na dva nivoa u vili. Može imati jednu ili dve spavaće sobe, dnevni boravak sa kuhinjom u sklopu dnevnog boravka ili izdvojenu. I mezoneta može biti različitih kategorija. Drugi nivo može biti normalne spratne visine ili samo galerija povezana kružnim stepeništem sa prizemljem.

SOBA

Smeštajna jedinica u hotelu ili villi koja nema kuhinjske elemente, a ponekad nema i terasu.

1/1 jednokrevetna soba 1/2 dvokrevetna soba 1/3 trokrevetna soba

1/x + 1 označava pomoćni ležaj koji može biti normalnih dimenzija, fotelja na razvlačenje ili žičani pomoćni ležaj na rasklapanje.

SUPERIOR ROOM

Soba u hotelu, veće kvadrature od standardnih i kvalitetnije opremljena

SUITE

Vrsta sobe u hotelu značajno veća od ostalih, koja je predviđena najčešće za porodice ili one koji žele više komfora. Hotel može posedovati nekoliko tipova ovakvih soba, a u hotelima visokih kategorija postoje suit-ovi nazvani po raznim kraljevima, sultanima i sl... sto govori o njihovom luksuzu.

JUNIOR SUIT

e bolje opremljen od superior sobe. najčešće je za četiri osobe sa minimum dva normalna i dva pomoćna ležaja u vidu sofe za dvoje dece ili dva ležaja na rasklapanje. Može imati i dve prostorije

FAMILY ROOM

"soba za celu porodicu" (najčešće je uzimaju roditelji sa dvoje dece). Može imati dve odvojene sobe, ali i ne

mora. Može imati četiri normalna ležaja ili dva ležaja I dva pomoćna ili sofu za dvoje dece umesto pomoćnih ležajeva.

INTERCONNECTED ROOMS

"povezane sobe" - sobe koje se nalaze jedna pored druge, svaka ima svoj ulaz, ali i zajednička vrata koja ih povezuju. Najcesce ih koriste porodice.

FAMILY APARTMAN

apartman čije sobe ne moraju biti odvojene vratima, za najmanje četiri osobe. Može imati četiri normalna ležaja ili dva ležaja I dva pomoćna ili sofu za dvoje dece umesto pomoćnih ležajeva.

STUDIO

Garsonjera – smeštajna jedinica u villi bez predsoblja u kojoj se u istoj prostoriji nalazi kuhinja sa kompletnom opremom za ručavanje, frižider, kreveti, zasebno kupatilo i terasa.

APARTMAN

Jednosoban stan – smeštajna jedinica u villi , najčešće nema predsoblje. Sastoji se od spavaće sobe sa dva do tri ležaja, dnevnog boravka u kome se nalazi kuhinja sa kompletnom opremom za ručavanje, jedan ili dva ležaja, tj. krevet na razvlačenje za jednu ili dve osobe , zasebno kupatilo i terasu.

APARTMAN DUPLEX

Dvosoban stan- smeštajna jedinica. Dvosoban stan – smeštajna jedinica u villi koja se sastoji od dve spavaće sobe sa po dva do tri ležaja, dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi, jedan ili dva ležaja, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje za jednu do dve osobe, kupatila i terase.

ISHRANA

MENI-JELOVNIK

KONTINENTALNI DORUČAK

Slano – slatki doručak sa čajem ili kafom koji se poslužuje u ograničenim količinama.

ENGLESKI DORUČAK

Slani doručak specifičnog sadržaja (jaja, slanina, pasulj, tost...) koji se poslužuje u ograničenim količinama.

A LA CARTE

Odabir jela i pića iz jelovnika.

ŠVEDSKI STO

Hrana se postavlja na posebno pripremljenom mestu a gosti se sami poslužuju.

EKSTERNI I INTERNI SADRŽAJ SMEŠTAJA

TWC

Kupatilo sa stojećom tuš kadom.

TV

Televizor koji može biti različite veličine.

