

# Turistička terminologija

Naši putnici, redovno, prilikom kupovine aranžmana ili avio karata nailaze na niz termina, skraćenica i šifri koje označavaju razne vrste usluga, obaveza, pravila i dr. Imajući u vidu da putnik ne treba da bude a priori upoznat sa turističkom terminologijom, od sada ćete imati na raspolaganju kompletno objašnjenje najčešće korišćenih termina u turizmu...

## Hotelski smeštaj

**VOUCHER** - putni dokument koji izdaje turistička agencija, u kome se nalaze podaci o hotelu, trajanju aranžmana, vrsti usluga, transferima i sl.

**CHECK IN** - 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 ličnim podacima, nakon čega dobija ključ od sobe.

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

Oznake koje predstavljaju vrstu sobe:

1/1 - jednokrevetna soba

1/2 - dvokrevetna soba

1/3 - trokrevetna soba

**APP** - apartman - termin podrazumeva jednu ili više spavaćih soba, odvojenu kuhinju sa trpezarijom i kupatilo.

**STUDIO** - apartman - termin podrazumeva jednu ili više spavaćih soba, odvojenu kuhinju sa trpezarijom i kupatilo.

**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... što jasno govori o njihovom luksuzu.

**FAMILY ROOM** - "soba za celu porodicu" (najčešće je uzimaju roditelji sa dvoje

dece). Može imati dve odvojene sobe, ali i ne mora.

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

### **Oznake koje predstavljaju vrstu hotelske usluge**

BB / ND - bed and breakfast / noćenje sa doručkom

HB / PP - half board, polupansion (najčešće doručak i večera, a u dogovoru putnika direktno sa hotelskim osobljem večera se može zameniti za ručak)

FB / PA - full board, pun pansion (doručak, ručak i večera)

ALL - all inclusive/ sve uključeno (obuhvata doručak, ručak i večeru i sva lokalna pića zemlje u kojoj se putnik nalazi)

ACC/ NA - najam; izraz koristi se kod zakupa apartmana - podrazumeva samo korišćenje apartmana bez ishrane

### **Oznake koje se odnose na vrstu pogleda koji se pruža iz hotelske sobe**

I/V - inland view - pogled na okolinu hotela

S/V - sea view - pogled na more

P/V - pool view - pogled na bazen

MINI BAR - mali frižider koji se nalazi u hotelskoj sobi. Sadrži nekoliko vrsta alkoholnih i bezalkoholnih pića, snack i slatkiše. Ne sme služiti za odlaganje privatnih namirnica putnika. Ukoliko soba nema mini bar, može se posebno naručiti.

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

OW TRSF - one way transfer - transfer u jednom pravcu

RT TRSF - return transfer - povratni transfer

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

### **Avio saobraćaj**

CHECK IN - neophodna procedura pre ulaska u avion, kada putnik na šalteru 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 gejtju na kome se nalazi avion.

GATE - parkirno mesto aviona. Na boarding pass-u piše broj gejta gde se nalazi putnikov avion. Najčešće 30 minuta pre poletanja aviona potrebno je da se putnik pojavi kod gejta radi finalne provere ručnog prtljaga.

BAGGAGE / LUGGAGE - prtljag. Može biti ručni ili onaj koji se predaje prilikom CHECK IN-a u avion.

HAND BAGGAGE / LUGGAGE - ručni prtljag - putnik ga može poneti sa sobom u avion. Uvek treba voditi računa o veličini i ne preterivati prilikom pakovanja ove vrste prtljaga, a takodje i o njegovom sadržaju (strogo je zabranjeno unositi u avion: zapaljive materije, hemikalije, peroreze, makaze, turpije za nokte...)

OVERSIZE BAGGAGE / LUGGAGE - spada u ručni prtljag, ali mu je veličina veća od propisane. Prilikom ulaska u avion predaje se posadi aviona, a nakon sletanja na destinaciju može se naći na šalteru "OVERSIZE BAGGAGE / LUGGAGE"

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

OVERBOOKING - termin koji označava prekoračenu 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, može biti stavljen na waiting listu (lista čekanja), što znači da je avion

popunjen i da će putnik moći da ostvari svoje putovanje samo ako neko od već postojećih putnika otkaže svoje putovanje.

**APT TAX** - aerodromska taksa. Svaki aerodrom je ima. Najčešće se plaća zajedno sa kartom, ali može sa plaćati i na samom aerodromu.

**TRANSIT** - Najčešće prilikom dužih putovanja može se desiti da putnik mora da promeni avion. Tranzit je pojam koji predstavlja prelaženje sa jednog leta na drugi. Tada je putnik u mogućnosti da koristi usluge restorana, kafea, duty free shop-a i svega ostalog u zavisnosti od veličine i opremljenosti aerodroma.

### **CLASS - klase u avionu razlikuju se po kvalitetu usluge**

**FIRST CLASS** - prva klasa, ujedno i najbolja. Putnici ove klase su smešteni na samom početku aviona, imaju veća i udobnija sedišta, bolji kvalitet usluge (hrane, pića), pre poletanja aviona mogu se opustiti u posebnim prostorijama na aerodromima predviđenim za ovu klasu, a prilikom menjanja aviona, na daljim destinacijama, mogu sebi priuštiti da se osveže u djakuziju, istuširaju, 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 sličan kvalitet usluga kao i prva klasa, a od avio kompanija zavisi nivo tog kvaliteta.

**ECONOMY CLASS** - ekonomska klasa. Predstavlja najčešće korišćenu klasu. Kvalitet usluge u ovoj klasi se može 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 omogućen luksuz posebnih prostorija pre poletanja aviona, i u tranzitu. Shodno usluzi, cena karte u ekonomskoj klasi je najniža.