

ŽODYNAS

Asmenys su negalia

Asmenys su negalia – tai asmenys, turintys ilgalaikių fizinių, psichikos, intelekto ar jutimo sutrikimų, kurie sąveikaudami su įvairiomis kliūtimis gali trukdyti šiems asmenims visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje lygiai su kitais asmenimis (UNCRPD, 2006).

Asmenys, turintys specialių prieigos reikalavimų

Terminas, apibūdinantis žmones su negalia ir kitus asmenis, pavyzdžiui, senjorus, turinčius su amžiumi susijusių sutrikimų, asmenis su laikiniais sutrikimais, asmenis, turinčius mitybos poreikių, ir šeimas su mažais vaikais.

Atvirieji duomenys

Atvirieji duomenys - skaitmeniniai duomenų rinkiniai, kuriais disponuoja viešosios ar privačios organizacijos. Tokie duomenys yra vieši ir jais gali naudotis visi norintys. Pavyzdžiui, vietos valdžia gali nuspręsti paskelbti duomenų rinkinius apie turizmo srautus, susijusius su jos atsakomybės sritimi. Panašiai viešosios automobilių stovėjimo aikštelės valdytojas gali dalytis duomenimis apie pastatytas transporto priemones. Atvirieji duomenys yra svarbūs, nes jie leidžia suprasti turizmo vietovės dinamiką.

Bendrasis vidaus produktas (BVP)

Bendrasis vidaus produktas (BVP) – tai bendra per tam tikrą laikotarpį visų šalies teritorijoje pagamintų prekių ir paslaugų pinigine arba rinkos verte.

Didieji duomenys

Dideli struktūrizuoti arba nestruktūrizuoti duomenų rinkiniai, kuriems apdoroti reikia didelio našumo sistemų. Didelių duomenų reiškinys atsirado dėl milžiniško duomenų kiekio, kurį generuoja įvairūs skaitmeniniai įrenginiai (pavyzdžiui, interneto serveriai, išmanieji telefonai, vaizdo stebėjimo sistemos ir t. t.). Šiam milžiniškam duomenų kiekiui saugoti ir apdoroti reikia daug našesnių programinės ir techninės įrangos sistemų nei tradicinės perdavimo sistemos (naudojamos, pavyzdžiui, viešbučių kambariams rezervuoti, mokesčiams registruoti, sąskaitoms faktūroms išrašyti ir t.t.).

Europos prieinamo turizmo tinklas (ENAT)

Belgijoje 2008 m. įsteigta pelno nesiekianti, įvairių suinteresuotųjų subjektų asociacija, kurios misija – užtikrinti, kad Europos turizmo vietovės, produktai ir paslaugos būtų prieinami visiems lankytojams ir skatinti prieinamą turizmą visame pasaulyje.

ES skaitmeninis COVID sertifikatas

ES skaitmeninis COVID sertifikatas – tai skaitmeninis įrodymas, kad asmuo buvo: paskiepytas nuo COVID-19; jo tyrimo rezultatas neigiamas arba jis pasveikęs nuo COVID-19. ES skaitmeninio COVID sertifikato reglamentas įsigaliojo 2021 m. liepos 1 d. Daugiau galite paskaityti čia: [ES skaitmeninis COVID sertifikatas | Europos Komisija \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eu-anti-covid/covid-certificates_en)

Europos standartizacijos komitetas (CEN)

Europos Sąjungos ir Europos laisvosios prekybos asociacijos (ELPA) oficialiai pripažinta asociacija, atsakinga už savanoriškų standartų kūrimą ir apibrėžimą Europos lygmeniu. CEN vienija 34 Europos šalių nacionalines standartizacijos institucijas ir suteikia platformą Europos standartų ir kitų techninių dokumentų, susijusių su įvairių rūšių gaminiais, medžiagomis, paslaugomis ir procesais, įskaitant sveikatą ir saugą, sveikatos priežiūrą, paslaugas ir transportą, rengimui.

Internetinių paslaugų pasiūla (IOT)

Taikomoji interneto technologijos plėtra, palaikanti žmogaus ir fizinių objektų (daiktų) arba fizinių objektų tarpusavio sąveiką. Šiuo tikslu kiekvienas dalyvaujantis objektas turi turėti atitinkamas duomenų saugojimo, apdorojimo ir komunikacijos galimybes. Pavyzdžiui, naudojant išmanųjį telefoną nuotoliniu būdu sąveikauti su namų šildymo arba namų apsaugos sistema. Arba mašina gali savarankiškai diagnozuoti gedimą, įjungti atitinkamas saugos procedūras ir nusiųsti remonto užklausą techninio aptarnavimo centrui.

