


# Tourism Terminology

## - Matkailun Ammattisanasto

Matkailun ammattisanaston sisäistäminen on tärkeää, koska alalla on paljon käsitteitä, lyhenteitä ja slangisanoja, jotka esiintyvät jokapäiväisessä kanssakäymisessä matkailualalla. Yleisimpien termien ymmärtäminen helpottaa niin työntekijää kuin matkailijaakin.



A composite image featuring a commercial airplane on a runway under a bright, cloudy sky. In the foreground, two black stick figures are positioned on the runway. The figure on the left is running away from the viewer, and the figure on the right is standing with one arm raised. Two white speech bubbles with blue borders are placed near the figures. The background shows a green field and distant mountains.

Äkkiä pois  
platalta!



Mä haluan  
nähdä kun  
Finski take-  
offaa!

# LENTOLIIKENNE 1/2



## Transit

-  passengers changing planes without going through security and/or customs
-  lennolta toiselle ilman turvatarkastusta/tullia jatkava matkustaja



## Boarding pass, bordari

-  a document provided during check-in, giving a passenger permission to board
-  lentokoneeseen mentäessä tarvittava todistus matkustusoikeudesta, myös nimitys maihinnousukortti; sana käytössä myös laivaliikenteessä

## Baggage tag, tägi



-  personal identification that must be attached to luggage checked by an airline
-  matkalaukkuun kiinnitettävä tarranauha, joka saadaan lähtöselvityksestä

## Check-in, tsekkaus



-  procedure by which an airline or hotel formally registers the arrival of a passenger for a flight or a guest for a stay
-  menettely, jossa lentoyhtiö virallisesti rekisteröi matkustajan lennolle; sana käytössä myös hotelliin sisäänkirjautumisessa

# LENTOLIIKENNE 2/2


## PAX

-  tourism industry abbreviation for passengers
-  lyhenne matkustajille (esim: 5 PAX = 5 matkustajaa)



## LEGI

-  section of a journey
-  lentovarauksissa yksi lentoväli



## UMI

-  unaccompanied minor
-  yksin lentävä alle 12 v. lapsi

## ETA

-  estimated time of arrival
-  arvioitu saapumisaika

## INF

-  an infant under the age of 24 months, and which doesn't need an own seat during the flight
-  alle 2-vuotias sylilapsi, jolle ei varata lentomatkan ajaksi omaa lentopaikkaa

## ETD

-  estimated time of departure
-  arvioitu lähtöaika

# LENTOYHTIÖT

[KLM Royal Dutch Airlines](#), Kelmi

[Malesian Airlines](#), Massi

[Finnair](#), AY tai Finski

[Blue1](#), Pulu

# MARKKINOINTI JA LIIKETOIMINTA 1/2

## Marketing mix, markkinointimix



- 🇬🇧 business tool used in marketing, a planned mix of the controllable elements of a product's marketing plan commonly termed as 4Ps: product, price, place, and promotion
- 🇫🇮 tarkoittaa perinteistä markkinoinnin kilpailukeinojen kokonaisuutta, joka on jaoteltu neljän P-kirjaimen mukaisesti (price, product, place ja promotion)
- [4P Marketing Mix](#)

## Franchise



- 🇬🇧 the right to market a product or service, often exclusively for a specified area by a manufacturer, developer or distributor in return for a fee
- 🇫🇮 Menettely, jossa yrittäjä hankkii oikeuden käyttää tavaramerkkiä ja menetelmiä harjoittamassaan yritystoiminnassa usein tietyille määritellylle alueelle. Tästä oikeudesta yrittäjä suorittaa korvauksen, esimerkiksi vuosittaisen maksun.

