

Moldova's Pathway to Advanced Tourism Skills (MPATS)

Erasmus+ KA2: Capacity Building in the field of VET

Project No.: 10118321

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

Vocabular Englez-Român pentru studentii care studiază domeniul turismul în Republica Moldova în cadrul Învățământului Profesional Tehnic *nivelul 3 și 4*



Material educațional elaborat în cadrul Proiectului ERASMUS+ „Calea Republicii Moldova spre Competențe avansate în Turism”, implementat de consorțiul Centrul pentru Inovare și Politici (CIPM), Colegiul de Ecologie

Chisinau, Școala Profesională Nr. 2 Chișinău (Italia) și BK Plus Europe (Grecia), ău și parteneri internaționali: iED (Grecia), APRO Formazione 2025.

Cuprins

Ghid explicativ privind utilizarea vocabularului profesional în domeniul turismului pentru elevii din învățământul profesional	5
I. General Travel & Basics (Aspecte Generale despre Călătorii și Noțiuni Fundamentale).....	8
Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)	10
II. Accommodation (Cazare).....	13
Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)	16
III. Transportation (Transport).....	18
Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)	21
IV. Food & Beverage (Mâncare și Băuturi).....	23
Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)	27
V. Tourist Attractions & Activities (Atracții Turistice și Activități)	30
Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)	34
VI. Customer Service & Problem Solving (Serviciu Clienți și Rezolvarea Problemelor).....	36
Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)	38
VII. Hotel Operations & Guest Services (Operațiuni Hoteliere și Servicii pentru Oaspeți)	33
Expressions & Phrases (Expresii și Fraze).....	43
VIII. Tour Guiding & Destination Promotion (Ghidaj Turistic și Promovarea Destinațiilor).....	44
Expressions & Phrases (Expresii și Fraze).....	47

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

IX. Specific Types of Tourism (Tipuri Specifice de Turism).....	48
Expressions & Phrases (Expresii și Frazе).....	50
X. Digital Marketing in Tourism (Marketing Digital în Turism)	52
Expressions & Phrases (Expresii și Frazе).....	57
XI. Hotel Management & Operations (Management Hotelier și Operațiuni)	58
Expressions & Phrases (Expresii și Frazе).....	60
XII. Tour Guiding & Operations (Ghidaj Turistic și Operațiuni)	60
Expressions & Phrases (Expresii și Frazе).....	62
XIII. Event Planning & Coordination (Planificare și Coordonare Evenimente).....	63
Expressions & Phrases (Expresii și Frazе).....	64
XIV. Front Desk & Reservations Agents (Agenți de Recepție și Rezervări)	65
Expressions & Phrases (Expresii și Frazе).....	67
XV. Tourism Marketing & Sales (Marketing și Vânzări în Turism).....	68
Expressions & Phrases (Expresii și Frazе).....	69
XVI. Handling Difficult Customer Requests & Complaints (Gestionarea Solicităților Difile	70
ale Clienților și a Plângerilor)	70
Acknowledging & Empathizing (Recunoaștere și Empatie)	71
Gathering Information (Colectarea Informațiilor)	71
Offering Solutions & Managing Expectations (Oferirea Soluțiilor și Gestionarea	72
Așteptărilor)	72
XVII. Describing Detailed Service Offerings (Descrierea Detaliată a Ofertelor de Servicii)	73
Highlighting Features & Benefits (Evidențierea Caracteristicilor și Beneficiilor)	73
Clarifying & Elaborating (Clarificare și Detaliere).....	74

XVIII. Negotiating Prices & Special Deals (Negocierea Prețurilor și Ofertelor Speciale).....	75
Offering & Counter-Offering (Oferire și Contra-Oferire)	76
Concluding Negotiation (Încheierea Negocierii)	76

Ghid explicativ privind utilizarea vocabularului profesional în domeniul turismului

pentru elevii din învățământul profesional

Acest vocabular profesional este destinat elevilor care urmează calificări în domeniul turismului în cadrul școlilor profesionale (nivel ISCED 3) și colegiilor. Documentul reunește un set de cuvinte, expresii și fraze esențiale din limba engleză, organizate tematic și relevante pentru activitățile specifice din industria turismului. Scopul principal al acestui material este formarea unui limbaj profesional activ, care să permită o comunicare eficientă și corectă cu clienții, turiștii și colegii de muncă. Acest vocabular, în afara de cuvinte mai cuprinde și un sir de termeni specifici domeniului turismului, o parte dintre acești termeni sunt însoțiți de o definiție detaliată, oferită în limba engleză. **Aplicabilitate și structură**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- Pentru școlile profesionale, vocabularul acoperă capitolele I–IX și cuprinde aproximativ 683 de termeni, dintre care: 445 de cuvinte individuale, și 237 de expresii și fraze.
- Pentru colegiile care oferă calificări în turism, întregul vocabular este obligatoriu, incluzând: 600 de cuvinte și 400 de expresii și fraze, organizate în 18 capitole tematice.

Acest vocabular nu este exhaustiv, dar a fost compilat din surse internaționale validate precum: Organizația Mondială a Turismului (UNWTO), CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training, British Council – English for Tourism, Materiale didactice Oxford și Cambridge, Ghiduri naționale de formare profesională din domeniul turismului.

Prezentarea capitolelor și descrierea lor

Nr.	Capitol	Descriere	Nr. cuvinte / expresii (ISCED 3 / Colegii)
1	General Travel & Basics	Noțiuni de bază și conversații uzuale.	112 / 160
2	Accommodation	Vocabular legat de cazare și servicii hoteliere.	72 / 120
3	Transportation	Termeni pentru transport aerian, rutier, naval.	98 / 135
4	Food & Beverage	Comandă, servire și termeni culinari.	75 / 100
5	Tourist Attractions & Activities	Atracții, activități și obiective turistice.	78 / 105
6	Customer Service & Problem Solving	Răspunsuri la solicitări și reclamații.	48 / 80
7	Hotel Operations & Guest Services	Servicii din hoteluri și interacțiuni cu clienții.	40 / 70
8	Tour Guiding & Destination Promotion	Limbaaj pentru ghizi și promovare turistică.	50 / 65
9	Specific Types of Tourism	Tipuri speciale de turism și contexte asociate.	30 / 45
10	Capitole suplimentare (X–XVIII)	Marketing, management hotelier, digitalizare etc.	— / ~250

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

Modalități de utilizare în procesul educațional

1. **Integrare de la începutul studiilor:** Vocabularul trebuie oferit elevilor **din primul an** de studiu pentru a permite consolidarea treptată și utilizarea frecventă în contexte reale.
 - **Consolidare progresivă:** Profesorii de limba engleză vor folosi acest vocabular în toate lecțiile relevante, adaptând exerciții pentru fiecare temă: completări de propoziții, traduceri inverse (ro-en și en-ro), conversații pe perechi, simulări de recepție hotelieră, rezervări, reclamații etc.
2. **Simularea dialogurilor și situațiilor reale:** Se recomandă jocuri de rol, teatralizări de scenarii turistice, crearea de broșuri în limba engleză, sau vizionarea de materiale video autentice cu vocabular aplicat.
3. **Evaluare obligatorie la finalul studiilor:**
 - Elevii vor susține o **probă orală**, în care vor răspunde la întrebări și vor traduce expresii din vocabular.
 - Examinarea va include selecția **aleatorie a termenilor și expresiilor** din toate capitolele obligatorii.
 - Competențele vor fi evaluate în funcție de **pronunție, context, corectitudine gramaticală și fluență. Observații importante**
 - Acest vocabular constituie o **bază solidă** pentru dezvoltarea limbajului profesional în limba engleză.
 - El este conceput ca **instrument de sprijin** atât pentru elevi, cât și pentru cadrele didactice.
 - Însușirea acestui vocabular este **esențială pentru angajarea în domeniul turismului**, unde comunicarea cu clienți internaționali este frecventă și necesită rigoare și flexibilitate lingvistică.

