

## **Turizm ve Otelcilik Terimleri-İngilizce**

### **-A-**

ACCOMPAGNATEUR : Refakat eden/... ile birlikte

ACCOMODATION : Konaklama

ALLOTMENT : Kontenjan

ADDITIONAL BED : İlave Yatak

ADJUSTMENT : Düzeltme

### **-B-**

BABY COT : Çocuk Yatağı

BED AND BREAKFAST(B/B) : Oda-Kahvaltı

BELL BOY : Karşılama Görevlisi

BELL CAPTAIN : Bell Boy'ların Şefi

BILL : Hesap fatura

BLOKAJ KARTI : Odaların satışa kapatılması işleminde kullanılan kart.

BOOKING : Rezervasyon

### **-C-**

CANCELLATION : İptal

CHARGE VOUCHER : Kredi kartlarıyla ödeme yapan misafirler için kullanılan ödetme formu.

CHART : Aylık forecast formu

CHECK IN : Misafirin otele kabulü : C/In

CHECK OUT : Misafirin otelden ayrılması : C/Out

CLIENT : Seyahat sektöründeki yazışmalarda seyahat acentesinin müşterisini belirlemek için kullanılan deyim.

CLOSED DATE : Kapalı tarih/Otelin dolu olduğu tarih

COMMERCIAL RATE : Otelle bir şirket(ya da devamlı ve büyük hacimde müşteri olan bir kuruluş)arasında üzerinde anlaşmaya varılan özel bir fiyat.

COMPLIMENTARY : G.M talimatıyla ücretsiz oda tahsisi

CONCIERGE : Danışma memuru

CONFIDENTIAL TARIFF : Seyahat acenteleri veya tur operatörlerine gizli olarak dağıtılan toptan fiyatlar(Grup fiyatları)

CONFIRMATION : Onay

CONNECTING ROOMS : Geçmeli odalar-Aralarında doğrudan doğruya(koridora çıkmadan)geçiş imkanı verir kapılar bulunan iki veya daha fazla sayıda oda.

CONTINENTAL BREAKFAST : Asgari düzeyde bir içecek(Kahve/Cay/Sut)ile ekmek çörek ya da tost'u kapsayan kahvaltı.

CONTINENTAL PLAN(CP) : Yatak ve kontinental kahvaltayı kapsayan bir otel

ücreti.

COURIER : Profesyonel seyahat refakatçisi.Çoğunlukla tur lideri veya tur yöneticisi diye adlandırılır.

**-D-**

DATA SHEET : Oteldeki konaklama ve yan birimlerini otelin yerini vb. bilgileri içeren bilgi formu.

DAY RATE : Gündüz ücreti.Otel odasının gece kalınmaksızın gündüz saatleri içinde(06.00-17.00)kullanılması karşılığında otele ödenecek ücret.

DEAD LINE : İptal süresi

DEMI PENSION : Bkz.Half Pension.

DEPARTMENT : Bolum

DEPARTMENT HEAD : Bolum Şefi

DESK : Resepsiyon Bankosu

DESTINATION : Bir seyahatin yöneldiği kent veya yer.

DOUBLE BOOKING : Aynı misafire 2 ayrı ya da 1 kişi tarafından 2 defa yer ayırılması.

DUPLEX : İki katli süite odalara verilen isim.

**-E-**

EARLY CHECK OUT : Misafirin resepsiyona önceden bildirdiği ayrılış tarihinden önce otelden ayrılması.

EFFICIENCY : Mutfak olarak kullanılabilir bir bölmesi bulunan konaklama ünitesi.

ELLIOT FISHER : Resepsiyon kırtasiyelerini daktilo eden yardımcı rezervasyon memuru.

ENGLISH BREAKFAST : Genellikle meyve veya meyve suyu beykin sosis jambon yumurta tost tereyağı reçel ile kahveyi içeren İngiliz kahvaltısı.

EUROPEAN PLAN(EP) : Yalnızca yatağı kapsayan otel ücreti.

EXTENSION : Misafirin konaklama süresini uzatması

**-F-**

FACT SHEET : Acentelere uygulanan (I.T) ve GRUP fiyatları ve afise münferit fiyatları içeren tarife.