# MARKKINOINTI JA LIKETOIMINTA 2/2

## Demarketing



-  marketers attempt to reduce the demand for a product or destination when the demand (mostly of an undesirable segment) for the product is greater than wanted
-  sanan marketing vastakohta, demarketing-toimilla pyritään vähentämään asiakkaiden (yleensä jonkin ei-toivotun segmentin) kiinnostusta jotain tuotetta tai paikkaa kohtaan

## Benchmarking, benchmarkkaus

-  measuring performance against that of best-in-class companies, determining how the best-in-class achieve those performance levels and using this information as a basis for your own company's targets, strategies and implementation
-  prosessi, jossa yritys tunnistaa omaa toimialaansa kiinnostavat markkinajohtajat ja onnistujat, analysoi niiden toimintaa, tuotteita ja palveluita ja käyttää saamaansa informaatiota oman yrityksen tavoitteiden, strategioiden sekä toiminnan kehittämiseen
- [What is benchmarking?](#)

# JOHTAMINEN



## Revenue management, yield management (tuottojohtaminen)

-  the application of disciplined analytics that predict consumer behaviour and optimise product availability and price to maximise revenue growth
-  Voiton maksimoimiseksi tapahtuvaa kiinteän kapasiteetin (esim. huoneiden määrä hotellissa tai paikkojen määrä lentokoneessa) hallintaa asiakkaiden kysyntää ennakoiden , ts. kysynnän ollessa voimakasta hintoja nostetaan ja vastaavasti kysynnän ollessa alhaista käyttöastetta maksimoidaan laskemalla hintoja. Revenue management on enemmän johtamisen näkökulma hinnoitteluun ja varauskanavien hallintaan, yield management on enemmän taktisen tason näkökulma hinnoitteluun.





# HINNOITTELU



## Rack rate, räkkihintä

-  the regular published rate of a hotel or another tourism service, not a discounted rate
-  hotellihuoneen tai muun matkailupalvelun listahinta, ei alennettu hinta

## Account, folio

-  an itemised record of a guest's charges and credits, which is maintained in the front office until departure
-  asiakkaan lasku, johon kaikki veloitukset kerätään, erityisesti hotellissa

## Corporate rate, commercial rate

-  service rate, lower than the normal rate, offered by service providers to their frequent business customers
-  erityishinta, joka on sovittu yritysasiakkaille



# HINTA JA MAKSAMINEN


## VAT - value-added tax,

### Alvi - arvonlisävero

- Yleinen arvonlisäverokanta on Suomessa 24 prosenttia vuoden 2013 alusta lukien. Käytössä on lisäksi erityisesti matkailualaa koskien kaksi alennettua verokantaa (10 % ja 14 %), ks. [tarkemmin](#)

## Guarantee, garanteeraus

-  A deposit , normally valid credit card details, to guarantee the reservation; e.g., in case of cancellation or no show the credit card will be charged
-  Yleensä luottokortin tiedot antamalla tehtävä varauksen takaus, joka oikeuttaa palvelun tarjoajan veloittamaan kulut luottokortilta peruutuksen tai no shown yhteydessä.



A black cartoon character with a single eye and a wide smile is running across a light-colored tiled floor in a hotel lobby. The character is leaving a trail of green motion lines behind it. In the background, there is a white reception desk with a staff member in a white uniform. The lobby features white columns and a green marble base.

Pahoittelen Sir,  
meillä on vain  
sviitti vapaana.



Varaisin dubbelin  
minibaarilla,  
kiitos!

# HOTELLISANASTOA 1 / 6



## European plan

-  type of hotel charge which covers per night room rate and service charges but no meals
-  hotellihuoneen hintaan ei sisälly aterioita



## Modified American plan, demi-pension, half board

-  a hotel plan that includes room, breakfast and dinner (but no lunch)
-  hinta sisältää huoneen, aamiaisen ja yhden aterian (useimmiten päivällinen)

## Continental plan



-  includes a room and breakfast
-  huonehintaan kuuluu majoitus ja aamiainen

## American plan, full board



-  a hotel plan that includes room and three meals per day (breakfast, lunch, dinner)
-  huoneen hintaan sisältyy kolme ateriala (aamiainen, lounas, päivällinen)

