

Министерство образования и науки Российской Федерации
Байкальский государственный университет экономики и права

Э. А. Ржепка

**Основные термины сферы гостеприимства
для студентов, изучающих английский язык**

Словарь

Иркутск
Издательство БГУЭП
2014

УДК 811.1(038)
ББК 81.2я2
Р48

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Байкальского государственного университета экономики и права

Рецензент канд. филол. наук, ведущий переводчик ОАО «ВЧНГ»
Ж.В. Пуляевская

Р48 Ржепка Э.А.
Основные термины сферы гостеприимства для студентов, изучающих английский язык : слов. / Э.А. Ржепка. – Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2014. – 47 с.

Словарь содержит основные термины, используемые в повседневной практике сферы гостеприимства. Разъяснен смысл, приведены общепринятые сокращения, указаны синонимы.

Предназначен для студентов, обучающихся в вузах на туристских специальностях и направлениях.

ББК 81.2я2

СОДЕРЖАНИЕ

A	4
B	6
C	9
D	15
E	16
F	18
G	21
H	22
I	24
J	26
K	26
L	26
M	28
N	30
O	30
P	31
Q	33
R	33
S	36
T	40
U	42
V	43
W	44
Y	45
Библиографический список.....	46

A

АВТА (Association of British Travel Agents) – Британская Ассоциация Туристических Агентств (АБТА). Объединяет более 7 тыс. агентств. Штаб-квартира находится в Лондоне (Великобритания).

Accommodation – Место для жилья, часто используется применительно к объектам размещения (hotel accommodation – размещение в гостинице). В американском английском языке может употребляться во множественном числе (accommodations).

Additional bed – см. Extra (extra bed).

Advance deposit – Авансовый депозит (advance payment – авансовый платеж), частичная предварительная оплата забронированных услуг.

Agency tour (Educational tour, familiarization trip (FAM) trip) – Бесплатная или льготная, ознакомительная поездка для турагентств или прессы с целью ознакомления с инфраструктурой и достопримечательностями того или иного региона.

Airline codes – Система международной кодировки названий авиакомпаний, аэропортов, городов, тарифов. По классификации IATA кодирование авиакомпаний производят двумя латинскими буквами или цифрами (airline identification codes или airline code numbers: BA – British Airways, SU – Аэрофлот), города и аэропорты тремя буквами (airport codes: MOW – Москва, SVO – Шереметьево).

Airport tax – Аэропортовый сбор. Собирается авиакомпаниями с пассажиров и уплачивается обслуживающим их аэропортам. Включается в стоимость авиабилета в качестве надбавки к применяемому тарифу.

A la carte – Питание по меню (выбор блюд гостями производится по меню, официанты приносят порционные блюда, приготовленные на заказ).

All-inclusive – «Ол-инклюзив» – все включено. Формула, принятая в некоторых гостиницах и на отдельных круизных судах, предусматривающая в цене пакета (hotel package) питание и употребление напитков (в том числе алкогольных) без ограничений, а также использование инфраструктуры объекта

размещения (бассейны, пляжи, спортплощадки и т.п.). Следует иметь в виду, что all-inclusive не исключает платы за некоторые виды услуг (экскурсии, прокат отдельных видов инвентаря, напитки в бутылках, напитки импортного производства).

Allocation – Распределение мест, размещение по номерам (в гостинице). Иногда употребляется в качестве синонима термина allotment.

Allotment (block booking) – эллотмент. Определенное количество номеров, которое гостиница предоставляет туроператору при условии взаимного выполнения ряда условий. Как правило, эллотмент предполагает фиксированную цену номера и четкие сроки выполнения взаимных обязательств.

Amadeus – Одна из ведущих мировых Глобальных систем Распределения ГСР (GDS), основана в 1987 г. авиакомпаниями Lufthansa, Air France, Iberia, удерживающими контрольный пакет акций. Штаб-квартира находится в Мадриде (Испания). Подключено более 140 тыс. терминалов во всем мире.

American breakfast – «американский» завтрак. Отличается разнообразием продуктов и напитков (кофе, молоко, чай, соки, выпечка, колбасные изделия, сыры и кисломолочные продукты, горячие блюда и т.д.). Очень часто «американский» завтрак не входит в стоимость номера и оплачивается отдельно.

American plan (AP) (ам.) – Размещение в гостинице, предусматривающее питание см. Full board.

Animation programme – Организация развлечений и активного проведения досуга. Анимационные программы включают спортивные игры и состязания, танцевальные вечера, карнавалы, игры, викторины.

Animator – Организатор рекреационной деятельности отдыхающих.

Aparthotel (apartment hotel) – Апаротель. Гостиница с номерами квартир типа, включающими кухню или зону для приготовления пищи (kitchenette). Апаротель предоставляет все основные услуги обычной гостиницы. Так принято называть меблированные гостиничные номера большей, чем обычно, площади и максимально приближенные к квартирным стандартам – то есть сочетающие в себе домашний комфорт и доступ к гостиничному сервису.

Apartment – 1. Номер в отеле квартирного типа. 2. Роскошный номер в отеле, состоящий из нескольких комнат. 3. Квартира (амер.) В России апартаментами называют роскошные гостиничные номера большой площади, состоящие из нескольких комнат, часто имеющие кухню.

APEX (Advance Purchase Excursion) – АПЕКС. «Заранее оплаченная экскурсия». Один из тарифов ПЕКС (PEX). Для действия тарифа необходимо выкупить билет не позднее определенного срока.

Aisle – Проход между рядами кресел в салоне самолета; aisle seat – место у прохода.

Assistant Front Office Manager – Заместитель начальника Службы приёма и размещения.

Assistant to Front Office Manager – Помощник Начальника Службы приёма и размещения.

ASTA (American Society of Travel Agents) – Американское Общество Туристических Агентств (АСТА). Основано в 1931 г. как отраслевая ассоциация США. В настоящее время является крупнейшей международной ассоциацией в области туризма и насчитывает более 26 тыс. членов, которыми являются турфирмы, гостиничные корпорации, авиакомпании и прочие туристические организации и фирмы 140 стран. Штаб-квартира находится в Александрии (США).

Attendance list – Список присутствующих.

Average achieved room rate – Средняя цена гостиничного номера (оборот гостиницы за одну ночь, поделенный на количество занятых номеров).

В

В&В – см. bed and breakfast.

Back office – Административные подразделения в гостиницах, турагентствах, представительствах авиакомпаний, предприятиях и организациях не имеющие непосредственных контактов с клиентами и покупателями.

Baggage allowance (free baggage allowance) – норма бесплатного провоза багажа.

Baggage room (Am.) – см. left luggage office.

Baggage tag (baggage label) – багажная бирка.

Barista (ит. barista) – Бариста. Специалист по приготовлению кофе (в основном именно эспрессо), умеющий сделать «правильный» кофе и подать его посетителю, «кофейных дел мастер».

Barman – Бармен.

Bartender (Am.) – Бармен.

Bed and Breakfast (BB) – 1. Размещение, предусматривающее завтрак, включенный в цену номера. В качестве синонимов употребляются Bermuda plan (BP) (Am.) – размещение и Американский завтрак (American breakfast) и Continental plan (CP) (ам.) – размещение и континентальный завтрак {continental breakfast}. 2. Размещение в «частном секторе», предусматривающее предоставление комнаты в квартире (доме) и завтрака. Часто сокращается как B&B.

Bed night – Ночевка (один человек, проводящий одну ночь в объекте размещения, т.е. 10 клиентов, остановившихся на 10 ночей, рассчитываются как 100 ночевок). Важный показатель деятельности гостиничной сферы.

Bedroom – Спальня (в номере «сюит», см. suite).

Bellman, Bellboy – Служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей. Коридорный в отеле, посыльный, Bermuda plan (ам.) см. bed and breakfast
Best Eastern Hotel – Компания Best Eastern Hotels была образована в 1998 году. На сегодняшний день это крупнейшая сеть гостиниц, которая объединяет под торговыми марками Best Eastern Hotels и Best Eurasian Hotels около 800 отелей в 180 городах России, стран СНГ и Балтии. Компания «Best Eastern Hotels» занимается маркетингом и продвижением российских отелей в странах СНГ и за рубежом.

Best Western Hotel – Компания Best Western International Inc. является крупнейшей в мире гостиничной компанией (более 4000 независимо управляемых отелей). Штаб-квартира находится в США (Феникс, штат Аризона), основана в 1946 г. Best Western International является уникальным брендом в гости-

ничной отрасли – все отели Best Western International являясь частью общего бренда и строго следуя единому стандарту в тоже время абсолютно индивидуальны – каждый отель отражает шарм и культуру того региона, в котором он находится.

Beverage – Напиток.

BIJ (Billet International pour Jeunes) – Железнодорожный билет для лиц моложе 26 лет, дающий право на скидку до 40% от полной стоимости билета 2-го класса. Действует в большинстве европейских стран.

Blacked out – Период, в который не применяются специальные (льготные) тарифы.