I. General Travel & Basics (Aspecte Generale despre Călătorii și Noțiuni Fundamentale)



1. Travel - Călătorie
2. Tourist - Turist
3. Destination - Destinație
4. Holiday - Vacanță
5. Trip - Excursie / Călătorie
6. Passport - Pașaport
7. Visa - Viză
8. Luggage - Bagaj
9. Map - Hartă
10. Guide - Ghid
11. Currency - Monedă / Valută
12. Exchange rate - Curs valutar
13. Ticket - Bilet
14. Booking - Rezervare
15. Reservation - Rezervare

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 16. Itinerary - Itinerar
- 17. Souvenir - Suvenir
- 18. Adventure - Aventură
- 19. Culture - Cultură
- 20. History - Istorie
- 21. Sightseeing - Vizitare de obiective
- 22. Experience - Experiență
- 23. Attraction - Atracție
- 24. Customs - Vamă
- 25. Border - Frontieră
- 26. Emergency - Urgență
- 27. Safety - Siguranță
- 28. Health - Sănătate
- 29. Insurance - Asigurare
- 30. Language - Limbă
- 31. Local - Localnic / Locală
- 32. Foreign - Străin
- 33. Journey - Călătorie / Drum
- 34. Visitor - Vizitator
- 35. Leisure - Timp liber
- 36. Recreation - Recreere
- 37. Exploration - Explorare

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 38. Discovery - Descoperire
- 39. Memory - Amintire
- 40. Hospitality - Ospitalitate
- 41. Guest - Oaspete
- 42. Host - Gazdă
- 43. Service - Serviciu
- 44. Feedback - Feedback / Părere
- 45. Complaint - Plângere
- 46. Inquiry - Solicitare / Întrebare
- 47. Assistance - Asistență

Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)

- 1. Travel agency - Agenție de turism
- 2. Tour operator - Operator de turism
- 3. Travel agent - Agent de turism
- 4. Travel insurance - Asigurare de călătorie
- 5. Departure lounge - Salon de pleări
- 6. Duty-free shop - Magazin duty-free
- 7. Boarding pass - Carte de îmbarcare
- 8. Check-in - Înregistrare (la hotel/aeroport)
- 9. Check-out - Eliberarea camerei (la hotel)
- 10. Lost and found - Obiecte pierdute
- 11. Currency exchange office - Casă de schimb valutar

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 12. Tourist information center - Centru de informare turistică
- 13. Group tour - Tur de grup
- 14. Self-guided tour - Tur individual
- 15. Guided tour - Tur ghidat
- 16. Package holiday - Pachet de vacanță
- 17. All-inclusive - Totul inclus
- 18. Half board - Demipensiune (mic dejun și cină)
- 19. Full board - Pensiune completă (mic dejun, prânz și cină)
- 20. Eco-tourism - Ecoturism
- 21. Sustainable tourism - Turism durabil
- 22. Adventure tourism - Turism de aventură
- 23. Cultural tourism - Turism cultural
- 24. Medical tourism - Turism medical
- 25. Business travel - Călătorie de afaceri
- 26. Layover - Escală (între zboruri)
- 27. Connecting flight - Zbor de legătură
- 28. Round trip - Dus-întors
- 29. One-way ticket - Bilet doar dus
- 30. Return ticket - Bilet dus-întors
- 31. Cancellation policy - Politica de anulare
- 32. Terms and conditions - Termeni și condiții
- 33. Customer service - Serviciu clienți

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 34. To make a reservation - A face o rezervare
- 35. To book a flight/room - A rezerva un zbor/o cameră
- 36. To cancel a booking - A anula o rezervare
- 37. To confirm a booking - A confirma o rezervare
- 38. How can I help you? - Cum vă pot ajuta?
- 39. I need assistance. - Am nevoie de asistență.
- 40. Where is...? - Unde este...?
- 41. How do I get to...? - Cum ajung la...?
- 42. Can you recommend...? - Puteți recomanda...?
- 43. What time is...? - La ce oră este...?
- 44. Enjoy your stay! - Să aveți o ședere plăcută!
- 45. Have a good trip! - Drum bun!
- 46. Welcome! - Bine ați venit!
- 47. Thank you (very much). - Mulțumesc (foarte mult).
- 48. You're welcome. - Cu plăcere.
- 49. Excuse me / I'm sorry. - Scuzați-mă / Îmi pare rău.
- 50. I don't understand. - Nu înțeleg.
- 51. Can you repeat that? - Puteți repeta?
- 52. Can you speak slower? - Puteți vorbi mai încet?
- 53. I am here on holiday. - Sunt aici în vacanță.
- 54. I am here on business. - Sunt aici în interes de afaceri.

55. What is the purpose of your visit? - Care este scopul vizitei dumneavoastră?
56. Here is my passport. - Iată pașaportul meu.
57. How long will you be staying? - Cât timp veți sta?
58. I will be staying for [number] days/weeks. - Voi sta [număr] zile/săptămâni.
59. Do you have anything to declare? - Aveți ceva de declarat?
60. Nothing to declare. - Nimic de declarat.
61. Lost luggage - Bagaj pierdut
62. Baggage claim - Recuperare bagaje
63. Arrivals - Sosiri
64. Departures – Plecări
65. Pack light. - Împachetați ușor.
66. Ask for directions. - Cereți indicații.
67. Try local food. - Încercați mâncarea locală.

II. Accommodation (Cazare)



1. Hotel - Hotel
2. Room - Cameră

3. Suite - Apartament (de hotel)
4. Reception - Recepție
5. Concierge – Concierge / portar / receptionist
6. Bellboy - Hamal
7. Maid - Cameristă
8. Single room - Cameră single / Cameră pentru o persoană
9. Double room - Cameră dublă / Cameră pentru două persoane
10. Twin room - Cameră twin (cu două paturi separate)
11. King-size bed - Pat matrimonial mare
12. Queen-size bed - Pat matrimonial
13. View - Vedere
14. Balcony - Balcon
15. Amenities (The noun amenities is used for things that make life more pleasant or comfortable) - Facilități
16. Heater - Aer condiționat cu incalzire
17. Air conditioning - Aer condiționat
18. Wi-Fi - Wi-Fi
19. Swimming pool – Piscină / bazin
20. Gym - Sală de forta
21. Spa – Spa/ Bai
22. Breakfast - Mic dejun
23. Restaurant - Restaurant