# BREAKFAST, BREKU, AAMIAINEN 1/2



## English breakfast, englantilainen aamiainen

-  bacon, poached or fried eggs, fried or grilled tomatoes, fried mushrooms, fried bread or toast with butter, sausages and baked beans, tea or coffee
-  pekonia, kananmunaa, paahtoleipää, haudutettuja papuja, makkaroitu, sieniä ja tomaatteja, teetä ja kahvia

## Continental breakfast, mannermainen aamiainen



-  bread or toast, butter and marmalade, coffee, tea or hot chocolate, sometimes also juice, cheese or cold meat
-  vaaleaa (paahto)leipää ja voita, marmeladia, kahvia, teetä, kaakaota tai maitokahvia sekä joskus tuoremehua, leikkeleit, juustoa tai kinkkua

## Brunch, brunssi



-  mix of breakfast and lunch, served between 11a.m. to 3p.m.
-  aamiaisen ja lounaan yhdistelmä, joka tarjotaan klo 11-15 välisenä aikana yleensä noutopöydästä

# BREAKFAST, BREKU, AAMIAINEN 2/2

## American breakfast, amerikkalainen aamiainen



-  eggs (fried or poached), sliced bacon or sausages, sliced bread or toast with jam/jelly/butter, pancakes with syrup, cornflakes or other cereal, coffee/tea, orange/grapefruit juice
-  kananmunaa, pekonia tai makkaraa, paahtoleipää hillolla/voilla sekä amerikkalaisia pannukakkuja vaahterasiirapin kera, kahvia tai teetä, tuoremehua

## Finnish breakfast, suomalainen aamiainen



-  bread, porridge, fruits and berries, yoghurt, slices of cheese and cold meat, eggs, coffee, tea, juice, (normally buffet)
-  leipää, puuroa, hedelmiä tai marjoja, jogurttia, leikkeleitä, juustoa ja munia, kahvia, teetä, tuoremehua (yleensä noutopöytä)

# HOTELLISANASTOA 2/6



## Night audit, yöajo

-  Checking all the business transactions and accounts of the previous day at night by using the reservation system
-  hotellin päivän tapahtumista tehdään yhteenveto varausjärjestelmää käyttäen hotellivuorokauden vaihtuessa (mm. tilitapahtumat, myyntiraportti, asukasluettelo, saapuvien lista, siivouslista)



## Pillow menu, tyynymenu

-  customer can choose a pillow from low, mid-high or high, and the information will be saved for the next time
-  asiakas saa valita tyynyn (matala, keskikorkea tai korkea) ja se kirjataan asiakastietoihin seuraavaa vierailua varten



## House count

-  number of guests or rooms actually occupied on a particular night
-  Asiakkaiden tai varattujen huoneiden määrä tiettyinä yönä

## Room service, huonepalvelu



-  hotel service enabling guests to choose menu items for delivery to their hotel room for consumption there, also called floor service
-  ruoka- ja juomapalvelu toimitettuna hotellissa asiakkaan tilauksesta huoneeseen, kutsutaan myös kerrospalveluksi

## Turn-down service, nattaus



-  hotel service in which a room is cleaned and refreshed, and bed covers are turned down for sleeping, usually when the guest is not in the room; only at high-quality hotels
-  hotellihuoneen yökuntoon laittaminen, eli normaalin päiväsiivouksen lisäksi illalla vuoteesta poistetaan päiväpeitto sekä tarkistetaan huoneen siisteys; vain tasokkaissa hotelleissa

# HOTELLISANASTOA 3/6

## Back of the house

-  a term used in hotels and restaurants to refer to areas for staff only
-  termi, jota käytetään hotellin ja ravintoloiden tiloista, joihin vain henkilökunnalla on pääsy