Block booking – Бронирование «блоков» мест. Практика, распространенная в отношениях между турфирмами, с одной стороны, и перевозчиками или объектами размещения – с другой. Туроператор получает гарантированное количество мест (номеров) по льготной цене при условии их предоплаты (часто полной).

Boarding pass (boarding card) – Посадочный талон. Документ, свидетельствующий о регистрации пассажира и позволяющий ему посадку на борт самолета (или судна).

Bonus – бонус, премия, дополнительная выплата денег. Часто употребляется по отношению к дополнительным комиссионным, которые могут выплачиваться поставщиком услуг агенту в качестве поощрения.

Booking (reservation) – Бронирование (билетов, мест в гостинице и т.д.).

Botel – Ботель – небольшая гостиница на берегу незамерзающего водоема для обслуживания водных туристов, располагающая сооружениями и устройствами для технического обслуживания личных туристских судов и имеющая помещение для их хранения.

Brunch (от англ. breakfast – завтрак и lunch – обед). Бранч. Прием пищи в первой половине дня, заменяющий завтрак и обед вместе.

Buffet (Swedish board) [Dbufei – «Шведский стол». Этот термин отражает лишь форму обслуживания и отсутствие ограничений на потребление продук-

тов питания. Это способ подачи пищи на предприятиях общественного питания, при котором множество блюд выставляются рядом, и разбираются по тарелкам самими гостями. Гость вправе сам выбирать определять блюдо и определять необходимый размер порции.

Business Class – Бизнес-класс (в самолете), а также соответствующий тариф.

Bus boy (girl) – Младший служащий ресторана, бара (разлив воды, уборка столов, пепельниц и т.д.).

Butler – Дворецкий (должность в некоторых отелях категории 5 звезд). Личный дворецкий оформляет регистрацию гостя непосредственно в апартаментах и лично распаковывает его багаж. В дальнейшем персональный дворецкий остается постоянным и незаменимым помощником гостя во всех вопросах. Дворецкий владеет иностранными языками, обладает знаниями этикета и психологии, это личный помощник VIP-гостей.

С

Cafe – Кафе (заведение, где подают кофе и лёгкие закуски) cafe (фр.) ['kaefe'], coffee house; coffee bar – брит, coffee shop – амер.

Captain – Лидер, глава амер. Метрдотель.

Cashier – Кассир.

Cashier's desk – Касса.

Camper – Автомобиль, приспособленный для жилья (оборудованный спальными местами, кухней, часто туалетом).

Camping – Разновидность туризма, предполагающая размещение в палатке или трейлере (caravan). В неанглоязычных странах это слово часто употребляется для обозначения кемпинга (campsite).

Campsite – Кемпинг, специально оборудованное место для размещения палаток, трейлеров, cancellation insurance. Страховой полис, который может заключить турист на случай отмены турпоездки (как ее организатором, так и самим туристом).

Cancellation policy – Условия аннулирования забронированных и оплаченных услуг, оговаривающие порядок и сроки отказа от брони, а также штрафные санкции.

Caravan – Трейлер, автомобильный прицеп, оборудованный спальными местами и кухней («дом на колесах») (ам. trailer).

Caravanning – Разновидность туризма, предусматривающая перемещение и размещение с использованием трейлера (caravan).

Carousel – Лента транспортера, с которой пассажиры получают свой багаж в аэропорту.

Castle – Замок. В отличие от французского chateau и немецкого Schloss, которые употребляются также в значении «большой загородный дом», «дворец», означает только укрепленное средневековое сооружение.

Carrier – Транспортная компания-перевозчик, major carrier – авиакомпания с оборотом свыше \$1 млрд.; national carrier – национальный перевозчик; regional carrier – региональный перевозчик, авиакомпания, работающая в рамках ограниченной географической зоны.

Carriage – 1. Пассажирский вагон поезда. 2. Перевозка пассажиров и грузов.

Catering – Система обеспечения клиентов (пассажиров) питанием и напитками (в гостинице, на судне, на самолете, во время общественных мероприятий и т.д.).

CEMT (Central European Mean Time) – Среднеевропейское время, часовой пояс большинства европейских стран. По отношению к Гринвичу смещено на один час вперед (GMT+1). Московское время – CEMT+2.

Chalet [njseil – Шале. Загородный дом в Альпах. Традиционно первый этаж каменный, второй деревянный, плоская широкая двускатная крыша. Такой дом выдерживает капризы погоды в горах. В туризме – дом в сельском стиле.

Chambermaid (maid) – Горничная в отеле.

Channel – 1. Пролив, например, Channel Tunnel – туннель под Ла-Маншем (англ. назв. пролива English channel), cross-channel ferry – паром через Ла-Манш. 2. Коридор (таможенный).

Consulate – Консульский отдел посольства – подразделение посольства, осуществляющее консульские функции на территории государства пребывания. Осуществляет контакты с местными властями, занимается обслуживанием граждан, решением их проблем в рамках законодательства и оформлением документов (визы, паспорта, нотариальные документы, справки и т. д.).

Green Channel – зеленый коридор – проход для лиц, ничего не декларирующих на таможне.

Red Channel – красный коридор, проход для лиц, декларирующих на таможне предметы или ценности.

Charter – Специально зафрахтованное транспортное средство (самолет, автобус, судно, поезд и т.п.), не включенное в расписание регулярного сообщения.

Chateau (фр.) – Шато. Замок, а также (в отличие от английского castle) – большой загородный дом, дворец.

Check-in – Регистрация «на входе» (при размещении клиентов в гостинице или регистрации пассажиров и багажа в аэропорту).

Check-in time – Время регистрации.

Check-out – Регистрация «на выходе», выписка клиента из гостиницы и окончательный расчет.

Chef – Повар в ресторане, кафе.

Check out time – Расчетный час в отеле (как правило, 12 часов дня).

China – Фарфор, фарфоровая посуда.

Executive chef – Начальник производства. Отвечает за всю работу кухни, включая составление меню, подбор персонала, экономические вопросы. Это тот человек, которого европейцы зовут chef, head chef (но это не российский «шеф-повар»!).

Chef de Cuisine – Шеф-повар. Шеф-повар отвечает за приготовление блюд на отдельно взятом производстве. Для европейской кухни, особенно небольшой, часто CDC и EC – одно и то же лицо. Иногда можно встретить название «Head of the Kitchen».

Sous-chef de Cuisine – Су-шеф; помощник шеф-повара. Помощник и заместитель шеф-повара. Также может отвечать за расписание работ, внутреннюю логистику; способен подменить шеф-повара при необходимости. Также может и помогать остальным поварам.

Chef de Partie – Повар, шеф-де-парти. Собственно «повар». Отвечает за какое-то выделенное направление кулинарного производства. Если производство крупное, то повара де-парти могут иметь помощников и заместителей. Чаще всего шеф-де-парти на каждом виде производства всего один, для большего состава принято именовать «первый повар», «второй повар» и т. д. Различаются по направлениям: Saute Chef, Saucier Сотэ шеф, соусье. Отвечает за соусы, за всё, что подается с соусом, также за тушение и обжарку в соусах. Fish Chef, Poissonier «Рыбный повар», пуассоннэ, пассонье. Готовит рыбные блюда, может отвечать за разделку рыбы и за специфические рыбные соусы/подливки из-за обилия соусов и приправ. Roast Chef, Rotisseur «Мясной повар», ротиссье. Готовит мясные блюда, и их соусы. Разделкой мяса не занимается. Часто ротиссье выполняет также работу грильярдье.

Grill Chef, Grillardin Гриль-повар, грильярдье, иногда грилье. Отвечает за приготовление блюд на гриле, решетке, также на открытом огне. Fry Chef, Friturier Повар-по-обжарке, фритюрье. Отдельная позиция человека, занимающегося обжаркой компонентов блюд (чаще мясных, поэтому комбинируется с ротиссье). Он же – оператор фритюрных ванн (обычно с помощником). Vegetable Chef, Entremetie «Овощной повар», энтреметье. В европейской системе кухни занят приготовлением салатов и первых блюд, а также овощных гарниров и овощных украшений. При большой загрузке принято разделять на: Soup Chef, Potager Повар первых блюд, потажэ, Vegetable dishes cook, Legumier Повар овощных блюд, лежемье, Pastry Chef, Patissier Повар выпечки, патиссье. Не кондитер! Отвечает за выпечку, печеные блюда, иногда за десерт. Есть практика, когда отдел выпечки и кондитерская кухня отделены от главной.

Chief – Глава, руководитель, лидер, глава, шеф, заведующий, директор.

Child – К этой категории в сфере туризма и гостеприимства обычно относят детей в возрасте до 12 лет. Авиакомпании обычно предоставляют детям скидки 50% от полного тарифа с правом на посадочное место. В отелях детям также обычно предоставляется скидка.

City break – Короткая туристическая поездка в город (обычно на 2–3 дня).