- 24. Bar - Bar
- 25. Lounge - Salon
- 26. Elevator / Lift - Ascensor
- 27. Stairs - Scări
- 28. Key - Cheie
- 29. Key card - Card-cheie
- 30. Minibar - Minibar
- 31. Safe - Seif
- 32. Hairdryer - Uscător de păr
- 33. Towels - Prosoape
- 34. Pillows - Perne
- 35. Blanket - Pătură
- 36. Linen - Lenjerie (de pat)
- 37. Wake-up call - Apel de trezire
- 38. Room service - Room service / Serviciu în cameră
- 39. Guesthouse - Pensiune
- 40. Hostel (A hostel is a form of low-cost, short-term shared sociable lodging where guests can rent a bed, usually a bunk bed in a dormitory sleeping 4–20 people, with shared use of a lounge and usually a kitchen. Rooms can be private or shared - mixed or single-sex - and have private or shared bathrooms.) - Hostel
- 41. Chalet (A chalet is a small wooden house, especially in a mountain area or a holiday camp) - Cabană (tip chalet)
- 42. Apartment - Apartament

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 43. Villa - Vilă
- 44. Motel (Motel is hotel for people travelling by car, usually with spaces for cars next to each room)- Motel
- 45. Resort (A place designed to provide recreation, entertainment, and accommodation especially to vacationers) - Complex turistic / statiune
- 46. Inn - Han / Pensiune (mică)
- 47. Cottage - Căsuță de vacanță
- 48. Bungalow (A single-storied house with a sloping roof, usually small and often surrounded by a veranda. The name derives from a Hindi word meaning “a house in the Bengali style” and came into English during the era of the British administration of India.) - Bungalou
- 49. Camp - Tabără
- 50. Campsite (An area where an individual, family, group, or military unit can pitch a tent or park a camper) - Loc de campare/camping
- 51. Tent - Cort
- 52. Caravan (A trailer-like vehicle designed for living in, typically towed by a car, and used for holidays or recreation)- Rulotă
- 53. Booking confirmation - Confirmare de rezervare
- 54. Vacancy - Locuri disponibile
- 55. No vacancy - Nu mai sunt locuri disponibile
- 56. Porter – Portar / hamal

Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)

- 1. Front desk - Recepție
- 2. Check-in time - Ora de check-in / Ora la care primești cheia/camera



Co-funded by the
European Union



3. Check-out time - Ora de check-out / Ora de plecare (de cele mai dese ori este la 12:00)
4. Do you have a room available? - Aveți o cameră disponibilă?
5. I have a reservation. - Am o rezervare.
6. What is the rate per night? - Cât costă pe noapte?
7. Is breakfast included? - Este inclus micul dejun?
8. Can I see the room? - Pot vedea camera?
9. Could I have a wake-up call? - Aș putea primi un apel de trezire?
10. How do I connect to the Wi-Fi? - Cum mă conectez la Wi-Fi?
11. The air conditioning is not working. - Aerul condiționat nu funcționează.
12. I need an extra towel. - Am nevoie de un prosop în plus.
13. Can I have the bill, please? - Pot să primesc nota de plată, vă rog?
14. How much is it? - Cât costă?
15. Can I pay by card? - Pot plăti cu cardul?
16. Can I pay in cash? - Pot plăti cash?
17. I would like to check out. - Aș dori să fac check-out / Aș dori să eliberez camera.
18. Where is the elevator? - Unde este liftul/ ascensorul?
19. Is there a gym in the hotel? - Există o sală de fitness/ sală de sport în hotel?
20. Smoking room - Cameră de fumători
21. Non-smoking room - Cameră de nefumători
22. Pet-friendly - Prietenos cu animalele de companie

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 23. Accessible room - Cameră accesibilă/adaptată (pentru persoane cu dizabilități)
- 24. Valet parking (Is a premium service offered by some businesses, like hotels, upscale restaurants, airports, casinos, and event venues, where you don't park your car yourself, instead, a professional attendant, called a "valet," handles the parking for you)- Parcarea cu valet
- 25. Early check-in - Check-in devreme
- 26. Late check-out - Check-out târziu
- 27. Luggage storage - Depozitare bagaje
- 28. Laundry service - Serviciu de spălătorie
- 29. Dry cleaning - Curățătorie chimică

III. Transportation (Transport)



- 1. Airport - Aeroport
- 2. Airplane - Avion
- 3. Flight - Zbor
- 4. Airline - Companie aeriană
- 5. Train - Tren
- 6. Train station - Gară
- 7. Bus - Autobuz

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

8. Bus station - Autogară / Stație de autobuz
9. Taxi - Taxi
10. Car - Mașină
11. Car rental - Închirieri auto
12. Ship - Navă
13. Ferry – Feribot (o navă (sau ambarcațiune) folosită pentru a transporta pasageri, vehicule (mașini, camioane, biciclete) și/sau marfă pe distanțe scurte, regulate, de obicei peste un râu, un lac, un canal sau între insule și continent.)
14. Port - Port
15. Cruise (Is a recreational journey on a ship (often called a cruise ship or ocean liner) that includes stops at various ports or destinations. Unlike regular sea transport, where the main goal is to get from one point to another, the purpose of a cruise is the journey itself, exploring multiple places in a single vacation, and enjoying the facilities offered on board the ship) - Croazieră
16. Subway / Metro - Metrou
17. Tram - Tramvai
18. Motorcycle - Motocicletă
19. Bicycle - Bicicletă
20. Driver - Șofer
21. Passenger - Pasager
22. Gate - Poartă (de îmbarcare)
23. Runway - Pistă (de aterizare)

24. Hangar (A **hangar** is a large structure, typically a spacious covered area, used for sheltering, storing, maintaining, or repairing aircraft (airplanes, helicopters), as well as other large vehicles like airships, ships, or even agricultural machinery. Hangars are characterized by their ample interior space, often without support pillars, and by large doors that allow easy access for voluminous equipment) - Hangar
25. Terminal (A building or area at an airport, bus station, train station, or port where passengers arrive and depart, and where goods are loaded and unloaded. It serves as a central point for transfers between ground transportation and the main mode of transport (plane, train, bus, ship))- Terminal
26. Passport control - Control pașapoarte
27. Security check (A "security check" for traveling, particularly at airports, is a mandatory screening process designed to ensure the safety and security of passengers, crew, aircraft, and transportation infrastructure by preventing prohibited items, weapons, explosives, and other threats from entering secure areas. It's a critical step in the travel process and typically involves a combination of technology and human inspection) - Control de securitate
28. Boarding - Îmbarcare
29. Landing - Aterizare
30. Take-off - Decolare
31. Delay - Întârziere
32. Cancellation - Anulare
33. Schedule - Orar / Program
34. Route - Rută / Traseu
35. Fare - Tarif / Preț (bilet)

- 36. Platform - Peron (gară)
- 37. Traffic - Trafic
- 38. Luggage cart - Cărucior de bagaje
- 39. Conveyor belt - Bandă transportoare (bagaje)
- 40. Crew - Echipaj
- 41. Pilot - Pilot
- 42. Flight attendant - Însoțitor de bord
- 43. Captain - Comandant
- 44. Boarding gate - Poarta de îmbarcare
- 45. Customs declaration - Declarație vamală

Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)