## Front of the house

-  the areas of a restaurant, hotel etc. open to the public or public view, such as the lobby, bar, and dining room
-  hotellin ja ravintolan tilat, jotka ovat asiakkaiden käytössä/näkyvissä, esim. lobby, baari tai ravintolasali





# HOTELLISANASTOA 4/6



## Cut-off date

-  Deadline for binding room reservation
-  viimeinen mahdollinen päivämäärä sitovan huonevarauksen tekemiselle; sen jälkeen hotelli voi vapauttaa huoneen myyntiin tai myydä huoneen toiselle asiakkaalle



## Blocking, blokkaus

-  a set of hotel rooms set aside for a particular period of time for a certain client
-  Tietyn huonemäärän etukäteen varaaminen tietylle asiakkaalle (tietyillä huonenumeroilla)

## Block, blokki

-  A set of rooms reserved for a certain client
-  Kiintiövaraus; tietylle asiakkaalle (esim. ryhmä) varataan tietty määrä huoneita



## Purchase order, orderi

-  a written sales contract between buyer and seller detailing the services to be rendered from a single vendor
-  kaikille osastoille jaettava tilausmääräys, joka sisältää kaikki asiakkaan tilaamat tuotteet ja palvelut



# HOTELLISANASTOA 5/6

## Early departure, curtailment,



### understay

-  hotel guest who checks out before the scheduled date
-  asiakas lähtee ennen sovittua lähtöpäivää



## Late arrival, leitti

-  a late check-in, when a guest arrives after six o'clock in the evening
-  myöhään sisään kirjautuva asiakas (klo 18 jälkeen illalla)



## Walk-in-asiakas

-  a customer who has not booked a room in advance
-  ilman varausta saapuva asiakas

## Walk-out, skip, karkuri

-  customer left without paying
-  asiakas, joka lähtee maksamatta

## No-show

-  a person who has booked a service but neither uses nor cancels the reservation (used also in other tourism services)
-  Henkilö, joka on varannut palvelun, mutta ei peruuta eikä käytä sitä (sanaa käytetään monilla matkailupalvelusektoreilla)


# HOTELLISANASTOA 6/6


## Single room, singeli

 a room meant to be occupied by one person


 huone yhdelle henkilölle

## Queen size bed

 larger than a double bed, but smaller than king size, at least 160 cm wide


 normaalia leveämpi yhden hengen vuode, vähintään 160 cm leveä, voidaan leveyden ansiosta käyttää myös kahden hengen vuoteena


## Twin

 hotel room with two beds (cf. double bed – a bed for two persons)

 hotellihuone kahdella erillisellä sängyllä (vrt. parisänky)


## King size bed


 an extra large bed, usually measuring between 193-198 cm wide and 203-213 cm long

 erityisen suuri sänky, joka on yleensä 193 -198 cm leveä ja 203 - 213 cm pitkä


# KOKOUSTYYPIT


## Congress, kongressi

 Usually multi-day, e.g. organised every year, wide, specific theme-associated organised gatherings which normally include several simultaneous sessions. National or international, congress fee to participants.


 Yleensä monipäiväisiä, esim. joka vuosi järjestettäviä, laajoja, jonkin aihepiirin merkeissä tapahtuvia kokoontumisia, joissa yleensä useita samanaikaisia istuntoja. Kansallisia tai kansainvälisiä, osallistujille maksullisia.


## Seminar, seminaari


 Often lecture-type occasion which can include several lecturers. Participants can be from different industries but share the same interest to the topic and urge to learn. Can be a preparatory meeting for large occasions.

 Usein luentotyyppinen tilaisuus, jossa voi olla useita aihepiiriin liittyviä luennoitsijoita. Osallistujat voivat olla eri aloilta, mutta heitä yhdistää kiinnostus aiheeseen ja oppimisenhalu. Voi olla suurten tilaisuuksien valmistelukokous.