Code-sharing – Совместное использование авиакомпаниями в результате достигнутого соглашения одного и того же кода (см. airline codes) (например, перелет Москва – Лондон с пересадкой во Франкфурте, осуществляемый двумя авиакомпаниями, кодируется как перелет одной авиакомпании). Соглашение подобного рода о сотрудничестве позволяет осуществлять сквозное бронирование стыковочных рейсов, использовать единую систему продажи билетов, применять единую тарифную политику.

Commercial rate – Corporate rate, company rate Коммерческий или корпоративный тариф. Устанавливается гостиницей для корпоративных клиентов и турагентств. Обычно ниже официально опубликованного тарифа на 10–30%.

Commission – Комиссионное вознаграждение, комиссия. Commissionable – услуга, тариф и т.д., с которых агенту полагается выплата комиссии.

Commitment – Обязательство (в самых различных значениях), коммитмент. В туризме, как правило, означает гарантии туроператора перед поставщиком услуг, например, авансовый платеж (advance deposit) гостинице в качестве подтверждения бронирования определенного количества номеров.

Companion – Сопровождающее лицо. Категория, часто встречающаяся применительно к деловому и конгрессному туризму (например, супруг или супруга участника конгресса).

Compartment – Часть салона (в самолете, поезде), купе.

Concierge – Консьерж. В гостинице – служащий, организующий предоставление различных услуг для клиентов (перенос багажа, вызов такси, заказ билетов, мест в ресторанах и т.п.).

Connecting rooms (adjoining rooms) – Сообщающиеся номера в гостинице (имеющие общую дверь).

Connecting flights (trains) – Стыковочные рейсы (поезда).

Confidential tariff – Конфиденциальный тариф: цена, предлагаемая поставщиком услуг агенту. Чаще всего не включает комиссионные (см. также net rate).

Confirmed reservation – Подтвержденное бронирование, т.е. услуга, гарантированная в устной или письменной форме ее поставщиком при соблюдении клиентом определенных условий.

Consolidator – Консолидатор. Оптовый покупатель мест на авиационном рейсе, в том числе чартерном, перепродающий их турагентствам и туристам.

Continental breakfast – Континентальный завтрак (легкий). Как правило, включает молоко, кофе, чай, соки, выпечку, масло, джемы.

Continental plan (CP) (им.) – см. bed and breakfast.

Рассматривается как недобросовестная конкуренция – один из видов ограничительной деловой политики, против которой выступает Всемирная Торговая Организация.

Cook – повар.

Corporate – Корпоративный, относящийся к фирме. Corporate agent – турагентство, работающее с корпоративными клиентами (см. commercial travel agent); corporate rate – корпоративный тариф (см. commercial rate); corporate travel manager – служащий компании, отвечающий за организацию.

Courette (фр.) – Спальное место в железнодорожном вагоне.

CP – continental plan (Ам.) – см. bed and breakfast.

CV (Curriculum Vitae) – Резюме, документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другой, относящейся к делу информации, обычно требуемый при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу.

D

Day rate – Дневной тариф. Применяется к клиентам, останавливающимся в гостинице без ночевки (чаще всего в промежутке с 6 часов до 17 часов).

Day trip (day tour, day excursion) – Однодневная поездка (обычно без ночевки), однодневная экскурсия.

DBL – см. Double room.

Deck – Палуба.

Demi-pension (фр.) – См. half board.

Department – Отдел – структурная единица, входящая в состав Службы и возглавляемая начальником отдела, представителем среднего менеджмента. Выполняет конкретную функцию и решает более узкие задачи по обслуживанию гостей. Operations Department – Оперативный отдел, непосредственно предоставляющий сервис гостям отеля и работающий с ними напрямую.

Director – Директор, руководитель, начальник. Executive director – исполнительный директор. Financial director – Финансовый директор. Managing director – Управляющий директор.

Diving – Дайвинг.

Division – Служба (в отеле) крупная полифункциональная структурная единица, объединяющая несколько отделов (департаментов – departments) и возглавляемая руководителем – членом исполнительного Комитета (высшего менеджмента).

Double-booking – двойное бронирование. Бронирование одного места на транспортном средстве или в гостинице для двух и более клиентов. Чаще всего вызвано технической ошибкой и тем может отличаться от овербукинга (Overbooking).

Doorman – Швейцар. несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей.

Dormitory – большой общий номер с несколькими кроватями, сдается различным постояльцам, обычно в хостелах (общежитиях).

Double-double room (double-double) – номер с двумя двухспальными кроватями. Синоним twin double room.

Double occupancy – двухместное размещение.

Double occupancy rate – тариф двухместного размещения. Цена двухместного номера, занимаемого двумя клиентами (см. также single occupancy).

Double room (double, DBL) – Двухместный номер, как правило, с двухспальной кроватью (см. также twin room, double-double room).

Dunhill – Скоростной горнолыжный спуск.

Drop-off charge – Доплата при аренде автомашины, предусмотренная при сдаче машины в месте, отличном от места аренды.

Dry Cleaning – Химчистка (отдел в отеле).

Dry lease – Аренда транспортного средства (самолета, судна) без экипажа. См. также charter.

Dumping – Демпинг. Агрессивная ценовая политика, предусматривающая продажу по цене ниже рыночной и даже по цене ниже издержек.

Duplex-двухуровневый (двухэтажный) номер сюит (suite).

Duty Free – Система беспошлинной торговли в аэропортах, на бортах самолетов, паромов и других транспортных средств или в других отдельных местах, посещаемых иностранцами.

Е

Economy fare – Экономический тариф в пассажирских авиаперевозках.

Economy (tourist) class – 1. Экономический класс на самолете.
2. Категории гостиниц уровня 1–2 звезды (см. hotel classification).

Educational (educational tour) – см. Agency tour.

Electronic ticketing (E-ticketing, E-tix) – Заказ электронных авиабилетов через Интернет или по телефону (пассажир оплачивает билет кредитной картой и получает по факсу или электронной почте подтверждение об оплате и наличии забронированного места по выбранному маршруту, а также код PNR, на основании которого проходит регистрацию в аэропорту).

Endorsment – индоссамент. Передаточная надпись на ценной бумаге, удостоверяющая переход прав по этому документу к другому лицу. Несмотря на то, что термин является, прежде всего, финансовым, он используется также и в авиаперевозках, так как в некоторых случаях возможно использование передаточных надписей на авиабилетах (т.е. передача авиабилета другому лицу для использования).

English breakfast – см. American breakfast.

Estimated time of arrival/departure (ETA/ETD) – Примерное время прибытия/убытия (применительно к различным видам транспорта, туристам и т.п.).

E-ticketing – см. Electronic ticketing.

E-tix – см. Electronic ticketing.

Eurailpass – Карточка, дающая право на льготы при приобретении железнодорожных билетов в большинстве европейских стран (освобождение от платы за бронирование места, освобождение от оплаты надбавок за тип поезда, право проезда в 1-м классе и т.п.).

Euro Domino – Железнодорожный билет, позволяющий пользоваться железнодорожным транспортом в течение 3, 5 или 10 дней без ограничений в большинстве европейских стран. Для лиц моложе 26 лет существует Euro Domino Junior с дополнительными скидками.

European plan (ам.) – Размещение в гостинице, не предусматривающее питания ex 1. «из», т.е. указание на место вылета (например, ex London – «из Лондона»), 2. «бывший», «старомодный».

Excess – излишек, превышение нормы.

Excess baggage – лишний багаж, т.е. багаж, по своим габаритам или весу превышающий нормы бесплатного провоза, предусмотренные перевозчиком (см. baggage allowance).

Excess fare – доплата за изменение (повышение) класса обслуживания в самолете.

Excursion – экскурсия.

Excursion fare – экскурсионный тариф на авиатранспорте. Предоставляет скидки в 25–40 % по сравнению с нормальным (полным) тарифом экономического класса. Имеет ограничения по срокам использования билета (например, на европейских линиях – до 1 месяца), срокам пребывания.

Executive – Крупный бизнесмен, топ-менеджер.

Executive director – Директор, руководитель, начальник.

Executive class – класс в самолете, занимающий обычно промежуточное положение между первым и бизнес-классом, у некоторых авиакомпаний заменяет бизнес-класс.

Executive suite (Executive room) – Разновидность номера сюит (suite), оборудованного часто с учетом потребностей деловых людей. Обычно разделен на две зоны, спальную и рабочую. Снабжен факсом и выходом в Интернет.

Executive travel – деловая поездка, организованная на высшем уровне обслуживания.

Extension – Продление маршрута и (или) сроков тура с соответствующей доплатой.

Extra – Дополнение, дополнительная услуга.

Extra charges – доплата за услуги или товары, не включенные в первоначальный счет.

Extra bed (additional bed) – Дополнительная кровать (в номере гостиницы).

F

F&B (food and beverage) – В гостинице – обеспечение клиентов питанием и напитками (не путать F&B с сокращением FB – полный пансион).

Familiarization trip (FAM trip) – см. Agency tour Family plan – семейный план. Система скидок и льгот, применяемая гостиницами при размещении семей (например, бесплатное размещение детей до определенного возраста в одном номере с родителями и т.п.).