FOLIO : Hesap pusulası

FOOD AND BEVERAGES : Yiyecek / İçecek : F/B

FORECAST : Oda doluluk durumlarını gösteren form

FOREIGN INDEPENDENT TRAVEL (FIT) : Yabancı ülkelere düzenlenen ve rehber ya da refakatçinin ancak bazı bölümleri için sağlandığı tur.FIT'lerher

müşterinin veya bir kaç müşteriden oluşan grubun özel istek ve tercihlerine göre düzenlenir.

**FREE SALE** : Yapılan özel anlaşmalarla firma ve şirketlere verilen konfirmasyonsuz oda satış yetkisi.

**FREE SOLD** : Free Sale hakkına sahip firma ve şirket'in sattığı oda.

**FRONT OFFICE** : Onburo : F.O

**FRONT OFFICE MANAGER** : Onburo Müdürü : F.O.M

**FULL BOARD (F/B)** : Tam pansiyon(Oda+Kahvaltı+2 Yemek)

**FUNCTION** : Otel içindeki Balo,Sergi,Dugun-Nişan Toplantı vb. faaliyetler.

### **-G-**

**GROUP** : Aynı programa uyarak birlikte seyahat eden yolcular(Aksine bir tanım bulunmadıkça 11 kişi ve fazlasının grup kabul edilmesi öngörülmüştür)

**GRUP BLOKAJI** : Gruplara odaların önceden ayrılıp no'larının belirlenmesi ve anılan odaların satışa kapatılması

**GROUP INCLUSIVE TOUR** : Aynı ülkeye veya yere giden değişik inclusive tour müşterilerinin gidiş ve dönüş uçuşlarında birlikte seyahat etmeleri.Burada amaç belirli bir asgari sayının doldurulmasıyla uçuş ücretlerinde indirim sağlanmasıdır.

**GROUP RATE** : Gruplara uygulanan indirimli fiyat.

**GUARANTEED PAYMENT** : Ödeme garantili rezervasyon.Burada ödeme otel

**RESERVATION** : Nezdinde kredisi sağlam bir firma ya da seyahat acentesi tarafından garanti edilir.

**GUEST MIX** : Fiyatlarına göre misafirlerin karışımı

### **-H-**

**HALF BOARD (H/B)** : Yarım Pansiyon(Oda+Kahvaltı+1 Yemek)

**HIGH SEASON** : Yüksek sezon.

**HISTORY CARD** : Müşterinin otele daha önce geliş ve gidiş tarihlerini vs. bilgileri içeren form.

**HOSPITALITY** : Davetler(Kokteyl parti vb.)için kullanılan bir oda(Genellikle yatma imkanı bulunmaz.

**HOSPITALITY SUITE** : Davetler için kullanılan ve bir salonla bağlantılı bulunan birden fazla sayıda odadan oluşan ünite.

**HOSTEL** : Daha çok gençlerin konaklaması için yapılmış ve belirli kurallara Gore yönetilen ucuz tesis.

**HOUSE KEEPER** : Kat hizmetleri Şefi : H/K

**HOUSE KEEPING** : Kat Hizmetleri : H/Kpg.

**HOUSE MAN** : Kat hizmetlerinde çalışan bay eleman

**HOUSE WOMAN** : Kat hizmetlerinde çalışan bayan eleman

**-I-**

I.H.A : International Hotel Association-Uluslararası Otelciler Birliği

INCLUSIVE TOURS(I.T) : Seyahat acentelerinin münferit misafirlerine uygulanan oda fiyatı turu.

ID CARD : Kimlik Belgesi/Nüfus Huvviyet Cüzdanı

INDIVIDUAL : Münferit

INFORMATION BOARD : Misafirlere seyahat acenteleri tarafından duyurulması gereken bilgi formlarının asıldığı pano.

INFORMATION BOOK : Odalarda otel servisleriyle ilgili açıklamaların yapıldığı kitapçık.

INVOICE : Hesap pusulası (BILL).

ITINERARY : Seyahat acentesinin müşteri için düzenlediği seyahat programı.

**-J-**

JOB TRAINING : Mesleki Staj

JUNIOR SUITE : İçindeki yatma alanının oturma alanından bir bölme ile ayrıldığı geniş bir oda.