## Symposium

 Smaller specialist meetings (max. 20 people), often associated huge international congresses where they work around a specific topic.

 Pienempiä asiantuntijakokouksia (max 20 hlöä), jossa työskennellään tietyn aiheen ympärillä; liittyy usein isompaan kansainväliseen kongressiin.





Jo vain  
meikäläiset  
nauttii, kun on  
all-inclusive!



Snowbird,  
säkin  
travellaat!

# MATKATOIMISTO



## End of transactions, ölkyytää

-  to confirm booking, to press enter
-  vahvistaa varaus, ölkky = enter



## Deposit, deppari, ennakkomaksu

-  an advance payment
-  asiakkaalta etukäteen perittävä osa kokonaislaskusta



## Commission, komissio

-  a fee or percentage allowed to a sales representative or an agent for services rendered
-  matkailupalvelun välittäjälle (esim. matkatoimisto tai agentti) annettava palkkio, välityspalkkio eli provisio

## Net price, nettohinta

-  net price is the price of the service without commission
-  nettohinta on palvelun hinta ilman komissiota, toisin sanoen palvelun välittäjä (esim. matkatoimisto) lisää nettohintaan oman myyntipalkkionsa



## Allotment, kiintiövaraus

-  A set of rooms reserved for a travel agency or a tour operator for a certain period of time at a certain rate to be sold to the clients
-  tietylle matkatoimistolle/matkanjärjestäjälle varattu määrä huoneita, jotka matkatoimisto/matkanjärjestäjä voi myydä asiakkaille tiettyyn hintaan tiettyinä ajanjaksona







# VOUCHER

A payment method used mainly in tourism industry

Lähinnä vain matkailuelinkeinossa käytettävä maksuväline



-  Documents written by travel agencies that a customer receives after making a reservation or after purchasing services
-  matkatoimiston kirjoittamia asiakirjoja, jotka asiakas saa vastineeksi suorittamistaan varauksista tai maksamistaan palveluista

## Hotel voucher



-  a reservation can be confirmed with a voucher (confirmation only, no value)  voucherilla voi vahvistaa varauksen (confirmation only, no value)
-  certain services are reserved with a voucher for the client  voucherin avulla varataan tietyt palvelut asiakkaalle
-  with an open voucher a customer can use any hotel services as much as he/she wants (full credit, total credit, open voucher)  avoimen voucherin haltija voi kuluttaa mitä tahansa hotellin palveluja kuinka paljon tahansa (full credit, total credit, open voucher)

# MUU MATKAILU1/5



## Upgrade/Downgrade (upgreidata, downgreidata)

-  to move to a better/lesser level of accommodations or a higher/lower class of service (e.g. in air travel)
-  asiakkaan siirtäminen ylempään/alempaan palveluluokkaan esimerkiksi majoituksessa tai lennolla



## Manifest

-  list of passengers
-  matkustajaluettelo, viimeisin listaus

## Attraction, attraktio

-  a location with a certain feature, such as sight, climate or activity that draws visitors
-  paikkaan sidottu vetovoimatekijä, joka antaa kohteelle erityisarvoa ja toimii houkuttimena (esim. nähtävyys, ilmasto, aktiviteetti)



## Charter

-  when a company or an individual hires a vehicle (for example an airplane or a bus) for the exclusive, temporary use of a group of travellers
-  Yrityksen tai yksityisen henkilön vuokraama kulkuväline yksityiseen tai ryhmän käyttöön, esimerkiksi tilauslento tai -linja-auto





# MATKAILU 2/5



## Incentive, insentiivi, kannuste

-  is an exclusive trip offered as a reward for outstanding performance/sales, particularly to stimulate the productivity of employees
-  insentiivi, kannuste. Tarkoittaa tasokasta palkinto- tai kannustematkaa, joka voidaan tarjota hyvän työtuloksen tehneelle työntekijälle. Tarkoituksena on palkita ja kasvattaa työmotivaatiota.