Family room – Семейный 3–4-местный номер, в котором помимо обычных кроватей имеются также кровати для детей.

Fare – тариф (применяется преимущественно к транспорту). См. также rate, tariff.

Fare calculation unit – см. FCU.

FB – см. Full board.

Fee – Фиксированная сумма, выплачиваемая в качестве вознаграждения, надбавка.

Ferryboat – Паром, car ferry – автомобильный паром, passenger ferry – пассажирский паром, cross-channel ferry – паром через пролив Ла-Манш.

Field Trainer – Тренер отдела.

First class – Первый класс на авиатранспорте.

FIT (Free Independent Travelers) – Индивидуальный турист (путешественник), который перемещается по заранее спланированному маршруту и часто имеет бронирование в гостиницах в пунктах остановки, билеты на транспортные средства между точками остановок, также, в большинстве случаев, уже забронированы. Такие путешественники перемещаются самостоятельно, не в составе группы.

Fitness Center – Оздоровительный центр.

Freelancer – Свободный наёмник, в переносном значении – вольный художник – человек, выполняющий работу без заключения долгосрочного договора с работодателем.

Full individual tariff – Полный индивидуальный тариф.

Flotel (floating hotel) – Плавающая гостиница, гостиница на базе пассажирского или круизного судна.

Fly & drive package – Турпакет, предусматривающий заранее забронированные и оплаченные авиаперелет и аренду автомашины. Часто авиакомпании и компании по прокату автомобилей заключают соглашения, позволяющие клиентам покупать такой пакет на особо льготных условиях (в отличие от раздельного приобретения авиабилета и проката автомобиля).

Flight coupon – Полетный купон, в который вносится информация о маршруте полета, аэропортах вылета и прилета, номере рейса, времени вылета, типе тарифа, классе, норме провоза багажа.

Food & Beverage – Служба питания.

Force majeure (фр. force majeure) – **Форс-мажор** 1. Непреодолимая сила. 2. Юридическое событие, чрезвычайные обстоятельства, которые не могут быть предусмотрены, предотвращены или устранены какими-либо мероприятиями; непреодолимое препятствие. Форс-мажорные обстоятельства освобождают контрагента от материальной ответственности за несоблюдение договорных обязательств при условии, что он немедленно известит партнера о наступлении чрезвычайных обстоятельств и возобновит выполнение условий договора при прекращении их действия.

Forward booking – Заблаговременное бронирование (Синоним advance reservation, deposit reservation).

Franchising – Франчайзинг. Разновидность лицензионного контракта, согласно которому получатель лицензии – франчайзи (franchisee) на определенных условиях получает от франчайзера (franchiser, franchisor – правообладатель) право на использование торговой марки.

Front Desk – В отеле стойка приема и размещения, стойка администратора гостиницы.

Front Office – Служба Приёма и размещения. Например, в отеле «Балчуг Кемпински Москва» Служба приёма и размещения Front Office объединяет следующие отделы:

- **Reception** Отдел приёма
- **Concierge/Portier** Отдел «Консьерж/Портъе»
- **Switchboard** Отдел «Телефонная станция»
- **Limousine Service** Отдел «Лимузин-Сервис»
- **Reservations/Reservation department** Отдел бронирования

Front Office Manager – Начальник Службы приёма и размещения.

Front Desk Manager – Начальник отдела приёма.

Full board (FB) = American plan (AP) (ам.) = full pension (FP). Полный пансион (завтрак, обед, ужин). Может включать полдник или дополнительное питание (отели для горнолыжников, детские летние лагеря).

Full individual tariff – см. FIT. Full pension – см. Full board.

G

Galileo – Глобальная система распределения – ГСР (GDS), основанная крупнейшими европейскими и американскими авиакомпаниями. В настоящее время контролируется американской гостиничной корпорацией Cendant. Штаб-квартира находится в Пенсильвании, шт. Нью-Джерси (США). Подключено около 50 тыс. агентств, около 170 тыс. терминалов.

Garden suite – номер сюит (suite) с выходом в сад.

GDS (Global Distribution System) – Глобальная система дистрибуции (Global Distribution System, GDS) — международная компьютерная система бронирований, позволяющая туристическим агентствам находить, оформлять и продавать конечным клиентам различные туристические услуги: бронирование гостиниц, авиабилетов, прокат автомобилей. Крупнейшими GDS являются – Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.

Grand master – Чрезвычайный ключ – один ключ, который открывает все комнаты отеля, включая те, которые закрыты изнутри.

Guest History (Guest Profile) – Информация о пребывании гостя в отеле, включающая номер и категорию занимаемой комнаты, вид тарифа, способ оплаты, особые пожелания гостя и др. Каждый отель самостоятельно принимает решение, в каком объеме собирать информацию о гостях и хранить ее. В гостиницах под управлением международных брендов существуют четкие стандарты на этот счет.

Н

Half board (НВ) – Полупансион (завтрак и обед или завтрак и ужин). В качестве синонимов употребляются также Modified American plan (МАР), half pension (НР), demi-pension (фр.). Half pension (НР) – см. Half board.

Half-twin – половина двухместного номера. Это выражение означает цену спального места в двухместном номере. См. также double occupancy rate и single occupancy rate.

Hall-porter – Привратник, служащий гостиницы, стоящий у входа и принимающий или провожающий клиентов и подносящий багаж.

Hand baggage (luggage), cabin luggage – Ручная кладь.

Handling (ground handling) – Хендлинг 1. Совокупность операций, необходимых для организации полета самолета (техобслуживание и заправка горючим, обслуживание пассажиров, их посадка и высадка, обработка грузов и т.п.); 2. Обязательства по обслуживанию самолетов (см. 1), которые берет на себя аэропорт, авиакомпания или иная организация.

Handling fees – сборы, плата за наземное обслуживание самолета.

Haute saison (фр.) – См. high season.

НВ – см. Half board.

Head tax – Налог или сбор, взимаемый с клиентов или туристов гостиницами, аэропортами, местными властями и т.п. См. также airport tax.

Head waiter – Метрдотель, лицо, отвечающее за работу ресторанного зала.

High season – «Высокий» сезон. Период наибольшей загруженности отелей и высоких цен. Синонимы peak, haute saison (фр.).

Home flight – см. Domestic flight.

Home stay – Вид туризма, при котором турист проживает в доме с хозяевами. Турист может погрузиться в чужую культуру и легче выучить в повседневном контексте иностранный язык. Пребывание в семье местного жителя пользуется среди участников языковых туров, школьников и студентов по обмену, а также среди отдельных заинтересованных туристов все большей популярностью.

HoReCa – Термин, обозначающий сферу индустрии гостеприимства (общественного питания и гостиничного хозяйства). Название «HoReCa» (акроним) происходит от первых двух букв в словах Hotel, Restaurant, Cafe/Catering (отель – ресторан – кафе/кейтеринг). Термин «HoReCa» активно используется рестораторами, отельерами, шеф-поварами, компаниями- поставщиками и производителями оборудования, продуктов питания и услуг для отелей/гостиниц, ресторанов, баров и кафе, а также другими участниками гостиничного и ресторанного бизнеса для определения их принадлежности к рынку индустрии гостеприимства. В русском варианте – КаБаРе (Кафе – Бары – Рестораны). HoReCa – это одно из перспективных направлений, которые сегодня активно формируются и развиваются на российском рынке продаж. Сегодня помимо характерной для HoReCa зоны охвата – различных напитков, пивных и сигаретных марок, целевой маркетинг уверенно осваивает новые виды товара, такие как продукты питания, оборудование и принадлежности для ресторанов, салатных цехов, кафе и т.д.

Hors d'oeuvre (фр.) – закуска.

Hors-saison (фр.) – См. low season.

Hospitality desk – Стойка (или стенд) в гостинице, организуемая турфирмой для своих клиентов и содержащая необходимую для них информацию об экскурсиях, трансферах и т.д.

Hostel (youth hostel) – хостел. Молодежная гостиница, общежитие.

Hostess – Хозяйка, хозяйка гостиницы, дежурная по этажу, распорядительница, старшая официантка, бортпроводница, стюардесса.

Hotel – Гостиница.

Hotel classification – классификация гостиниц по категориям. Кроме наиболее распространенной классификации по «звездам» применяются следующие категории: luxury (delux) – 5 «звезд», first class – 4 «звезды», moderate class – 3 «звезды», tourist class – 2–3 «звезды», second (budget, economy) class – дешевые гостиницы 1–2 «звезды».

Hotel garni (фр.) – Меблированная гостиница Разновидность апартоделя (apartotel), но чаще всего без ресторана.

Hotel package – Набор услуг (помимо размещения), предоставляемый объектом размещения и включаемый в цену. Речь может идти о питании, использовании инфраструктуры (пляж, бассейн, спортивные площадки, сауна и т.д.), экскурсиях, трансферах и т.д.