- 1. Public transport - Transport public
- 2. Private transfer - Transfer privat
- 3. On time - La timp
- 4. Delayed flight - Zbor întârziat
- 5. Cancelled flight - Zbor anulat
- 6. Boarding now - Îmbarcare acum
- 7. Last call for boarding - Ultima chemare la îmbarcare
- 8. Fasten your seatbelt - Puneți-vă centura de siguranță
- 9. Please remain seated - Vă rog să rămâneți așezați
- 10. Non-stop flight - Zbor direct / fără escală

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 11. Direct flight - Zbor direct
- 12. Connecting flight - Zbor de legătură
- 13. Domestic flight - Zbor intern
- 14. International flight - Zbor internațional
- 15. Arrivals hall - Salon de sosiri
- 16. Departure hall - Salon de plecări
- 17. Ticket counter - Ghișeu de bilete
- 18. Information desk - Birou de informații
- 19. Baggage allowance ("Baggage allowance" refers to the specific weight, size, and/or number of bags (both checked luggage and carry-on luggage) that a traveler is permitted to bring on a flight (or other form of commercial transportation) without incurring additional charges or fees. Essentially, it's the airline's (or travel company's) policy on how much luggage you can bring for free as part of your ticket) – Bagaj admisibil / Alocație de bagaj / Cantitatea de bagaj permis
- 20. Overweight baggage - Bagaj supradimensionat / cu exces de greutate
- 21. To check in luggage - A înregistra bagajele
- 22. Hand luggage / Carry-on luggage - Bagaj de mână
- 23. Emergency exit - ieșire de urgență
- 24. Life vest - Vestă de salvare
- 25. Oxygen mask - Mască de oxigen
- 26. To rent a car - A închiria o mașină
- 27. Driving license - Permis de conducere
- 28. Full tank - Rezervor plin (de benzina)



Co-funded by the
European Union



29. Drop-off location (The specific place where a rented or shared vehicle (car, scooter, bike) or a person/group of persons is to be returned at the end of the rental period or usage)- Locație de returnare (la mașină)
30. Pick-up location (A pick-up location is a designated place where something or someone is to be collected, retrieved, or picked up. It's the point where an item, a person, or a vehicle is transferred from one party's care to another's. It's essentially the opposite of a "drop-off location) - Locație de preluare/ intalnire (mașină)
31. Is this seat taken? - Este ocupat acest loc?
32. Where is the nearest bus stop? - Unde este cea mai apropiată stație de autobuz?
33. How much is a ticket to...? - Cât costă un bilet la...?
34. Can you call a taxi for me? - Puteți chema un taxi pentru mine?
35. What is the fastest way to get there? - Care este cel mai rapid mod de a ajunge acolo?

IV. Food & Beverage (Mâncare și Băuturi)



1. Restaurant - Restaurant
2. Cafe - Cafenea
3. Bar - Bar

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.



Co-funded by the
European Union



4. Menu - Meniu
5. Waiter - Chelner
6. Waitress - Chelneriță
7. Chef - Bucătar-șef
8. Dish - Fel de mâncare
9. Meal - Masă
10. Breakfast - Mic dejun
11. Lunch - Prânz
12. Dinner - Cină
13. Appetizer - Aperitiv
14. Main course - Fel principal
15. Dessert - Desert
16. Drink - Băutură
17. Water - Apă
18. Juice - Suc
19. Coffee - Cafea
20. Tea - Ceai
21. Milk - Lapte
22. Sugar - Zahăr
23. Salt - Sare
24. Pepper - Piper
25. Bread - Pâine

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 26. Butter - Unt
- 27. Cheese - Brânză
- 28. Meat - Carne
- 29. Fish - Pește
- 30. Chicken - Pui
- 31. Beef - Carne de vită
- 32. Pork - Carne de porc
- 33. Vegetables - Legume
- 34. Fruits - Fructe
- 35. Salad - Salată
- 36. Soup - Supă
- 37. Sauce - Sos
- 38. Spice - Condiment
- 39. Table - Masă
- 40. Chair - Scaun
- 41. Napkin - Șervețel
- 42. Fork - Furculiță
- 43. Knife - Cuțit
- 44. Spoon - Lingură
- 45. Glass - Pahar
- 46. Cup - Ceașcă
- 47. Plate - Farfurie

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 48. Bottle - Sticlă
- 49. Glass (material) - Sticlă
- 50. Delicious - Delicios
- 51. Fresh - Proaspăt
- 52. Sweet - Dulce
- 53. Sour - Acru
- 54. Spicy - Picant
- 55. Bitter - Amar
- 56. Taste - Gust
- 57. Bill / Check - Nota de plată
- 58. Tip - Bacșiș
- 59. Cuisine - Bucătărie (stil culinar)
- 60. Vegetarian - Vegetarian
- 61. Vegan - Vegan
- 62. Allergy - Alergie
- 63. Ingredient - Ingredient
- 64. Reservation - Rezervare
- 65. Buffet - Bufet
- 66. Takeaway / To-go - La pachet
- 67. Delivery - Livrare
- 68. Beverage - Băutură
- 69. Wine list - Lista de vinuri

70. Sommelier - Somelier

71. Corkage fee (A corkage fee is a charge imposed by a restaurant or other establishment that serves alcohol (like a hotel dining room or a private event venue) when a customer brings their own bottle of alcoholic beverage, typically wine, to consume on the premises. Restaurants charge a corkage fee to cover the service costs (like providing glasses and opening the bottle), offset lost revenue from not selling their own beverages, and recoup investments in their wine program, while sometimes also subtly discouraging outside bottles)- Taxă de deschidere (pentru vin adus de client si nu procurat din local)

72. Hostess - Gazdă (restaurant)

73. Stunning culinary – Gastronomie rafinata /gastronomie foarte impresionanta

Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)

1. A table for two, please. - O masă pentru două persoane, vă rog.
2. May I see the menu? - Pot vedea meniul?
3. What do you recommend? - Ce recomandați?
4. I would like to order... - Aș dori să comand...
5. Is this dish meat-free? - Acest fel de mâncare este fără carne?
6. I'm allergic to nuts. - Sunt alergic la nuci.
7. I don't eat seafood. - Nu mănânc fructe de mare.
8. Could we have more water, please? - Am putea primi mai multă apă, vă rog?
9. The food was delicious. - Mâncarea a fost delicioasă.
10. Check, please. / The bill, please. - Nota, vă rog.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

11. Do you accept credit cards? - Acceptați carduri de credit?
12. Keep the change. - Păstrați restul.
13. Enjoy your meal! - Poftă bună!
14. Are there any daily specials? - Aveți oferte speciale pentru astăzi/
specialitatea casei?
15. Can I get a refill? - Pot primi o reumplere?
16. Still water - Apă plată
17. Sparkling water - Apă minerală
18. Tap water - Apă de la robinet
19. Rare / Medium / Well done - În sânge / Mediu / Bine făcut (carne)
20. Set menu - Meniu fix
21. A la carte - A la carte (după meniu)
22. Waiter/waitress service - Serviciu la masă
23. Self-service - Autodeservire
24. Dietary restrictions - Restricții alimentare
25. Gluten-free - Fără gluten
26. Lactose-free - Fără lactoză
27. Nut allergy - Alergie la nuci
28. Book a table - A rezerva o masă
29. Takeout order - Comandă la pachet
30. Outdoor seating - Locuri în aer liber
31. Indoor seating - Locuri în interior