**-K-**

KEY CARD : Anahtar kartı

**-L-**

LAND ARRANGEMENTS : Tur yolcusuna varis noktasında uçaktan inişinden sonra sağlanan hizmetlerin tümü.

LAND OPERATOR : Mahalli seyahatler duzenleyen transfer gunluk tur rehber v.b saglayan acenta.(Lokal Operator)

LAUNDRY SERVICE : Camasirhane

LOST AND FOUND SERVICE : Otelde unutulmuş ya da kaybolmuş misafirin C/Out'dan sonra bulunan esyaları kayıt ve muhafaza eden hizmet birimi.

LOW SEASON : Sezon dışı.Ölü sezon.

LUGGAGE ROOM : Bagaj ve emanet odası

**-M-**

MAITRE D'HOTEL : Servis departmanı şefi

MEMORANDUM : Bildiri:MEMO

**-N-**

NET RATE : Acentenin üzerine belirli bir kar marjı ekleyip müşteriye aktarabileceği toptan ve genellikle servis vergi gibi tüm unsurları içeren fiyat.  
NO SHOW : Müşterinin yer ayırttığı halde otele gelmemesi durumunda oda fiyatının tazmin edilmesi;Kullanılmamış ve iptal edilmemiş rezervasyon.

**-O-**

ODCUPANCY RATE : İşgal/Doluluk oranı.Bir otelde satılan gecemelerin satışa arz edilen toplama oranı.

OUT OF ORDER : Arızalı (O.O.O)

OVER BOOKING : Günlük rezervasyon toplamının oteldeki toplam oda sayısını aşması.(SHORT)

OVERRIDE COMMISSION : Normal ve sabit bir komisyon dışında belirli bir is hacmi aşıldığı takdirde ödenen ek komisyon süper komisyon prim.

**-P-**

PACKAGE : Paket tur.Bir ya da bazen birden fazla yere yönelik olarak düzenlenen ulaşımkonaklama ve diğer bazı gezi unsurlarını içeren ve programı başlangıçtan belli olan herhangi bir tur.

PACKAGER : Paket turlar düzenleyen kişi/kuruluş.

PAGE : Telefonla dışarıdan arandığında odasında bulunamayan otel misafirinin genel mahallerde aranması işlemi.

PAID OUT : Müşteri adına müşterinin hesabına geçirilmek kaydıyla yapılan ödemeler.(Gazete vs.)

PARLOR : Yatak odası olarak kullanılmayan oturma odası. "Avrupa'da salon olarak da adlandırılır.

PART CHARTER : Tarifeli bir uçuşta uçağın belirli/bir bölümünün normal tarifinin altında fiyatla tutulması.

PEAK(SEASON) : Bkz.High Season.

PICK-UP DATE : Avrupa'da resmi tatil olarak kabul edilmiş günler.

POCKET : Room Rack'teki oda gözlerinden her biri

PRE-REGISTRATION : Gelecek bir müşteri grubu için oda tahsisinin önceden yapılması ve registration card'larının kolaylık için önceden doldurulması.

PRICE LIST : Fiyat tarifesi(TARIFF)

**-R-**

RACK : Otelcilikte odaların durumlarını(KirliOkeySatılmış gibi)rezervasyonları ve konaklamakta olan misafirlerin isimlerini gösteren tablo.

RACK COUNT : Dolu oda sayısı/sayımı : R/C

RECEIPT : Makbuz

RECEIVE AGENT : Başka bir ülkeden veya kentten gelen yolculara hizmet etmekte uzmanlaşmış seyahat acentesi veya tur operatörü.  
REGISTER CARD : Konaklama Belgesi  
RELEASE PERIOD : Kontenjan iptal suresi  
RETAIL AGENCY : Perakendeci.Turları müşterilere son el olarak satan acente.  
ROLL-A-WAY BED : İlave yatak  
ROOM CHANGE : Oda değişimi : R/Ch.  
ROOM INSPECTION : Oda teftiş raporu  
REPORT  
ROOMING LIST : Odalima listesi(Grup misafirlerinin isimlerini oda no'larini vb.gosterir liste).  
RUN OF THE HOUSE RATE : Otelin bir gruba değişik standarttaki tüm odalarını kapsamak üzere verdiği tek ve net fiyat.