SAT TV

Televizor na kojem se može gledati pored lokalnog programa i satelitski program.

AC

Centralni ili pojedinačni klima uređaj.

LOBI

Prostor pored recepcije sa stolovima i stolicama (foteljama).

MINI BAR

Mali frižider u sobi koji može biti prazan ili popunjen pićem uz dodatnu naplatu konzumiranog. mali frižider koji se nalazi u hotelskoj sobi. Sadrži nekoliko vrsta alkoholnih i bezalkoholnih pica, snack i slatkise. Ne sme sluziti za odlaganje privatnih namirnica putnika. Ukoliko soba nema mini bar, moze se posebno naruciti.

POOL BAR

Bar pored bazena

SNACK BAR

Bar koji pored pica služi I lagane obroke (salate,sendviče,pice...)

JACUZZI

Kada sa hodrimasažeirima

FITNES CLUB

Klub ili samo vežbaonica sa spravama za sticanje kondicije

TRIM STAZA

Staza za trčanje ili pešačenje sa dodatnim sadržajima za sticanje kondicije

SPA CENTAR

Obuhvata zatvoren bazen, saunu, tursko kupatilo, hidromasažnu kadu, teretanu, trim cabinet i pruža uslugu masaže i lifting.

SAUNA

Prostor obložen drvetom sa klupama I temperaturom do 90 stepeni-princip vrelog vazduha

TURSKO KUPATILO-HAMAM

Zatvoren prostor u mermeru ili keramičkim pločicama sa temperaturom do 90 stepeni-princip pare

VRSTE HOTELSKE USLUGE

NA

Najam.Primenjuje se kod studija i apartmana i uključuje troškove električne energije, vode, korišćenja inventara i komunalnu taksu. Posteljina je sastavni deo inventara (promena jednom u toku smene), to se ne odnosi na sapune, sredstva za održavanje higijene i pranje posuđa. Gosti sami iznose smeće i održavaju higijenu. Najam počinje prvog dana od 13:00 časova, a završava poslednjeg dana boravkau 09:00 časova.

BB / ND

bed and breakfast / nocenje sa doruckom

HB / PP

half board, polupansion (najcesce dorucak i vecera, a u dogovoru putnika direktno sa hotelskim osobljem vecera se moze zameniti za rucak)

FB / P / PA

full board, pun pansion (dorucak, rucak i vecera)

AL

all inclusive/ sve ukljuceno (obuhvata dorucak, rucak i veceru. Može da ukljucuje još jedan obrok i sva lokalna pica zemlje u kojoj se putnik nalazi). Piće nakon ponoći se plaćaju. Hoteli u toj ponudi nude i korištenje ležaljki i suncobrana I razne sportske aktivnosti ali nije obavezno. Uvek proveriti prilikom rezervacije šta je politika hotela za ovu uslugu.

UAL

Ultra all inclusive/ultra sve uključeno.(obuhvata dorucak, rucak i veceru, dve užine i sva lokalna pica zemlje u kojoj se putnik nalazi) Uvek proveriti prilikom rezervacije šta je politika hotela za ovu uslugu.

MOGUĆI POGLED IZ HOTELSKE SOBE

I/V

inland view - pogled na okolinu hotela

M/V

mountain view-pogled na planinu

S/V

sea view - pogled na more

SS/V

sea side view-bočni pogled na more

P/V

pool view - pogled na bazen

G/V

garden view-pogled na baštu

TRANSFER

TRSF

oznaka za transfer (od/do aerodroma, hotela...)

OW TRSF

one way transfer - transfer u jednom pravcu

RT TRSF

return transfer - povratni transfer

AVIO SAOBRAĆAJ

CHECK IN

neophodna procedura pre ulaska u avion, kada putnik na salteru predaje svoj prtljag, daje avio kartu na uvid i uzima boarding pass.