- 32. Children's menu - Meniu pentru copii
- 33. We offer true local food. - Oferim mâncare locală autentică.
- 34. Our menu uses fresh, local ingredients. - Meniul nostru folosește ingrediente proaspete, locale.
- 35. Try our special tasting menu by our chef. - Încercați meniul nostru special de degustare, făcut de bucătarul nostru.
- 36. This dish shows the region's unique flavors. - Acest fel de mâncare arată gusturile unice ale regiunii.
- 37. We have good wines to go with your food. - Avem vinuri bune care merg cu mâncarea dumneavoastră.
- 38. The chef will offer a small free starter. - Bucătarul va oferi un mic aperitiv gratuit.
- 39. Try our new take on a local dessert. - Încercați versiunea noastră nouă a unui desert local.
- 40. Moldova has its own brand wine. - Moldova are propriul său vin de brand.
- 41. We have special grape varieties. - Avem soiuri speciale de struguri.
- 42. Moldova has the longest wine cellars in the world. - Moldova are cele mai lungi crame de vin din lume.

V. Tourist Attractions & Activities (Atracții Turistice și Activități)



1. Museum - Muzeu
2. Gallery - Galerie
3. Castle - Castel
4. Palace - Palat
5. Church - Biserică
6. Monastery - Mănăstire
7. Cathedral - Catedrală
8. Square - Piață (urbană)
9. Park - Parc
10. Garden - Grădină
11. Zoo - Grădină zoologică
12. Aquarium - Acvariu
13. Landmark - Punct de reper / Obiectiv important
14. Monument - Monument
15. Statue - Statuie
16. Ruins - Ruine

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.



Co-funded by the
European Union



17. Archaeological site - Sit arheologic

18. Historical site - Sit istoric

19. Bridge - Pod

20. Tower - Turn

21. Fountain - Fântână

22. Beach - Plajă

23. Mountain - Munte

24. Lake - Lac

25. River - Râu

26. Waterfall - Cascadă

27. Forest - Pădure

28. Cave - Peșteră

29. Volcano - Vulcan

30. Island - Insulă

31. Valley - Vale

32. Coast - Coastă

33. Village - Sat

34. Town - Oraș (mic)

35. City - Oraș (mare)

36. Capital - Capitală

37. Shop - Magazin

38. Market - Piață (comercială)

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 39. Souvenir shop - Magazin de suveniruri
- 40. Shopping - Cumpărături
- 41. Entertainment – Divertisment/Distractii
- 42. Concert - Concert
- 43. Theatre - Teatru
- 44. Cinema - Cinema
- 45. Festival - Festival
- 46. Exhibition - Expoziție
- 47. Show - Spectacol
- 48. Performance - Reprezentație
- 49. Music - Muzică
- 50. Dance - Dans
- 51. Art - Artă
- 52. Crafts - Meșteșuguri
- 53. Photography - Fotografie
- 54. Hiking (Is an outdoor activity that involves walking long distances, typically on trails or paths in natural environments like mountains, forests, or along coasts. It's more strenuous and prolonged than a simple walk and is undertaken for recreation, exercise, or to explore nature) - Drumeție
- 55. Cycling - Ciclism
- 56. Swimming - Înot
- 57. Diving - Scufundări

58. Snorkeling (Snorkeling is the activity of swimming on or through a body of water while equipped with a diving mask, a snorkel (a tube for breathing just below the surface), and usually swimfins (flippers) – Snorkeling / inot cu echipament specializat
59. Surfing - Surfing
60. Skiing - Schi
61. Snowboarding (Snowboarding is a winter sport where a person descends a snow-covered slope while standing on a single board attached to their feet. It's similar to surfing or skateboarding, but on snow) - Snowboarding
62. Rafting (Rafting is an outdoor recreational activity that involves navigating down a river or other body of water on an inflatable raft. It's typically done on various levels of whitewater (rapids), making it an adventurous and often thrilling experience)- Rafting
63. Canyoning - Canioning
64. Zip-lining (Is an outdoor adventure activity where a person rides a pulley suspended on a stainless-steel cable (the "zip line") that is stretched between two points of different heights. The rider is harnessed to the pulley and glides down the inclined cable, propelled by gravity)- Tiroliană
65. Horseback riding - Călărie
66. Wildlife - Faună sălbatică
67. Nature - Natură
68. Scenery - Peisaj
69. Viewpoint - Punct de belvedere
70. Hiking trail - Potecă de drumeție
71. Map - Hartă
72. Brochure - Broșură

- 73. Leaflet - Pliant
- 74. Information - Informații
- 75. Entrance fee - Taxă de intrare
- 76. Opening hours - Ore de deschidere
- 77. Closing hours - Ore de închidere
- 78. Guided tour - Tur ghidat
- 79. Audio guide - Ghid audio
- 80. Souvenir - Suvenir
- 81. Postcard - Carte poștală
- 82. Gift - Cadou
- 83. Handicraft - Obiect artisanal

Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)

- 1. What are the main attractions? - Care sunt principalele atracții?
- 2. How much is the entrance fee? - Cât costă intrarea?
- 3. What are the opening hours? - Care sunt orele de deschidere?
- 4. Is there an audio guide available? - Este disponibil un ghid audio?
- 5. Where can I buy tickets? - De unde pot cumpăra bilete?
- 6. Is it far from here? - Este departe de aici?
- 7. Can you show me on the map? - Puteți să-mi arătați pe hartă?
- 8. What is there to see/do? - Ce este de văzut/făcut?
- 9. We want to go hiking. - Vrem să facem drumeții.
- 10. Is swimming allowed here? - Este permis înotul aici?

11. What kind of tours do you offer? - Ce fel de tururi oferiți?
12. A must-see attraction - O atracție de neratat
13. Panoramic view - Vedere panoramică
14. Scenic route - Rută pitorească
15. Hidden gem (A hidden gem is a place, thing, or experience that is exceptionally good but not widely known or popular. It's something valuable and delightful that many people haven't discovered yet)-
Bijuterie/piatra rara ascunsă (loc mai puțin cunoscut)
16. Off the beaten path - În afara traseului bătătorit
17. Local experience - Experiență locală
18. Cultural immersion ("Immersion" generally refers to the act of being completely absorbed or surrounded by something) - Imersiune culturală
19. Wildlife sanctuary (A sanctuary is a place that offers security, peace, and protection from external threats or disturbances)- Sanctuar de animale sălbatice
20. National park - Parc național
21. World Heritage Site - Sit al Patrimoniului Mondial
22. Adventure sports - Sporturi de aventură
23. Outdoor activities - Activități în aer liber
24. Souvenir hunting – Căutare/vanare de suveniruri
25. What's the best time to visit? - Care este cel mai bun moment pentru a vizita?
26. Is it suitable for children? - Este potrivit pentru copii?