**-S-**

SAFETY DEPOSIT BOX : Emanet kasası  
SALON : Bkz.(PARLOR).  
SAMPLE : Ticari mal sergilemek için kullanılan bir oda. (İçinde yatma imkanı olabilir/olmayabilir).  
SECURITY : Güvenlik Sorumlusu.  
SELF PAYMENT : Misafir kendi öder.  
SEMI SEASON : Yari sezon/Ara sezon.  
SHIFT : Çalışma saati (08.00/16.00 gibi).  
SIGN BOARD : Otelde günün function'ların yerlerini,saatlerini gösteren tablo.  
SINGLE ROOM : Tek kişilik oda.  
SINGLE SUPPLEMENT : Tek kişi farkı iki kişilik odaların tek kişi tarafından kullanılması halinde tur operatörüne o oda için verilmiş bulunan kişi başına fiyata (Double Occupancy Rate) eklenecek fark.  
SLEPT OUT : Otelde konaklamakta olan misafirin geceyi otel dışında geçirmesi(S/OUT).  
SLIP : Rack'e takılan bilgi föyü.  
SPECIAL INTEREST : Belirli bir konuya ilgi veya merak duyan bir grup müşteri için düzenlenen tur.  
SPLIT CHARTER : Bir uçağın(veya başka bir taşıt aracının)belirli bir sefer(yolculuk) için birden fazla kuruluş tarafından tutulması.  
STEWART : Bulaşikhane Şefi.  
STEAKER : Çıkartma.  
STORAGE RECORD : Depo Kayıt Belgesi  
STUDIO : Yatağa dönüştürülebilir iki divan veya kanepesi (EXECUTIVE ROOM) bulunan bir oturma odası.

SUITE : Bir salonla buna bağlanan bir veya daha fazla sayıda yatak odası bulunan konaklama ünitesi.

SUPERVISIOR : Kat Şefi

SWITCHBOARD OPERATOR : Santral Memuru

**-T-**

TABLE D'HOTEL : Tabldot.

TEMPORARY SLIP : Gelen misafire slip açılmadan önce odanın kimin tarafından işgal edildiğini gösteren slip.

TIME STAMP : Register card ve çeklere sıra no ve saat basan makine.

TOUR ESCORT/TOUR LEADER : Tur lideri

TOUR GUIDE : Tur Rehberi

TRANSFER : Yolcunun ve eşyasının bir taşıt aracı terminalinden diğerine bir terminalden veya geri ya da otelden gideceği bir noktaya(örneğin bir tiyatroya)mahalli taşıma araçları ile taşınması.

TRAVELLER'S CHEQUE : Seyahat çeki

TWIN ROOM : İçinde tek kişilik iki yatak bulunan iki kişilik oda(Yataklar ortak bir başucu panosu ile birbirine bağlanmış da olabilir.)

TWIN DOUBLE ROOM : İki üç veya dört kişinin kalabileceği iki kişilik iki büyük yatağı olan oda.(Family Room Double-Double Room)

**-U-**

UFTAA : Universal Federation of Travel Agent's Associations(Fr.FUAAV)-  
Seyahat Acenteleri Birliği Evrensel Federasyonu

UPGRADE : Müşterinin daha iyi bir konaklama ünitesine aktarılması

**-V-**

VACANT(Vacancy) : Bos oda/Boşluk

VERY IMPORTANT : Çok önemli kişi : V.I.P  
PERSON

VIP COURTESY ORDER : Vip Karşılama Emri

VOUCHER : Ödeme mektubu/formu

**-W-**

WAITING LIST : Bekleme listesi

WAKE-UP FORMU : Günlük uyandırma formu.

WALK IN : Rezervasyonsuz misafir

WALK OUT : Misafirin hesabını ödemediği oteli terk etmesidir.

WHOLESALE : Toptancı.Düzenlediđi/düzenlettirdiği turları seyahat acenteleri kanalıyla pazarlayan Şirket. Bu deyim tur operatöründen farkları:

1-Toptancı turu hiçbir zaman perakende satmaz oysa tur operatörü toptan/perakende satabilir.

2-Toptancının sattığı turu kendinin düzenlemesi ve yürütmesi Őart değildir operatörse turunu mutlaka kendi düzenler ve yürütür.