Hotel transfer – трансфер (transfer) из аэропорта или с вокзала до гостиницы (или обратно).

Hotelier (hotelkeeper) – Хотельер, отельер. Хотельер – человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами. В силу отсутствия четкого определения этого понятия в русском языке часто используется без перевода.

HOTREC (Confederation of National Associations of Hotels, Restaurants, Cafes and Similar Establishments) – Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц, ресторанов, кафе и подобных предприятий в ЕС (ХОТРЕК), основана в 1981 г. Объединяет 36 профессиональных ассоциаций из 22 европейских стран. Штаб-квартира находится в Брюсселе (Бельгия).

Housekeeping – Служба гостиничного хозяйства. Executive Housekeeper Начальник Службы гостиничного хозяйства. Assistant Executive Housekeeper Заместитель начальника Службы гостиничного хозяйства. Housekeeping Supervisor Супервизор службы гостиничного хозяйства (отвечает за свой этаж) Room Attendant горничная.

Hub – хаб. Крупный авиационный узел, делающий возможными удобные стыковки внутренних и международных рейсов. Употребляется также выражение hub and spoke (в дословном переводе «ступица и спица» у колеса).

I

Infant – «инфант». Авиационный тариф для ребенка до 1–2 лет (в зависимости от авиакомпании). Обычно скидка 90 % от полного тарифа без права на

посадочное место. В отелях проживание детей до двух лет обычно бесплатное (предоставляется люлька – cot).

Information desk – Справочное бюро – информационная служба в отелях, аэропортах, на вокзалах.

Inn – В первоначальном значении – постоялый двор. В настоящее время это слово редко употребляется самостоятельно (в значении «гостиница») и известно благодаря наименованиям гостиничных цепочек (Holiday Inn, Hilton Garden Inns и др.).

Incentives – Поощрительные туры (инсентив-туры) для сотрудников, партнеров, клиентов.

Insurance police – Страховой полис.

Interline connection – Пересадка с использованием рейсов разных авиакомпаний.

Intermediate – Уровень владения английским языком по TOEFL. Данный уровень соответствует неуверенному владению языком (480 очков по TOEFL), что позволяет стать студентом программы MBA при условии обязательных дополнительных занятий по английскому языку, стоимость которых не включена в стоимость программы. Upper intermediate Уровень уверенного владения языком (550 очков по TOEFL) Internal – Внутренний Internal flight – Внутренний рейс International access code – см. Code.

Inter-rail – Европейский молодежный билет, позволяющий лицам моложе 26 лет пользоваться железнодорожным транспортом 2-го класса в течение определенного времени (обычно от 15 до 30 дней), Билет может быть действительным на территории определенной группы стран или всех 28 европейских стран, участвующих в соглашении. В этом случае речь идет о Inter-rail Global.

Inter-rail Global – см. Inter-mil.

Invoice – Счет-фактура, инвойс. Документ, предъявляемый поставщиком услуг или товаров их покупателю для оплаты. Содержит описание продаваемых товаров или услуг, их количество, цены и сумму к оплате.

IPEX (Instant Purchase Excursion) ИПЕКС, «немедленно оплаченная экскурсия». Один из тарифов ПЕКС (см. PEX). Для действия тарифа необходимы бронирование и продажа билета непосредственно накануне вылета.

IT – см. Inclusive tour (IT) Itinerary – Маршрут.

Ж

Joint fare – «сквозной» тариф. Тариф, применяемый при перелете с пересадками. Синоним through fare.

Junior suite – Джуниор сюит. Номер большей, по сравнению со стандартным номером, площади, поделенный на две зоны: спальную и гостиную, которые иногда отделяются друг от друга декоративной решеточкой или полкой, а иногда – лишь уровнем пола.

К

King room – Номер с увеличенной кроватью King-size bed – Кровать длиной 6 футов и 6 дюймов вместо стандартных 6 футов и 3 дюймов. См. queen room.

Л

Land arrangement (ground arrangement) – Наземное обслуживание. Наземный транспорт, размещение, питание, экскурсионное обслуживание и т.п.

Landing card – иммиграционная карточка, заполняемая пассажирами перед прохождением паспортного контроля.

Landing fees – аэропортовые сборы.

Last-minute – Забронированный непосредственно перед использованием, перед поездкой.

Late check-out – Поздний выезд. Гость остается в гостиничном номере после расчетного часа (обычно 12:00). Как правило, при выезде гостя до 18:00 применяется почасовая оплата, при выезде после 18:00 взимается оплата за половину суток.

Late charge – Расходы, оплачиваемые клиентом за дополнительные предоставленные услуги (мини-бар, телефон и т.п.), после выезда из гостиницы (обычно с использованием кредитной карточки).

Laundry – Прачечная (отдел в отеле).

Layover (ам.) – См. Stopover.

Leading Hotels of the World The Leading Hotels of the World – является одной из самых авторитетных международных организаций в гостиничном бизнесе, объединяющей около 400 отелей из более чем 80 стран мира. С момента основания в 1928 г. The Leading Hotels of the World является гарантией качества для самых взыскательных туристов. Штаб-квартира находится в Нью-Йорке. Перед вступлением в организацию отель, подавший заявку на членство, подвергается строгой процедуре проверки. Инспекторы инкогнито заселяются в гостиницу и изучают по 1500 критериям все стороны ее работы как простые постояльцы. Ведущие Отели Мира.

Left luggage office (baggage room) – Камера хранения.

Lido (ит.) – Песчаный морской берег, коса. Часто употребляется в значении «морской курорт».

Limousine service – Трансфер на автомобиле с шофером, предоставляемый, как правило, гостиницей своим клиентам.

Local time – Местное время (по отношению к гринвичскому меридиану). См. GMT.

Lodge (travel lodge) – Небольшая скромная гостиница или мотель в сельской местности.

Long-haul (flight) – Дальний авиационный рейс, обычно межконтинентальный.

Loss damage waiver – см. LDW.

Lost and found – Аэропортовая служба по розыску и хранению пропавшего багажа.

Lounge – Просторная комфортабельная комната или зал в гостинице, на круизном судне, зал ожидания в аэропорту.

Low cost (LC) – «Бюджетная» авиакомпания, продающая билеты по ценам гораздо более низким, чем основные перевозчики. Авиакомпании подобного рода сводят к минимуму обслуживание на борту (как правило, исключают бортовое питание), содержание представительств, расходы на рекламу, используют второстепенные аэропорты и применяют другие аналогичные меры по снижению собственных издержек). Часто подобные авиакомпании создаются основными национальными перевозчиками (например, KLM, British Airways). Первой бюджетной авиакомпанией считается South West Airlines (США, 1978 г.). Наиболее известными в Европе являются Ryanair, Go, Buzz, Virgin Express.

Low season (off-peak, off-season, hors-saison (фр), dead season, slack season) – «Низкий» сезон. Период наименьшей популярности места отдыха, обусловленной в основном климатическими условиями. Обычно характеризуется минимальными ценами.

Luggage Tag (Luggage Ticket) – Багажная квитанция, которой служащие отеля маркируют багаж гостей, сдаваемый в камеру хранения. На багажной квитанции указываются: фамилия гостя и номер комнаты.

М

Maitre d'hotel (фр.) (headwaiter, captain – Am.) – Метрдотель, лицо, отвечающее за работу ресторанный зала.

Manager – Менеджер – человек, руководящий отелем, магазином, рестораном как владелец, хозяин. Чаще всего в современном языке слово manager означает управляющий, заведующий, например, branch-, sales-, service- и general manager.

Management Company – Управляющая компания – Компания, которая за вознаграждение оказывает услуги по управлению гостиницей/гостиницами. Главной целью управляющей компании является работа гостиницы как комплекса и получение максимальной прибыли в результате оказания гостиничных услуг данным комплексом в соответствии со стандартами качества, разрабатываемыми в зависимости от звездности и конкретной цепочки, к которой при-

надлежит гостиница. Договор об управлении гостиницей является основным юридическим документом, скрепляющим отношения между владельцем и управляющей компанией.

MAP – modified American plan См. half board.

Marmelades – Джеммы из цитрусовых фруктов.

MBA Master of business administration MBA, – мастер делового администрирования.

Meat breakfast – см. American breakfast.

Medium-haul (flight) – Авиационный рейс на среднюю дистанцию (короче межконтинентального перелета – long-haul).

Mezzanine – мезонин (фр.) Второй уровень в двухуровневых гостиничных номерах. См. duplex.

MICE – Бизнес-тур, тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например, комнату для переговоров, услуги секретарей. Аббревиатура MICE означает четыре направления делового туризма:

- **Meetings** – деловые встречи;
- **Incentives** – поощрительные туры (инсентив-туры) для сотрудников, партнеров, клиентов;
- **Conferences** – организация конференций, участие в выставках;
- **Events** – организация корпоративных мероприятий.

Mid-week – середина недели. Авиационный тариф, применяемый для перелета только в будние дни.

Mileage – Расстояние в милях.