Co-funded by the
European Union



27. Is it wheelchair accessible? - Este accesibil cu scaunul cu rotile? 28.

Public toilets - Toalete publice

VI. Customer Service & Problem Solving (Serviciu Clienți și Rezolvarea Problemelor)



1. Help - Ajutor
2. Problem - Problemă
3. Complaint - Plângere
4. Solution - Soluție
5. Assistance - Asistență
6. Support - Suport
7. Feedback - Feedback / Părere/Comentariu
8. Service - Serviciu
9. Staff - Personal
10. Manager - Manager
11. Apology - Scuze / Scuză
12. Refund - Rambursare

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.



Co-funded by the
European Union



- 13. Compensation - Compensație
- 14. Emergency - Urgență
- 15. Lost - Pierdut
- 16. Damaged - Deteriorat
- 17. Missing - Lipsă
- 18. Stolen - Furat
- 19. Broken - Stricat
- 20. Unsatisfied - Nulțumit
- 21. Disappointed - Dezamăgit
- 22. Patience - Răbdare
- 23. Understanding - Înțelegere
- 24. Politeness - Politețe
- 25. Professionalism - Profesionalism
- 26. Courtesy - Curtoazie
- 27. Reliable - De încredere
- 28. Efficient - Eficient
- 29. Patient - Răbdător
- 30. Helpful - De ajutor
- 31. Friendly - Prietenos
- 32. Calm - Calm
- 33. Crisis - Criză
- 34. Investigation - Investigație

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

35. Resolution - Rezoluție / Rezolvare

36. Anticipate preferences – Anticiparea preferințelor/Presimțirea preferințelor

Terms & Short Expressions (Termeni și Expresii scurte)

1. How can I assist you? - Cum vă pot asista?
2. I have a problem with... - Am o problemă cu...
3. This is not working. - Aceasta nu funcționează. 4. I lost my passport. - Mi-am pierdut pașaportul.
5. My luggage is missing. - Bagajul meu lipsește.
6. I would like to make a complaint. - Aș dori să fac o plângere.
7. I am not satisfied with the service. - Nu sunt mulțumit de serviciu.
8. Can you help me, please? - Mă puteți ajuta, vă rog?
9. What can we do to resolve this? - Ce putem face pentru a rezolva asta?
10. I apologize for the inconvenience. - Îmi cer scuze pentru inconvenient.
11. We will do our best to fix it. - Vom face tot posibilul să rezolvăm.
12. Thank you for your patience. - Vă mulțumesc pentru răbdare.
13. We appreciate your feedback. - Apreciem feedback-ul dumneavoastră.
14. Is there anything else I can do for you? - Mai pot face ceva pentru dumneavoastră?
15. Please contact us if you have any further questions. - Vă rugăm să ne contactați dacă aveți întrebări suplimentare.
16. Reporting a problem - Raportarea unei probleme
17. Seeking a resolution - Căutarea unei rezolvări

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

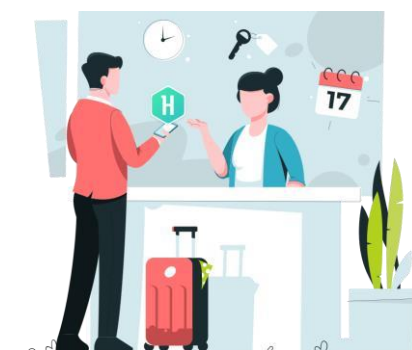
- 18. Handling complaints - Gestionarea plângerilor
- 19. Customer satisfaction - Satisfacția clientului
- 20. Crisis management - Gestionarea crizelor
- 21. On-site assistance - Asistență la fața locului
- 22. 24/7 support - Suport 24/7
- 23. Emergency contact - Contact de urgență
- 24. Travel emergency - Urgență de călătorie
- 25. Medical emergency - Urgență medicală
- 26. Police - Poliție
- 27. Ambulance - Ambulanță
- 28. Fire department - Pompieri
- 29. Embassy / Consulate - Ambasadă / Consulat
- 30. I need a doctor. - Am nevoie de un doctor.
- 31. Where is the nearest hospital? - Unde este cel mai apropiat spital?
- 32. Can you call an ambulance? - Puteți chema o ambulanță?
- 33. My wallet was stolen. - Portofelul meu a fost furat.
- 34. I need to report a theft. - Trebuie să raporteze un furt.
- 35. How can I make your stay better? - Cum vă pot face șederea mai bună?
- 36. We try to make everything perfect for you. - Încercăm să facem totul perfect pentru dumneavoastră.
- 37. We knew you wanted a quiet room. - Știam că doreați o cameră liniștită.
- 38. Can we arrange anything special for you today? - Putem aranja ceva special pentru dumneavoastră astăzi?

39. Our team offers custom travel plans. - Echipa noastră oferă planuri de călătorie personalizate.

40. We saved your food needs for next time. - Am notat nevoile dumneavoastră alimentare pentru data viitoare.

VII. Hotel Operations & Guest Services (Operațiuni Hoteliere și Servicii pentru Oaspeți)

This section focuses on phrases used in the day-to-day running of a hotel and interacting with guests beyond basic check-in/out.



1. **Front desk** - Receptie
2. **Housekeeping** – Serviciul de curatenie si gospodarie / Menaj
3. **Lobby** - Hol / Lobby
4. **Concierge desk** (A concierge is essentially a personal assistant at the disposal of guests or clients, possessing a vast network of local contacts and knowledge. Their main role is to fulfill various requests, from the usual to the most unusual, to ensure the comfort and satisfaction of the client.) - Biroul de concierge / asistenta personala
5. **Bell cart** - Cărucior pentru bagaje

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

6. **Linen change** - Schimbarea lenjeriei
7. **Turndown service** - Serviciu de pregătire a camerei pentru noapte
8. **Shuttle service** - Serviciu de transfer (microbuz)
9. **Laundry service** - Serviciu de spălătorie
10. **Lost and found department** - Departamentul de obiecte pierdute
11. **Safety deposit box** – Seif/safeu
12. **Bellhop** ((also known as a bellboy or bellman) is a hotel employee who assists guests with their luggage and other needs upon arrival and departure. They are typically one of the first and last hotel staff members guests interact with) - Hamal
13. **Front Office Manager** (A Front Office Manager (FOM) is a key leader in hotels and other hospitality establishments, essentially serving as the head of the "face" of the business. They oversee all operations related to the front desk and guest services to ensure a smooth, welcoming, and satisfying experience for every guest from arrival to departure)- Manager Front Office / Sef receptie
14. **Guest relations** - Relații cu oaspeții
15. **Occupancy rate** (The occupancy rate is a key metric that measures the percentage of available space or units that are currently being used or rented out over a specific period. It's calculated by dividing the number of occupied units by the total number of available units and then multiplying by 100 to get a percentage)- Rata de ocupare
16. **Guest satisfaction** - Satisfacția oaspeților
17. **Complaint resolution** - Rezolvarea plângerilor
18. **Maintenance request** - Solicitare de mentenanță/ Solicitare de reparații/ Sezizare de defectiune
19. **Adjoining rooms** - Camere alăturate (cu ușă de comunicare)