„Iš lūpų į lūpas“

Pasakojimas pažįstamiems žmonėms apie tam tikrą produktą ar paslaugą, dažniausiai todėl, kad manote, jog ji gera, ir norite paskatinti ją išbandyti. „Iš lūpų į lūpas“ perduodama informacija yra sėkmingiausia komunikacijos forma, daranti įtaką pirkimo pasirinkimui. Skaitmeninėje rinkodaroje „iš lūpų į lūpas“ reiškia informacijos, patarimų, nuomonių ir vertinimų sklaidą socialiniuose tinkluose tarp asmens ir auditorijos: nebėra asmeninių santykių tarp pasakotojo ir auditorijos. Rinkodara „iš lūpų į lūpas“ yra reklamos ar kitokios įmonės įtakos rezultatas.

Keliautojas

Asmuo, kuris juda iš vienos geografinės vietos į kitą bet koku tikslu ir bet kokia trukme. (<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>)

Lankytojas

Keliautojas, trumpesniam nei vienerių metų laikotarpiui vykstantis į pagrindinę paskirties vietovę ne savo įprastinėje aplinkoje, bet koku pagrindiniu tikslu (verslo, laisvalaikio ar kito asmeninio tikslo), išskyrus galimybę, kad jį įdarbintų lankomos šalies ar vietovės gyventojas (<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>).

„Mažesnio kontakto paslaugų“ ekonomika

„Mažesnio kontakto paslaugų“ ekonomika reiškia būdą, kuriuo buvo priverstos veikti įmonės visame pasaulyje dėl COVID-19. „Mažesnio kontakto paslaugų“ ekonomika, dar vadinama bekontakte ekonomika, reiškianti tarpasmeninę ir kitokią sąveiką (pavyzdžiui, su paviršiais, rankenomis ir pan.), kai fizinio kontakto nėra arba jis minimalus. Pagrindinis tikslas - užkirsti kelią mikrobų plitimui liečiant įvairius paviršius arba būnant arti ir tiesiogiai šalia kitų žmonių verslo aplinkoje.

Metaverslas

Skaitmeninė virtuali erdvė, kurioje žmonės, kaip avatarai, bendrauja tarpusavyje ir gali dirbti, žaisti, apsipirkinėti, bendrauti kaip ir realiame gyvenime.

Nekilnojamojo turto valdymo sistema

Kompiuterinės informacinės sistemos, palengvinančios apgyvendinimo verslo kasdienes operacijas, pavyzdžiui, rezervavimo, registratūros, kambarių tvarkymo, techninės priežiūros, sąskaitų išrašymo ir pajamų duomenų analizės. Jos suteikia vadovams galimybę valdyti visą nekilnojamąjį turtą naudojant unikalią programinės įrangos sistemą. Pagrindinis PMS tikslas - pagreitinti ir optimizuoti esamus procesus, siekiant taupyti viešbučių vadovų laiką ir išteklius.

Pameistrystė

Pameistrystė – tai programa, kuria siekiama parengti studentus konkrečiam darbui ir patenkinti įmonės aukštos kvalifikacijos darbuotojų poreikį. Dažnai derinama su praktiniu mokymu darbo vietoje (kartais – apmokamu) ir papildomomis studijomis. Pameistrystė apima daugybę veiklos krypčių ir pramonės šakų.

Papildančioji realybė (PR)

Technologija, „papildanti“ naudotojo regimąjį (o kai kuriais atvejais ir girdimąjį) aplinkos suvokimą. Paprastai skaitmeninė informacija „uždedama“ ant esamos aplinkos ir (arba) realaus pasaulio objektų.

Pavyzdžiui, PR dėka paminklus lankantys turistai mobiliaisiais įrenginiais gali pažiūrėti papildomą informaciją ir persidengiantį daugialypės terpės turinį (vaizdo įrašus ir 3D animacijas), matyti jų raidą laikui bėgant, pamatyti rekonstrukcijas ir 3D aplinką griuvėsiuose ir pan.

Pasaulinė kelionių ir turizmo taryba (WTTC)

Pasaulinis kelionių ir turizmo ekonominio bei socialinio bendradarbiavimo autoritetas.

Taryba skatina tvarų kelionių ir turizmo sektoriaus augimą, bendradarbiauja su vyriausybėmis ir tarptautinėmis institucijomis, siekdama kurti darbo vietas, skatinti eksportą ir gerovę. Tarybos nariai yra pirmaujančių pasaulio privataus sektoriaus kelionių ir turizmo įmonių pirmininkai, prezidentai ir vadovai.