Mini-bar – Маленький холодильник в номере с алкогольными и безалкогольными напитками, обычно за дополнительную плату.

Mobile home – см. Trailer.

Modified american plan (MAP) (ам.) – См. half board.

Motel (motor hotel, motor inn, motor lodge) – Мотель. Гостиница для автотуристов и водителей (с парковочным местом или гаражом для машины).

N

Negotiated rate – Коммерческий тариф, подлежащий пересмотру в зависимости от объемов работы с корпоративным клиентом. **Net rate** – Тариф нетто, тариф без агентской комиссии (см. также *confidential tariff*).

Non refundable ticket – Билет, не подлежащий возврату (с соответствующей денежной компенсацией) или изменению дат вылета-прилета. Обычно билет, покупаемый по наиболее низким тарифам. Иногда дает возможность внести определенные изменения в маршрут при условии доплаты.

Nonrev (*nonrevenue*) – Пассажир с бесплатным билетом.

Nonstop – Перелет без промежуточных посадок.

Normal (full) fare – Нормальный (полный) авиационный тариф. Билет, приобретаемый по этому тарифу, имеет минимальные ограничения по срокам действия (как правило – один год), возможностям изменения маршрута, возврата и т.д.

No-show – «Ноу шоу». – Неявка клиента и неиспользование им забронированной услуги (чаще всего применяется в гостиничной сфере и авиаперевозках).

O

Occupancy rate (*room occupancy*) – Уровень загрузки (гостиницы). Рассчитывается как процентное соотношение проданных номеров и всех номеров, предназначенных для продажи.

Off-peak – см. *Low season*.

Off-season – см. *Low season*.

One way – Перелет «в один конец».

One-way fare (ам.) – см. *Single fare*.

On-line connection – Пересадка пассажиров и перегрузка багажа между рейсами одной и той же авиакомпании.

Operator – оператор (часто в смысле «туроператор»).

Optional (*optional extra*) – Дополнительная услуга, не включенная в Турпакет и оплачиваемая отдельно (экскурсия, трансфер, питание и т.п.).

Option date – Дата выполнения коммитмента (см. commitment), например дата внесения авансового платежа, подтверждающего бронирование. При его невыполнении бронирование после этой даты снимается.

Outbound – дословно – «пересекающий границу на выезде». См. также inbound.

Outbound call – исходящий телефонный звонок. **Outbound flight** – вылетающий рейс.

Outbound tourism – выездной туризм (синоним outgoing).

Out Of Order Room – Комната не пригодна к заселению по причине поломки, неисправности оборудования или проведения ремонтных работ в данной комнате.

Outgoing tourism – выездной туризм.

Outsourcing Аутсорсинг – Передача организацией определённых бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области.

Overbooking – овербукинг. Практика применения подтвержденного бронирования (confirmed reservation) сверх наличия свободных мест (номеров). Распространена в сфере пассажирского транспорта и в гостиничном деле как средство страхования от «ноу шоу» (no-show) или как результат технических ошибок. Синоним oversale.

Overnight – 1. Ночью, в течение ночи. 2. Накануне вечером. В профессиональной лексике часто употребляется в значении «ночевка».

Oversale – см. Overbooking.

Р

Package – см. Inclusive tour (IT).

Package tour (package) – см. inclusive tour (IT).

Palace – дворец (см. также chateau, Schloss).

Page – Паж, посыльный, сопровождающий гостя в номер, посыльный. В функции пажа входит сопровождение гостя в номер, ознакомление гостя с ос-

новными услугами, предоставляемыми в отеле, а также с самим номером и его техническим оснащением. На эту должность приглашаются сотрудники, владеющие иностранным языком на разговорном уровне. Данный сотрудник отеля должен владеть общей информацией об отеле, чётко знать его структуру, а также перечень всех услуг, предоставляемых гостям. Паж должен быть осведомлён о всех событиях, происходящих в день его дежурства в отеле, а также предстоящих событиях, как в отеле, так и в городе. Кроме этого, паж может выполнять дополнительную роль курьера, разнося необходимую корреспонденцию гостям по их запросу. Паж работает в тесном ежедневном контакте со всеми сотрудниками Службы приёма и размещения.

Parador – В Испании – гостиница высокого класса, расположенная в историческом здании (дворце, замке, монастыре).

Passenger coupon – Пассажирский купон, часть авиабилета, которая остается на руках у пассажира.

Passenger traffic manager – см. Corporate travel manager.

PATA (Pacific Asia Travel Association) – Туристская Ассоциация Стран Азии и Тихого Океана (ПАТА). Основана в 1952 г. Насчитывает более 2 тыс. членов, среди которых государственные и местные турадминистрации, авиакомпании, гостиничные корпорации и турфирмы. Штаб-квартира находится в Бангкоке (Таиланд).

Pax (сокр.) – пассажир, клиент.

PCO (Professional Congress Organizer) – Профессиональный организатор конгрессов: человек или фирма, занимающиеся организацией конгрессов и конгрессного туризма.

Pension – Пансион – небольшая частная гостиница на 5-10 номеров, в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей (проживающими в этом же здании).

Peak – см. High season.

Per – «за» в отношении оплаты, тарифов.

Per day – за один день и т.п.

Per person (pp) – за одного человека.

PEX (Purchase Excursion) – ПЕКС, оплаченная экскурсия. Специальная категория льготных авиационных тарифов, действующих при соблюдении целого ряда ограничений (бронирование и продажа билета производятся одновременно, существуют ограничения по срокам действия билета, дням вылета и прилета и т.д.). У билетов ПЕКС, как правило, очень жесткие условия возврата и применения штрафных санкций при их не использовании. Обычно на рейсах имеется ограниченное количество мест, предназначенных для продажи по тарифам группы ПЕКС. К этой группе тарифов относятся APЕХ, IPЕХ, SUPERPEX.

Porter – Носильщик, проводник, привратник Portier – Портье.

Night portier – ночной портье в гостинице.

Porterage – услуги носильщика, поднос багажа (может включаться в стоимость тура).

Prepayment – предоплата.

Promotional fare/rate – Рекламный, льготный тариф, который может применяться в отдельные периоды в целях увеличения загрузки авиарейсов/гостиниц (см. например, week-end rate). Purchase excursion – см. PEX.

Q

Quad (quadruple) – четырехместный номер.

Queen room – Номер в гостинице с кроватью queen-size bed – больше стандартных размеров, но меньше, чем king-size bed (см. king room).

R

Rack rate – «рэк-рейт» (дословно – «завышенный тариф»). Официально опубликованный и обычно самый высокий тариф на размещение в гостинице.

Rafting – сплав по рекам на лодках, катамаранах или плотах, один из видов водного туризма.

Rail Europe Family (REF) – Карточка, дающая право на скидки (до 50%) при приобретении железнодорожных билетов для семей численностью не менее 3 человек.

Rail-Europe Senior (RES) – Карточка, позволяющая лицам старше 60 лет получать скидку до 30 % при приобретении железнодорожных билетов в 24 европейских странах.

Railpass – Железнодорожный билет, дающий право на неограниченное количество поездок в течение определенного промежутка времени в рамках определенной территории.

Rate – Тариф. Чаще всего применительно преимущественно к объектам размещения. См. также fare, tariff.

REF – см. Rail Europe Family.

Refound policy – Условия возврата денег клиенту за заранее забронированные, оплаченные, а затем аннулированные услуги.

Relais – Во Франции и франкоязычных странах гостиница в пригороде или сельской местности, как правило, достаточно высокого уровня (не ниже 3 «звезд»).

Report – Доклад.

To read a report – Делать доклад.

Summary report – Отчетный доклад.

Restaurant [DrestarInt] – Ресторан.

Rerouting – Изменение маршрута, указанного в авиабилете. Предусматривает изменение не только пунктов вылета, прибытия и пересадок, но и рейсов, времени и дат вылета.

Reception – Приемная, в отеле – Служба приема и размещения.

Receptionist – Администратор.

Senior Receptionist – Старший администратор.

Junior Receptionist – Младший администратор.

Reservations – Служба бронирования в отеле.

Resort – 1. Курорт (например, seaside resort – морской курорт, thermal resort – термальный курорт). 2. Гостиница в курортном месте (hotel-resort).

Restricted fare – Любой авиационный тариф, предусматривающий какие-либо ограничения (по времени бронирования или покупки билета, срокам пребывания в пункте назначения, срокам использования билета и т.п.).

Resume ['rezju:mei] – резюме.

Return fare (round-trip) – Тариф при перелете «туда и обратно».

Revalidation sticker – Стикер, наклейка на авиабилете, подтверждающая внесенные в первоначальную бронь изменения.

Revenue Passenger Kilometers – см. RPK.

RevPAR (revenue per available room) – Доход с располагаемого номера. Один из основных финансовых показателей деятельности гостиницы. Рассчитывается как разница между средним тарифом за номер и средними издержками на один номер.

Riviera (ит.) – В первоначальном значении – средиземноморское побережье во Франции и Италии. В настоящее время часто употребляется для обозначения любого южного морского побережья.