## Transfer, transferi

-  Local transportation, as from one carrier terminal to another, from terminal to a hotel, or from a hotel to an attraction. Porter service is sometimes included.
-  Kuljetuspalvelu, esimerkiksi terminaalista toiseen, terminaalilta hotellille tai hotellilta nähtävyyksille. Transferiin voi sisältyä myös kantajapalvelu matkatavaroille.

## Shuttle



-  a transport service, for example a bus, that goes back and forth between two places (e.g. between hotel and convention venue)
-  sukkulakuljetus, esimerkiksi linja-auto, joka kulkee edestakaisin kahden paikan välillä (esim. risteilyaluksen maakuljetukset, konferenssin kuljetukset hotellin ja konferenssipaikan välillä)

## Booking, buukkaus



-  term used to refer to a completed sale by a destination, convention center, facility, hotel or supplier
-  nimitys, jota käytetään monentyyppisistä matkailu- ja kokouspalveluiden varauksista, voi tarkoittaa myös useiden palveluiden yhteisvarausta

# MATKAILU 3/5



## Inbound

-  comprises the activities of a non-resident visitor within the country of reference on an inbound tourism trip
-  matkailua, jossa toisen maan asukkaat saapuvat tarkasteltavana olevaan maahan



## Incoming

-  foreign tourism to specific country of destination, for example to Finland.
-  ulkomaalaisten matkailua tiettyyn kohdemaan, esimerkiksi Suomeen

## Outbound


-  comprises the activities of a resident visitor outside the country of reference, as part of an outbound tourist trip
-  matkailua, jossa tarkasteltavana olevan maan asukkaat matkustavat toiseen maahan


## Outgoing

-  from specific country of destination, e.g. from Finland, abroad; outbound tourism
-  tietyistä kohdemaasta, esimerkiksi Suomesta, ulkomaille suuntautuva matkailu


# MATKAILU 4/5 (SIS. MAJOITUKSEN)


## Package tour, valmismatka

 A package tour or a package holiday which consists of transport and accommodation (or one of these and another essential service) advertised and sold together by a vendor known as a tour operator. Other services may be provided, such as a rental car, activities or outings during the holiday.


 Valmismatka koostuu etukäteen järjestetyistä matkustuspalveluista, joihin kuuluvat ainakin kuljetus ja majoitus tai toinen näistä ja jokin muu oleellinen matkailupalvelu. Valmismatkaan voi sisältyä myös muita palveluita, esim. vuokra-auto, aktiviteetteja tai retkiä.


## B & B, bed and breakfast

 bed and breakfast is a small lodging establishment that offers overnight accommodation and breakfast but usually does not offer other meals

 aamiaismajoitus on majoitustapa, jossa matkailijoille tarjotaan yösija ja aamiainen



## Resort, resortti

 a place frequented by people for relaxation or recreation; e.g. a ski resort OR a holiday hotel providing extensive entertainment and recreation facilities



 suosittu matkailukohde/lomakohde TAI käytetään myös kuvaamaan lomahotellia, jossa erityisen kattavat vapaa-ajanpalvelut

# MATKAILU 5/5

## CIP, VIP



-  CIP is a customer who has commercial worth to the company and therefore gets benefits. A CIP can be for instance a frequent flyer who receives some kind of special treatment and privileges from the airline as a reward for being a loyal customer. CIP is very similar to VIP except that CIP:s special treatment may have nothing to do with social standing or celebrity status.
-  CIP on kaupallisesti merkittävä asiakas, joka saa erityishuomiota ja etuoikeuksia. CIP voi olla esimerkiksi usein ja säännöllisesti tietyllä lentoyhtiöllä matkustava kanta-asiakas, jota yhtiö palkitsee jonkinlaisella erityiskohtelulla uskollisesta asiakkuudesta. CIP on samankaltainen käsite kuin VIP sillä erotuksella, että CIP:n erityiskohtelulla ei välttämättä ole mitään tekemistä asiakkaan julkisuuden tai sosiaalisen aseman kanssa.