Pasaulio turizmo organizacija (JTPTO)

Jungtinių Tautų agentūra, skatinanti atsakingą, tvarų ir visiems prieinamą turizmą. JTPTO skatina turizmą kaip ekonomikos augimo, integracinio vystymosi ir aplinkos tvarumo varomąją jėgą ir siūlo sektoriui lyderystę bei paramą plėtojant žinias ir turizmo politiką visame pasaulyje.

Perteklinis turizmas

Perteklinis turizmas - tai „turizmo poveikis vietai ar jos sritims, kuris pernelyg neigiamai veikia gyventojų gyvenimo kokybę ir (arba) lankytojų patiriamus įspūdžius“ (JTPTO). Kaip įprasta, perteklinio turizmo reiškinį sukelia pernelyg didelė turistų koncentracija (geografinė ir (arba) laiko atžvilgiu), dėl kurios vietovėje ir (arba) turistų lankomose vietovėse susidaro

spūstys ir grūstys. Labiausiai nukentėjusių vietovių iššūkiu tampa turizmo valdymas, o ne turistų skaičiaus didinimas.

Riboto judumo asmenys (angl. Persons with Reduced Mobility)

Riboto judumo asmenys: terminas, konkrečiai vartojamas keleivinio transporto sektoriuje (oras/geležinkelis/keltas/miesto ir tolimojo susisiekimo autobusai), įvardinantis visus asmenis su negalia.

Ryšių su klientais valdymas (CRM)

Rinkodaros metodas, įgyvendinamas naudojant specialią programinę įrangą, kuriuo siekiama palaikyti ilgalaikius santykius su klientais. CRM sistema renka duomenis apie kiekvieną klientą iš įvairių šaltinių (duomenys apie vartojimą, užklausas, užsakymus, skundus, mokėjimus ir t. t.) ir siekia suprasti bei numatyti jų lūkesčius, kad būtų galima užmegzti ir ilgą laiką palaikyti abipusiai naudingus santykius.

Sprendimų palaikymo sistema (DSS)

Programinės įrangos sistema, skirta padėti vadovybei priimti verslo sprendimus. DSS renka duomenis iš įvairių įmonės vidaus ir išorės šaltinių, pateikia juos lentelėse, grafikuose ir t.t. Taip pat ji teikia statistiniais-matematiniais modeliais pagrįstus pasiūlymus. Pavyzdžiui, DSS gali pateikti ankstesnių laikotarpių sąnaudų ir pajamų analizę, prognozuoti būsimas sąnaudas, pajamas ir pan.

Stebimas veiklos rodiklis (KPI)

Kiekybinis arba kokybinis rodiklis, atliepantis konkrečius verslo rezultatus. Tipiškas KPI gali būti pagaminto produkto vienetų skaičius, procentinis energijos sąnaudų, o ne panaudotų žmogiškųjų išteklių lygis ir pan.

Svetingumo sektorius

Šis sektorius apima įvairias paslaugas nuo maisto ir gėrimų restoranuose, baruose ir kavinėse iki apgyvendinimo viešbučiuose, naktinių pramogų. Svetingumas pagal pobūdį yra įvairus – nuo labai mažų, mažų ir vidutinių įmonių iki didelių tinklų. Svetingumo pramonė yra Europos ekonomikos pagrindas, visame sektoriuje sukūrusi 12 mln. darbo vietų ir generuojanti 10 proc. Europos Sąjungos BVP (žr. paaiškinimą aukščiau).

Tarptautinė civilinės aviacijos organizacija (ICAO)

Jungtinių Tautų specializuota agentūra, koordinuojanti tarptautinės oro navigacijos principus ir metodus, skatinanti tarptautinio oro transporto planavimą ir plėtrą, kad būtų užtikrintas saugus ir tolygus augimas. ICAO priima standartus ir pateikia rekomenduojamą praktiką, susijusią su oro navigacija, jos infrastruktūra ir sienų kirtimo procedūrų palengvinimu tarptautinėje civilinėje aviacijoje.

Tarptautinė socialinio turizmo organizacija (ISTO)

Tarptautinė ne pelno siekianti organizacija, įkurta 1963 m. ir pavadinta Tarptautinio socialinio turizmo biuru (BITS). ISTO vienija socialinio, darnaus ir solidaraus turizmo sektorių suinteresuotuosius subjektus iš viso pasaulio ir skatina prieinamą bei atsakingą turizmą.

Turinio valdymas

Procesas, skirtas įvairių tipų turiniui (tekstams, garso įrašams, grafikai, vaizdo įrašams) valdyti, paprastai žiniatinklio aplinkoje. Jį palaiko specialios programinės įrangos sistemos, vadinamos turinio valdymo sistemomis (TVS). Paprastai TVS leidžia naudotojui, neturinčiam specialių kompiuterinių įgūdžių, valdyti (įterpti, redaguoti, ištrinti) svetainės tinklalapių turinį.