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

- 20. **Connecting rooms** - Camere comunicante
- 21. **Crib / Cot** - Pătuț (pentru bebeluși)
- 22. **Extra bed** - Pat suplimentar
- 23. **Rollaway bed** - Pat pliant
- 24. **No-show** - Neprezentare (la rezervare)
- 25. **Walk-in guest** - Oaspete fără rezervare
- 26. **Upselling** (Upselling is a sales technique where a seller encourages a customer to purchase a more expensive item, an upgrade, or additional features to an existing product or service. The goal is to maximize the value of the sale and increase revenue, often by highlighting the added benefits or superior quality of the higher-priced option) - Upselling (ofertă de servicii superioare)
- 27. **Cross-selling** - Cross-selling (ofertă de servicii complementare)
- 28. **Guest profile** - Profilul oaspetelui
- 29. **Loyalty program** - Program de loialitate
- 30. **Property management system (PMS)** - Sistem de management al proprietății
- 31. **Channel manager** (A channel manager is a software tool, predominantly used in the hospitality industry (hotels, vacation rentals, B&Bs), that helps property owners and managers manage their room inventory, rates, and bookings across multiple online sales channels from a single, centralized platform. Helps overbooking)- Manager de canale (distribuție)/ Platformă de gestionare a rezervărilor online
- 32. **Online travel agency (OTA)** - Agenție de turism online (ex. Booking.com)
- 33. **Oversight** (Oversight refers to the act of supervising or managing something, often to ensure that it is done correctly, legally, or efficiently. It

implies a responsibility to monitor, review, and sometimes direct actions or processes) – Monitorizare/ supraveghere

Expressions & Phrases (Expresii și Fraze)

1. "How may I make your stay more comfortable?" - "Cum pot face șederea dumneavoastră mai confortabilă?"
2. "Your room is ready for immediate occupancy." - "Camera dumneavoastră este gata pentru ocupare imediată."
3. "We offer complimentary shuttle service to the airport." - "Oferim serviciu de transfer gratuit la aeroport."
4. "Would you like to schedule a wake-up call?" - "Doriți să programați un apel de trezire?"
5. "Please dial '0' for the front desk." - "Vă rugăm să formați '0' pentru recepție."
6. "Is there anything else we can assist you with?" - "Mai este ceva cu ce vă putem ajuta?"
7. "Our housekeeping team will clean your room daily." - "Echipa noastră de menaj va curăța camera zilnic."
8. "The safe is located in the closet for your valuables." - "Seiful se află în dulap pentru obiectele dumneavoastră de valoare."
9. "We strive to ensure guest satisfaction." - "Ne străduim să asigurăm satisfacția oaspeților."
10. "Could you please fill out a guest feedback form?" - "Ați putea, vă rog, să completați un formular de feedback al oaspeților?"
11. "We've logged your maintenance request." - "Am înregistrat solicitarea dumneavoastră de mentenanță."
12. "We offer a variety of amenities, including a spa and fitness center." - "Oferim o varietate de facilități, inclusiv un centru spa și fitness."

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

13. "Our concierge can assist with restaurant reservations and tour bookings."
- "Concierge-ul nostru vă poate ajuta cu rezervări la restaurante și rezervări de tururi."
14. "We encourage you to join our loyalty program for exclusive benefits." -
"Vă încurajăm să vă alăturați programului nostru de loialitate pentru beneficii exclusive."
15. "Due to high occupancy, early check-in is subject to availability." - "Datorită ratei ridicate de ocupare, check-in-ul devreme depinde de disponibilitate."
16. "We apologize for the oversight; we'll send extra towels right away." - "Ne cerem scuze pentru omisiune; vom trimite prosoape suplimentare imediat."

VIII. Tour Guiding & Destination Promotion (Ghidaj Turistic și Promovarea Destinațiilor)

This section focuses on language used by tour guides, destination marketers, and phrases describing travel experiences.



pixtastock.com - 73667792

1. **Itinerary** – Itinerar
2. **Unforgettable** – de neuitat

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

3. **Briefing** - Ședință informativă / Briefing
4. **Debriefing** - Ședință de evaluare / Debriefing
5. **Departure point** - Punct de plecare
6. **Meeting point** - Punct de întâlnire
7. **Local expertise** - Expertiză locală
8. **Historical context** - Context istoric
9. **Cultural heritage** - Patrimoniu cultural
10. **Archaeological site** - Sit arheologic
11. **UNESCO World Heritage site** - Sit UNESCO al Patrimoniului Mondial
12. **Panoramic view** - Vedere panoramică
13. **Scenic route** - Rută pitorească
14. **Points of interest** - Puncte de interes
15. **Local cuisine** - Bucătărie locală
16. **Handicrafts** - Artizanat / Meșteșuguri
17. **Souvenir shop** - Magazin de suveniruri
18. **Photo opportunity** - Oportunitate foto
19. **Rest stop** - Oprea pentru odihnă
20. **Safety briefing** – Ședința de informare privind siguranță
21. **Emergency procedure** - Procedură de urgență
22. **Client testimonials** - Mărturii ale clienților
23. **Destination marketing** (Destination marketing is a specialized area of marketing focused on promoting a specific geographic location—such as a city, region, country, or even a specific resort or attraction—with the primary goal of attracting visitors. It's about selling the *experience* and *benefits* of a place, rather than a physical product)- Marketing de destinație

- 24. **Promotional material** - Material promoțional
- 25. **Visitor experience** - Experiența vizitatorului
- 26. **Tour commentary** - Comentariul turului
- 27. **Interpreting culture** - Interpretarea culturii
- 28. **Storytelling** - Spunerea de povești
- 29. **Logistics** (Logistics refers to the intricate planning, coordination, and management of all the elements that ensure a tourist's journey and experience are seamless, enjoyable, and efficient, from their initial departure to their final return: transportation, transfer, accommodation, sightseeing services, food, entertainment) - Logistică
- 30. **Customized tour** - Tur personalizat
- 31. **Bespoke itinerary** (A bespoke itinerary is a travel plan or schedule that is custom-made or tailor-made specifically for an individual or a group, rather than being a pre-designed, off-the-shelf package) - Itinerar la comandă
- 32. **Off-the-beaten-path** - În afara traseului bătătorit
- 33. **Sustainable practices** - Practici durabile
- 34. **Environmental impact** - Impact asupra mediului
- 35. **Community involvement** - Implicarea comunității
- 36. **Breathtaking** - Spectaculos/ impresionant/ care îți taie rasuflarea
- 37. **Purchase** – Cumpara / achiziționa
- 38. **Landmark** – Punct de reper/ obiectiv turistic / atracție
- 39. **Tour highlights** - (Are the most significant, impressive, or memorable parts of a trip or guided tour. They're the key features, experiences, attractions, or moments that a tour operator wants to emphasize to potential travelers, or that a traveler would particularly remember from their journey) - Puncte forte ale turului / atracțiile de bază ale turului.