## Force majeure, ylivoimainen este



-  standard clause found in contracts, it exempts the contracting parties from fulfilling their contractual obligations for causes that cannot be anticipated and/or are beyond their control
-  sopimusoikeudessa käytettävä käsite, joka vapauttaa sopimuksen osapuolet sovitusvelvollisuuden/palvelun täyttämistä osapuolista riippumattoman, odottamattoman poikkeuksellisen tapahtuman sattuessa (esim. hirmumyrsky)

# MATKAILIJATYYPIT



## Individual, indis, FIT (free independent traveller)

-  Individual travellers travelling independently (not in group) and often using rental cars or public transportation. Tour operators arrange blocks of rooms at various destinations in advance for them to use.
-  matkustaa itsenäisesti (ei ryhmässä), usein vuokra-autolla tai julkisilla kulkuneuvoilla; matkanjärjestäjät varaavat etukäteen huoneita matkakohteista fittien käyttöön



## Allocentric, allosentrikko

-  tourists who motivate to seek and experience culture, lifestyles and landscapes totally different from their home place
-  turisti, joka on seikkailunhaluinen ja peloton, etsii jatkuvasti uusia tuntemattomia paikkoja ja sulautuu osaksi niiden kulttuuria, erittäin omatoiminen matkajärjestelyjen suhteen

## Mid-sentric, midsentrikko

-  tourists who go to places that have been popularized by the allocentric and who are not so adventurous but neither afraid
-  turisti, joka matkustaa paikkoihin, jotka ovat nousseet yleiseen tietoisuuteen, ei niin seikkailunhaluinen kuin allosentrikko, muttei myöskään pelokas; varaa yleensä ainakin osan matkapalveluistaan etukäteen

## Psychocentric, psykosentrikko

-  Tourists who like things being planned and who are afraid to take risks. They often travel to places they are familiar with and buy package holidays.
-  matkustaa tarkoin suunnitellusti tuttuihin paikkoihin, pelkää riskejä, ostaa usein opastetun pakettimatkan

# SESONGIT

## Peaks and Valleys is the high and low end of travel season – Matala ja korkea sesonki.

- Travel industry marketers plan programs to build consistent year-round business and even out the "peaks and valleys"
- Matkailualan markkinoijat suunnittelevat ohjelmia rakentaakseen jatkuvan ympärivuotisen liiketoiminnan päästäkseen pois peaks and valleys -kausien ongelmista.


### H = High season – korkea sesonki/hintataso

 the season when travelling is most active and rates are highest

 aika vuodesta, jolloin matkustaminen on yleisintä ja hinnat ovat korkeimmillaan

### J/K = Shoulder season - välisesonki

 service providers offer fares and rates between the high and low seasons, and the demand is moderate

 Aika vuodesta, jolloin hinnat ovat korkean ja matalan sesongin väliltä ja kysyntä on kohtalainen. Voi olla paras ajankohta matkustaa matkustajan näkökulmasta.

### L = Low season, off-season, value season – matala sesonki/ edullinen hintataso

 the least active season and the season when the rates are lowest, e.g., hotel accommodation is often cheaper

 aika vuodesta, jolloin matkakohteeseen saapuu vähiten matkailijoita ja esim. hotellimajoitukset ovat edullisimmillaan

# DID YOU KNOW?

What means?