Turistas (arba nakvojantis lankytojas)

Lankytojas vadinamas **turistu** (arba nakvojančiam lankytojui), jei į jo kelionę įeina nakvynė, arba apibūdinamas kaip vienos dienos lankytojas (kitai - ekskursantas) (<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>).

Turizmas

Jungtinių Tautų Pasaulio turizmo organizacija (JTPTO) turizmą apibrėžia kaip lankytojų veiklą ir nurodo, kad lankytojas - tai turistas, „išvykstantis į pagrindinę paskirties vietą, esančią už jo įprastos aplinkos, trumpiau nei vieneriems metams bet koku tikslu (verslo, laisvalaikio ar kitais asmeniniais tikslais), išskyrus įsidarbinimą ar rezidavimą lankomoje šalyje“.

Turizmo paslaugos

Lankytojams teikiamos paslaugos

Turizmo produktas

Šiame dokumente turizmo produktą galima apibrėžti kaip „materialių ir nematerialių elementų, tokių kaip gamtiniai, kultūriniai ir žmogaus sukurti išteklių, lankytinos vietos, objektai, paslaugos ir veikla aplink konkretų lankytiną centrą, derinį, kuris yra turizmo vietovės rinkodaros komplekso pagrindas ir sukuria bendrą lankytojų patirtį, įskaitant emocinius aspektus potencialiems klientams. Turizmo produktas yra įkainojamas ir parduodamas platinimo kanalais, jis turi gyvavimo ciklą" (JTPTO).

Turizmo vertės grandinė

Turizmo vertės grandinę galima apibrėžti kaip sistemą, kuri apibūdina, kaip privačiojo sektoriaus įmonės, bendradarbiaudamos su vyriausybe ir pilietine visuomene, gauna išteklius kaip žaliavas arba jais naudojasi, kuria pridėtinę vertę taikydamos įvairius procesus (planavimą, plėtrą, finansavimą, rinkodarą, platinimą, kainodarą, pozicionavimą ir kt.) ir parduoda gautus produktus klientams

https://sustainablelabels.eu/wp-content/uploads/2021/07/2_Value-chain_K.Milicevic.pdf

Veiklos valdymas

Verslo procesas, organizacijos siekiamų konkrečių veiklos tikslų stebėseną. Vadovybė nustato tikslus (paprastai išreikštus konkrečių siektinų KPI reikšmių intervalais) ir stebėsenos datas. Vykdamas veiklą apskaičiuojami KPI ir lyginami su tiksliniais KPI. Remiantis palyginimu, imamas korekcinių veiksmų.

VET (angl. Vocational and Educational Training)

Profesinis mokymas ir švietimas

Verslo žvalgyba

Verslo galimybių paieška analizuojant duomenis. Vykdamas verslo procesus gaunami duomenys. Analizuojant šiuos duomenis skaitmeninėmis priemonėmis (pavyzdžiui, naudojant statistinę programinę įrangą), galima nuodugniai suprasti turistų elgseną ir parengti tikslesnius (net pritaikytus) ir pelningesnius pasiūlymus. Arba analizuojant verslo sąnaudų duomenis (pavyzdžiui, elektros energijos sąnaudas) galima sutaupyti energijos, nedarant poveikio paslaugų kokybei.

Virtuali Realybė (VR)

Technologija, sukurianti kompiuteriu 3D aplinką (įskaitant kompiuterinę grafiką ir 360° vaizdo įrašus), supančią naudotoją ir natūraliai reaguojančią į jo veiksmus, paprastai per įtraukius ant galvos pritvirtintus ekranus. Gestų atpažinimas arba rankiniai valdikliai leidžia sekti rankas ir kūną, taip pat gali būti įdiegtas lietimui jautrus grįžtamasis ryšys. Pavyzdžiui, VR dėka turistai gali iš anksto pamatyti kelionės tikslą ir apžiūrėti vietovės lankytinas vietas. Interaktyvios, tikroviškos, paprastos ir išsamios VR navigacijos padeda turistams planuojant kelionę ir veiklas.

Žiniatinklio turinio pritaikymo neįgaliesiems gairės (WCAG)

Vienas bendras žiniatinklio turinio prieinamumo standartas, atitinkantis asmenų, organizacijų ir vyriausybių poreikius tarptautiniu mastu. WCAG dokumentuose paaiškinama, kaip padaryti žiniatinklio turinį prieinamesnį žmonėms su negalia.