Roof garden – Дословно «сад на крыше». Часто так называют панорамный ресторан на крыше гостиницы.

Roll of speakers – Список выступающих.

Room – Комната в отеле.

Rooms Division – В русском переводе относительно организационной структуры данного отеля это понятие означает объединение 3-х самостоятельных служб (Службы приёма и размещения, Службы бронирования и Службы гостиничного хозяйства), которой руководит менеджер Служб приёма и размещения и гостиничного хозяйства, т.е. Rooms Division Manager.

Room service (Обслуживание в номерах) – Доставка горячих блюд, закусок и напитков клиенту в номер (по специальному меню).

Room yield – Доход с номера (гостиницы). Рассчитывается как разница между ценой номера и издержками на его содержание.

Rooming list – Список размещения, распределение клиентов по номерам гостиницы.

Round trip – Перелет «в оба конца», «туда и обратно».

Route – Маршрут, курс, путь, дорога.

S

Sabre – Ведущая ГСР (GDS). Является также первой в мире КСБ (CRS), созданной в 1950-е гг. авиакомпанией American Airlines. В настоящее время контролируется компанией Sabre Holdings. Подключено более 110 тыс. терминалов.

Safari – Туристическая поездка с целью охоты или знакомства с местной природой, как правило, в странах Центральной Африки.

Safety Deposit Box – Сейфы в гостинице, которые используются для хранения ценностей гостей.

Schedule (timetable) – Расписание.

To be behind schedule – опаздывать.

Scheduled airline – Регулярный пассажирский или грузовой рейс, фигурирующий в опубликованном расписании.

Schloss (нем.) – Замок, а также (в отличие от английского castle) дворец.

Senior fares – Льготные тарифы, предоставляемые некоторыми авиакомпаниями пассажирам старше определенного возраста. Возрастной порог, скидки и другие условия зависят от авиакомпании.

Service charge – Оплата услуг, надбавка к счету за обслуживание.

SGL – см. Single room.

Shop tour – Шоп-тур – поездка, целью которой является покупка определенных видов товаров, характерных для страны пребывания.

Short break – короткие каникулы.

Short-haul (flight) – Авиарейс на короткую дистанцию (обычно до 1000).

Shuttle – «шаттл», челнок. Транспортное средство, регулярно курсирующее по одному и тому же маршруту. Чаще всего этот термин применяется к

автобусам, связывающим гостиницы с какими-либо объектами (аэропортами, вокзалами, выставочными комплексами и т.п.), однако он может распространяться практически на все виды транспорта, включая морской, железнодорожный и авиационный.

Sightseeing (city) tour – обзорная экскурсия по городу.

Single – см. Single room.

Single fare (one-way fare) – Авиационный тариф при перелете в одну сторону.

Single occupancy (rate) – Одноместное размещение и соответственно тариф на одноместное размещение в многоместном (чаще всего двухместном) номере. См. также half-twin. Single room (single, SGL) – одноместный номер.

Single supplement – Наценка на одноместное размещение: применяется в случае размещения одного клиента в многоместном (чаще всего двухместном) номере как надбавка к цене одного спального места.

Sitting room – Гостиная (в номере «сюит»).

Six p.m. release – «разблокировка в шесть часов вечера». Формула, употребляемая при негарантированном (предоплатой или кредитной картой) бронировании и означающая, что с 6 часов вечера (или с иного оговоренного заранее времени) забронированный гостиничный номер может быть занят другим клиентом.

Ski-pass – «Проездной» на горнолыжные подъемники. Документ, позволяющий лыжнику пользоваться подъемником определенное время.

Ski-lift – подъемник (на горнолыжном курорте).

Sleeper (sleeping car) – Спальный вагон поезда

Slope – Горнолыжная трасса. Green (Red, Blue, Black) slope – «Зеленая» («красная», «синяя», «черная») горнолыжные трассы, различаются по степени сложности.

Slot – Слот. Право на взлет или посадку в аэропорту в определенное время.

Snorkling – Снорклинг – вид плавания на поверхности воды с таким снаряжением, как маска, своеобразной трубкой, которая называется шноркель, и

обычно с ластами. В холодной воде может быть надет гидрокостюм. Комбинирование этого снаряжения позволяет пловцу наблюдать за подводными красотами в течение длительного отрезка времени при затрате минимальных усилий.

Soft opening – Презентация нового объекта размещения до его официального открытия (обычно проводится для прессы и/или узкого круга приглашенных).

Sommelier – Сомелье – специалист, который не только отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты, но и создает определенную атмосферу заведения, общаясь с гостями и советуя им выбрать ту или иную алкогольную продукцию. Наличие должности сомелье в штате заведения говорит о высоком классе ресторана.

SPA – Это аббревиатура от латинского «Sanus per Aquam», или «Sanitas pro Aqua», что в переводе с латыни означает «здоровье с помощью воды» или «здоровье через воду». Это понятие известно со времен Древнего Рима, где для исцеления недугов использовали термальные источники и термальные ванны. Такой метод оздоровления стал называться SPA. Однако современное понимание SPA гораздо шире. Сегодня SPA – это оздоровительный комплекс процедур с использованием любой воды – и минеральной, и морской, и пресной, а также морских водорослей и соли, лечебных грязей и целебных растений. Часто этой аббревиатурой называют термальный курорт.

Speech – Речь, выступление, доклад, сообщение Brief speech – Краткая речь Closing speech – Заключительная речь Opening speech – Вступительное слово Welcoming Speech – Приветственная речь.

Special fares/rates – Специальные тарифы, обычно предусматривающие скидки и ограничения при их использовании. В сфере авиаперевозок к ним относятся экскурсионные тарифы, тарифы «Инклюзив Тур», тарифы ПЕКС (см. excursion fare, inclusive tout, PEX).

Specified fares – Специфицированные тарифы, т.е. тарифы, установленные в рамках соглашений ИАТА (IATA).

Split – Сплит. Распределение комиссионных между группой агентств или туроператоров, полученных в результате совместной операции на рынке.

Spoke – Внутренний рейс из крупного авиаузла (см. также hub).

Spouse fare – супружеский тариф. Предоставляет одному из супругов скидку в 50 %.

Standard Room – Стандартный номер, своего рода «точка отсчета», как правило, самой низкой ценовой категории. В нем обязательно есть кровати и санузел, а антураж и техническая оснащенность зависят от уровня гостиницы.

Standby (go show) – 1. Пассажир, находящийся на листе ожидания (см. waitlist). 2. Сверхнизкий тариф, практикуемый некоторыми авиакомпаниями. 3. Пассажир, использующий данный тариф. При этом пассажир не получает гарантированного места и может сесть на самолет только при реальном наличии определенного количества свободных кресел.

Steward – Стюард. Занимается мойкой кухни, включая полы и стены, обеспечивает чистоту и рабочее состояние всех кухонных приспособлений, моющих и чистящих механизмов и оборудования, также занимается удалением мусора.

Stopover (layover) (ам.) – Промежуточная посадка, определяемая самим пассажиром при разработке маршрута. В отличие от посадки, необходимой для выполнения пересадок на стыковочные рейсы, может не иметь жестких ограничений по времени. Как правило, возможна при покупке билета по полному тарифу.

Stopsale – Прекращение приема гостей в отель в связи с полной его загрузкой.

Student – Студенческий тариф.

Suite [swi:t] – Сьюит, двухкомнатный номер, состоящий из гостиной и спальни.

Sunday rule – «Правило выходного дня». Позволяет пользоваться наиболее низкими тарифами авиационных и железнодорожных компаний, гостиниц и т.д. Обязательное условие – ночевка с субботы на воскресенье в месте назначения. См. также weekend rate/ fare.

SUPERPEX – Суперпекс. Один из тарифов ПЕКС (см. PEX), главным условием действия, которого является использование билета в определенные дни недели.

Supplement – Доплата, например, single supplement – доплата за одноместное проживание (обычно в двухместном номере).

Supplier – поставщик. В туризме – любая организация, предлагающая туристические услуги потребителю как напрямую, так и через турагентство (гостиница, авиакомпания, гид и т.п.).

Supporting document – Любой документ, необходимый в определенных условиях для удостоверения личности или какой-либо операции (например, въездная виза, водительские права, квитанция об оплате и т.п.).

Switchboard Operator – Телефонный оператор (в отделе «Телефонная станция»).

Т

Table d'hote – меню комплексного обеда, дежурное блюдо.

Tax free – Система частичного возврата НДС в ряде стран при покупке и вывозе товара иностранцами; деньги могут возвращаться при пересечении границы или в стране постоянного пребывания.

T-bar – Бугельный подъемник.

Tariff – тариф. См. также fare, rate.

Technical stop – техническая остановка. Предусмотренная расписанием или непредусмотренная посадка для дозаправки самолета, смены экипажа, замены самолета и т.п., но не для выгрузки или загрузки пассажиров.

Term – Термин.