BOARDING PASS / CARD

propusnica sa kojom putnik ulazi u avion. Na njoj se nalaze podaci o broju putnikovog sedista, klasi i gejt u kome se nalazi avion.

GATE

parking mesto aviona. Na boarding pass-u pise broj gejta gde se nalazi putnikov avion. Najcesce 30 minuta pre poletanja aviona potrebno je da se putnik pojavi kod gejta radi finalne provere rucnog prtljaga.

LUGGAGE

prtljag. Moze biti rucni ili onaj koji se predaje prilikom CHECK IN-a u avion.

HAND LUGGAGE

rucni prtljag - putnik ga moze poneti sa sobom u avion. Uvek treba voditi racuna o velicini i ne preterivati prilikom pakovanja ove vrste prtljaga, a takodje i o njegovom sadrzaju (strogo je zabranjeno unositi u avion: zapaljive materije, hemikalije, peroreze, makaze, turpije za nokte...).Maksimalna dozvoljena velicina rucnog prtljaga je 40 x 30 x 25

OVERSIZE LUGGAGE

spada u rucni prtljag, ali mu je velicina veca od propisane. Prilikom ulaska u avion predaje se posadi aviona, a nakon sletanja na destinaciju moze se naci na salteru "OVERSIZE LUGGAGE"

OWERWEIGHT

prekomerna tezina prtljaga koja se konstatuje prilikom CHECK IN-a. Najcesce propisana tezina prtljaga koji se moze predati u avion je 20 kg po putniku. Za svaki prekomerni kilogram, putnik mora dodatno da plati.

OVERBOOKING

termin koji oznacava prekoracenu popunjenost aviona i pokazuje da je izvršen veći broj rezervacija u odnosu na raspoloživi kapacitet.

WAITING LIST

prilikom kupovine aviona karte putnik, zbog popunjenosti aviona, moze biti stavljen na waiting listu (lista cekanja), sto znaci da je avion popunjen i da ce putnik moci da ostvari svoje putovanje samo ako neko od vec postojećih putnika otkaze svoje putovanje.

APT TAX

aerodromska taksa. Svaki aerodrom je ima. Najcesce se placa zajedno sa kartom, ali moze sa placati i na samom aerodromu.

YQ TAKSA

Taksa za poskupljenje goriva. Važi za odrasle I decu od 2-12 god

DCV TAKSA

Taksa za unapređenje avio saobraćaja u republici Srbiji

TRANSIT

Tranzit je pojam koji predstavlja prelazjenje sa jednog leta na drugi-promena aviona. Tada je putnik u mogucnosti da koristi usluge restorana, kafea, duty free shop-a i svega ostalog u zavisnosti od velicine i opremljenosti aerodroma.

CLASS –KLASE U AVIONU

FIRST CLASS

prva klasa, ujedno i najbolja. Putnici ove klase su smesteni na samom pocetku aviona, imaju veca i udobnija sedista, bolji kvalitet usluge (hrane, pica), pre poletanja aviona mogu se opustiti u posebnim prostorijama na aerodromima predvidjenim za ovu klasu, a prilikom menjanja aviona, na daljim destinacijama, mogu sebi priustiti da se osveze u djakuziju, istusiraju, presvuku... Ovu klasu imaju samo neke avio kompanije.

BUSINESS CLASS

biznis klasa. U pojedinim avio kompanijama, kada ne postoji first class ovo je najbolja klasa. Podrazumeva slican kvalitet usluga kao i prva klasa, a od avio kompanija zavisi nivo tog kvaliteta.

ECONOMY CLASS

ekonomska klasa. Predstavlja najcesce koriscenu klasu. Kvalitet usluge u ovoj klasi se moze razlikovati u zavisnosti od avio kompanije, ali ne sme odstupati od propisanih standarda. Za razliku od prve i biznis klase, korisnicima usluga ekonomske klase nije omogucen luksuz posebnih prostorija pre poletanja aviona, i u tranzitu. Shodno usluzi, cena karte u ekonomskoj klasi je najniza.