1) MICE

→ [Find out!](#)

2) Fam Trip

→ [Find out!](#)



# CAPTIONS - KUVATEKSTIT

## Platta

 landing strip

 kiitorata

## Snowbird

 a person who is from a cold country and travels to a warmer place

 kylmästä maasta kotoisin oleva henkilö, joka matkustaa lämpöön (käytössä erityisesti Pohjois-Amerikassa)

## Dubbeli

 hotel room with a double bed

 hotellihuone parisängyllä

## Sviitti, suite

 high class hotel room

 ensiluokkainen hotellihuone

## All-inclusive

 vacation where accommodation, food, activities, tips, and extras are all covered in one lump price

 matkapaketti, joka sisältää majoituksen, hotellialueella nautitut juomat ja ruoat ja mahdolliset muut palvelut



Thank you!

Kiitos!

# LÄHTEET

Medlik, S. 1996. Dictionary of travel, tourism and hospitality. Oxford: Butterworth-Heinemann

Turtia, K. 2009. Gastronomian sanakirja. Helsinki. Otava.

Sandra Bow, Working on Cruise Ships (1996, Vacation Work)

Verité Reily Collins, Working in Aviation (2004, Vacation Work)

Stephen J. Page, Transport and Tourism: Global perspectives (1999, Pearson Education Limited)

Monica Lööw, Onnistunut projekti: Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja (2002, Tietosanoma)

Koppinen, S.; Kumpulainen, E.; Lehto, M.; Manninen, L.; Mustonen, P.; Niskanen, N.; Pettilä, L.; Salmi, K.; Viitala, M. 2002. Peti&Safka –hotelli- ja ravintola –alan perusteet. Tampere: Tammer-Paino Oy

Valorinta, V. 2008. Hotellivarausten arvoketju. Lönnberg Print

Miettinen, P. & Santala, H. 2003. Tuloksen tekijät – Yritystoiminta ja talous hotelli- ja ravintola-alalla. Porvoo: WS Bookwell Oy

Brännare, R.; Kairamo, H.; Kulusjärvi, T.; Matero, S. 4. painos, 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY

Karusaari R, Nylund A. 2011. Matkailu on cool. Sanoma Pro Oy

Verhelä P, Lackman P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Wsoy

Verhelä P. 2007. Matkailun ohjelmapalveluiden turvallisuus, Wsoy

## Interview/Haastattelut:

Pohjanmaan matkatoimisto OY, Toimitusjohtaja Maritta Pennanen

Kilroy Travels, Turku

Suomen matkatoimisto Oy, Jyväskylä

<http://bookshop.cabi.org/Uploads/Books/PDF/9780851990200/9780851990200.pdf>

<http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>

<http://www.gdrc.org/uem/eco-tour/t-glossary.html>

<http://www.entrepreneur.com/article/220714>

<http://www.confpeople.co.uk/glossary.html>

<http://blog.etundra.com/in-the-restaurant/glossary-restaurant-terms/>

<http://restaurants.about.com/od/glossaryofterms/a/Glossary.htm>

[http://www.allfoodbusiness.com/restaurant\\_Glossary.php](http://www.allfoodbusiness.com/restaurant_Glossary.php)

<http://en-corporate.canada.travel/research/glossary>

<http://www.arizonaguide.com/travel-professionals/tourism-glossary>

<http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>

[http://www.clairvoyix.com/files\\_doc/terminology2.pdf](http://www.clairvoyix.com/files_doc/terminology2.pdf)

<http://om4tourism.com/glossary/>

[http://commerce.idaho.gov/assets/content/docs/ITC\\_grant\\_page/odds-ends/tourism\\_terms.pdf](http://commerce.idaho.gov/assets/content/docs/ITC_grant_page/odds-ends/tourism_terms.pdf)

<http://www.gdrc.org/uem/eco-tour/t-glossary.html>

<http://micepoint.com/AboutUs/WhatisMICE/tabid/85/Default.aspx>

<http://www.englishukcentral.com/fam-trips.html>

<https://www.area.fi/matkustussanasto>

<http://www.hospitality-school.com/>

<http://lipas.uwasa.fi/termino/WasaTerm/teemamatkailu/suomi.html#Topic44>

<http://www.travel-industry-dictionary.com/types-of-tourism.html>