Terms and conditions – «Сроки и условия» Общее название контракта, заключаемого между агентством и клиентом (поставщиком услуг и потребителем), в котором оговариваются предоставляемые и не предоставляемые услуги, условия их бронирования и аннулирования и т.п. Theme park – Тематический парк развлечений (например, «Диснейленд») Through fare – см. Joint fare.

Ticketing fee – Фиксированное вознаграждение, получаемое агентом за каждый проданный билет (в отличие от комиссионных, которые пропорциональны стоимости билета).

Time share – таймшер. Time-share. Тайм-шер – покупка права пользования гостиничным номером на фиксированное в течение года время. Аналогичное право на тот же номер в течение остального времени могут приобретать другие физические или юридические лица. Обычно при тайм-шере создаются условия для обмена, что позволяет владельцам тайм-шеров менять места отдыха. Time-limit – Регламент (на заседании) Break the time limit – Нарушить регламент Set up (fix) the time-limit – Установить регламент Keep to the time-limit – Придерживаться регламента TOEFL – Test of English as a foreign language Один из известнейших тестов на знание английского языка. Проверяется уровень владения английским языком абитуриентов из неанглоязычных стран, для которых английский не является родным языком. Данный тест состоит из нескольких разделов (секций), по которым оцениваются навыки понимания, чтение письма на английском языке, знание английской грамматики.

Tour – Поездка, путешествие, экскурсия. Перевод на русский язык словом «тур» допустим с учетом определения, которое дано в Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: «тур – комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия».

Tour escort – Сопровождающий тургруппы (как правило, не из числа участников группы).

Tour leader – Руководитель тургруппы (как правило, из числа участников группы).

Tour manager – см. tour escort.

Tour operator – туроператор.

Tour-basing fare – Экскурсионный авиационный тариф, применяемый при формировании тура.

Tourist class – 1. Экономический класс (в самолете). См. *economy*. 2. Категория гостиницы, соответствующая примерно уровню 2–3 «звезды». См. *hotel classification*.

Tourist guide – Сопровождающий группу.

Trailer (ам,) – см. *Caravan*.

Training – Тренинг. Краткосрочное мероприятие или несколько мероприятий, направленное на получение знаний, приобретение навыков, а также воспитание участников такого мероприятия.

Transfer – Трансфер. Любая перевозка туриста внутри туристического центра (обычно из аэропорта, /вокзала или порта в гостиницу и обратно).

Transit – транзит. Пересадка с рейса на рейс без прохождения пограничного и таможенного контроля.

Travel lodge – см. *Lodge*.

Travel manager – см. *Corporate travel manager*.

Traveller's cheque (ам. *traveler's check*) – Дорожный чек. Банковское платежное средство, которое может быть обменено на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему курсу. Это именной платежный документ с защитой от подделки.

Trekking – Треккинг – Пешие походы по пересеченной местности без специальной подготовки участников. Пеший туризм или пешеходные экскурсии на природе. Чаще всего применяется к маршрутам повышенной сложности.

Triple room (*triple*) – Трехместный номер. TRPL «трипл» (*triple*), номер на троих, обычно с тремя отдельно стоящими кроватями или с одной двухспальной и одной односпальной кроватями.

Twin room (*twin*) – двухместный номер с двумя кроватями. См. также *double room*.

U

Ultra all-inclusive – Ультра всё включено. Улучшенный вариант «все включено». Большинство отелей, работающих по системе *Ultra All Inclusive*,

предлагают гостям дополнительное бесплатное питание в ресторанах с кухней разных народов мира, питание в течение дня. В стоимость включены безалкогольные и алкогольные напитки местного и импортного производства, десерты, напитки в мини-баре, питание в ресторанах (а-ля карт) и т.д.

Universal Time (UT), Universal Time Coordinated (UTC) Всемирное время; то же, что время по Гринвичу (см. GMT), (IATA) (см. также specified fares).

Upgrading – Размещение пассажира на месте классом выше, нежели предусмотрено в его билете (без оплаты разницы в тарифе).

UTC – см. Universal Time.

V

Valet (от фр. Слуга) – Камердинер, лакей, слуга, служащий гостиницы, занимающийся чисткой, утюжкой одежды Valet service – Услуга по чистке одежды в гостинице. Valet parking – Услуга в гостинице или ресторане по парковке автомобиля клиента (выполняется специальным служащим).

Validation – Валидация. Проставление на бланке авиабилета печати авиакомпании, трансформирующее бланк в билет.

Via – Посредством, используя что-либо. Транзитом, через какой-либо географический пункт.

View – Вид (из окна). В гостинице: Garden view (GV) – номер с видом на сад, Sea view (SV) – номер с видом на море. Side sea view (SSV) -боковой вид на море (здание стоит к морю торцом); Mountain view (MV) – номер с видом на горы; City view – номер с видом на город; Pool view – номер с видом на бассейн; Park view – номер с видом на парк; Inside view – вид на внутреннюю часть отеля.

VIP (Very Important Person) – Очень важная персона – человек, которому предназначен особый сервис.

Villa – Вилла, отдельный домик на 3-6 комнат, одноуровневый или двухуровневый, с большой гостиной, с отлично меблированными спальнями и несколькими санузлами. Бассейн может быть как индивидуальным, так и на несколько вилл. В хороших пятизвездочных отелях для гостей вилл работает от-

дельный ресторан, клиенты могут пользоваться персональным электрокаром, а иногда услугами персонального дворецкого.

Void – Аннулирование неиспользуемых в билете купонов (см. flight coupon) (в дословном переводе – «пустой» или «недействительный»).

Voucher – ваучер. Документ, дающий право клиенту на получение каких-либо услуг (проживание в гостинице, прокат автомобиля и т.п.)- Как правило, ваучер является также подтверждением о бронировании и полной или частичной предоплате этих услуг.

W

Waiter – Официант Waitress (waitresses) – Официантка (официантки)
Waitlist (waiting list) – лист ожидания. Список клиентов (обычно авиапассажи-ров), претендующих на получение мест на определенный рейс, все места на ко-тором уже забронированы.

Walk-in guest – Гость, прибывший в отель, без предварительного брони-рования.

Web fare – Специальный тариф, опубликованный в интернете и исполь-зуемый ним.ко при покупке билета через интернет. В последнее время авиа-компании больше применяют эти тарифы в целях реализации билетов на пря-мую, минуя агентскую сеть.

Weekend fare – Тариф «уикенд» в авиаперевозках: низкий тариф для би-летов, подлежащих использованию с четверга до воскресенья (иногда до втор-ника), но в любом случае включающих ночь с субботы на воскресенье.

Weekend rate – Тариф, «уикенд» в гостиничной сфере; льготный гости-ничный тариф, действующий в конце недели (обычно с пятницы по воскресенье при условии проживания во все эти дни).

Weekend break – короткая поездка, каникулы на 2-3 дня в конце недели.

Welcome Cocktail/Reception/Party/ Dinner – Приветственный коктейль, прием, званый вечер, ужин.

Workshop – Тип выставочного мероприятия, получающий все большее распространение в турбизнесе. Отличается от традиционной выставки меньши-

ми масштабами и меньшей продолжительностью (в дословном переводе – «магазин», «лавка»).

Worldspan – Одна из четырех ведущих ГСР (GDS). Возникла в 1990 г. в результате слияния КСБ (CRS) Datas и Pars, принадлежавших авиакомпаниям Delta, TWA и Northwest. Штаб-квартира находится в Атланте (шт. Джорджия, США). Подключено более 20 тыс. агентств.

WTO (World Tourism Organization) – Всемирная Туристская Организация (ВТО). Основана в 1975 г. Крупнейшая межправительственная организация в сфере туризма. Штаб-квартира находится в Мадриде (Испания).

WTTC (World Travel and Tourism Council) – Всемирный Совет по Туризму и Путешествиям. Основан в 1990 г. Насчитывает около 100 членов, среди которых крупнейшие мировые авиакомпании, гостиничные корпорации и глобальные системы распределения. Штаб-квартира находится в Лондоне (Великобритания).

У

Yachting – Плавание (круиз) на яхте.

Библиографический список

Простаков И.В. Иностранные термины в туризме : крат. толковый слов. / И.В. Простаков. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 128 с.

Collin P. H. Dictionary of hotels, tourism and catering management: Over 5000 terms clearly defined / P. H. Collin. – Teddington : Peter Colin Publ. Ltd., 1998. – 275 p.

Verite Reily Collins. Dictionary for the Tourism Industry. – L. : Authentically English, 1996.

Учебное издание

Ржепка Элина Анатольевна

**Основные термины сферы гостеприимства
для студентов, изучающих английский язык**

Словарь

Издается в авторской редакции

Технический редактор
А.С. Ларионова

ИД № 06318 от 26.11.01.

Подписано в печать 07.05.14. Формат 60x90 1/16. Бумага офсетная. Печать трафаретная. Усл. печ. л. 2,9. Тираж 100 экз.

Издательство Байкальского государственного университета
экономики и права.

664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11.