40. **Carbon Footprint** – (The total amount of greenhouse gases (carbon dioxide and methane) generated by actions) - Amprenta de carbon

Expressions & Phrases (Expresii și Frazе)

1. "Welcome aboard our tour of [Destination Name]!" - "Bine ați venit la bordul turului nostru prin [Numele Destinației]!"
2. "Our first stop will be the historic [Attraction Name]." - "Prima noastră oprire va fi la [Numele Atracției] istoric."
3. "Please keep your cameras ready for breathtaking views." - "Vă rugăm să țineți camerele pregătite pentru priveliști uimitoare."
4. "This landmark dates back to the [Century] century." - "Acest punct de reper datează din secolul [Secol]."
5. "You'll have free time to explore the market and purchase souvenirs." - "Veți avea timp liber să explorați piața și să cumpărați suveniruri."
6. "We'll reconvene at [Time] at the main entrance." - "Ne vom reîntâlni la [Oră] la intrarea principală."
7. "Does anyone have any questions about the history of this site?" - "Are cineva întrebări despre istoria acestui sit?"
8. "We encourage you to try the local delicacies during your visit." - "Vă încurajăm să încercați deliciale locale în timpul vizitei dumneavoastră."
9. "Our goal is to provide an authentic cultural immersion." - "Scopul nostru este să oferim o imersiune culturală autentică."
10. "This tour highlights the unique heritage of the region." - "Acest tur subliniază patrimoniul unic al regiunii."
11. "We strive to minimize our environmental footprint." - "Ne străduim să minimizăm amprenta noastră asupra mediului."

12. "Discover the hidden gems of this charming town." - "Descoperiți bijuteriile ascunse ale acestui oraș fermecător."
13. "Our brochures provide detailed information on all our excursions." - "Broșurile noastre oferă informații detaliate despre toate excursiile noastre."
14. "Experience a truly unforgettable journey." - "Experimentați o călătorie cu adevărat de neuitat."
15. "We're here to make your travel dreams a reality." - "Suntem aici pentru a vă transforma visurile de călătorie în realitate."
16. "This destination offers a blend of relaxation and adventure." - "Această destinație oferă o combinație de relaxare și aventură."

IX. Specific Types of Tourism (Tipuri Specifice de Turism)

This section introduces terminology for various specialized tourism sectors.



1. **Rural tourism** - Turism rural
2. **Agritourism** - Agroturism
3. **Ecotourism** - Ecoturism
4. **Sustainable tourism** - Turism durabil

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

5. **Business tourism / MICE** (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions) - (It refers to a specialized segment of the tourism industry that brings together large groups of people for a particular purpose. This sector is distinct from leisure travel, although participants might combine MICE activities with some leisure time. The MICE industry is a significant driver of economic activity for destinations, as it attracts business travelers who often spend more than leisure tourists, utilize specialized venues, and require a range of associated services) - Turism de afaceri / MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions)
6. **Conference** - Conferință
7. **Convention** - Convenție
8. **Exhibition** - Expoziție
9. **Trade fair** - Târg comercial
10. **Incentive travel** - Călătorii de stimulare / Incentive
11. **Medical tourism** - Turism medical
12. **Wellness tourism** (Wellness tourism is a type of travel that focuses on preserving or improving one's physical, mental, and emotional well-being. It involves individuals voluntarily traveling to a destination with the primary purpose of pursuing health and well-being through activities, services, and experiences) - Turism de wellness / Turism de sănătate și stare de bine / Turism de bunăstare
13. **Spa retreat** - Refugiu spa
14. **Culinary tourism / Gastronomy tourism** - Turism culinar / Turism gastronomic
15. **Wine tourism** - Turism vitivinicol
16. **Adventure tourism** - Turism de aventură
17. **Sports tourism** - Turism sportiv
18. **Cultural tourism** - Turism cultural

19. **Heritage tourism** - Turism de patrimoniu
20. **Religious tourism / Pilgrimage** - Turism religios / Pelerinaj
21. **Educational tourism** - Turism educațional
22. **Volunteer tourism / Voluntourism** - Turism voluntar / Voluntariat în turism
23. **Cruise tourism** - Turism de croazieră
24. **Space tourism** - Turism spațial
25. **Accessible tourism** - Turism accesibil (pentru persoane cu dizabilități)
26. **Niche market** - Nișă de piață
27. **Target audience** - Public țintă
28. **Market segment** - Segment de piață
29. **Demographics** - Demografie
30. **Psychographics** – Psihografie
31. **State-of-the-art** – (It describes something that is the most advanced, modern, and sophisticated available at a particular time. It represents the highest level of development, incorporating the latest techniques, technology, and knowledge in a given field. Think of it as the "cutting edge" or the "leading edge" of what is currently possible) – de ultima generație/avansat / ultramodern.
32. **Escape** (a short trip, a brief getaway, or an excursion, typically for pleasure or relaxation, often spontaneous or adventurous in nature) – Escapada
33. **Tailor-made itineraries** – itinerar personalizat/ adaptat la cerințe

Expressions & Phrases (Expresii și Fraze)

1. "Our rural tours offer an authentic experience of local traditions." - "Tururile noastre rurale oferă o experiență autentică a tradițiilor locale."

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

2. "We specialize in organizing conferences and corporate events." -
"Suntem specializați în organizarea de conferințe și evenimente corporative."
3. "The resort boasts state-of-the-art facilities for business travelers." -
"Complexul se mândrește cu facilități de ultimă generație pentru călătorii de afaceri."
4. "Explore our wellness packages for a rejuvenating escape." - "Explorați pachetele noastre de wellness pentru o evadare de întinerire."
5. "Indulge in a culinary journey through local flavors." - "Răsfațați-vă într-o călătorie culinară prin aromele locale."
6. "Our adventure tourism options include hiking, rafting, and zip-lining." -
"Opțiunile noastre de turism de aventură includ drumeții, rafting și tiroliană."
7. "Discover the rich cultural tapestry of the region." - "Descoperiți bogata țesătură culturală a regiunii."
8. "This destination is ideal for eco-conscious travelers." - "Această destinație este ideală pentru călătorii conștienți de mediu."
9. "We offer tailor-made itineraries for incentive groups." - "Oferim itinerarii personalizate pentru grupuri incentive."
10. "The area is renowned for its wine routes and vineyard tours." - "Zona este renumită pentru rutele sale viticole și tururile de podgorii."
11. "Our tours cater to diverse market segments." - "Tururile noastre se adresează diverselor segmente de piață."
12. "We pride ourselves on promoting responsible tourism practices." - "Ne mândrim cu promovarea practicilor de turism responsabil."

X.Digital Marketing in Tourism (Marketing Digital în Turism)

This section covers key terms and concepts related to online promotion and digital presence in the tourism industry.



1. **Online presence** - Prezență online
2. **Website** - Website / Site web
3. **Social media** - Rețele sociale
4. **Content marketing** (Content marketing is a strategic marketing approach focused on creating and distributing valuable, relevant, and consistent content to attract and retain a clearly defined audience, and ultimately, to drive profitable customer action. Instead of directly pitching products or services, content marketing aims to educate, inform, entertain, or inspire its target audience. By providing genuinely useful or engaging content, businesses build trust, establish authority, and foster a loyal community around their brand)- Marketing de conținut
5. **Search Engine Optimization (SEO)** (is the process of improving the quality and quantity of website traffic to a website or a web page from search engines like Google, Bing, and Yahoo. The goal of SEO is to make your website more visible when people search for products, services, or information related to your business. **SEO is about earning your spot** in search results through relevance and authority.)- Optimizare pentru motoarele de căutare (SEO)
6. **Search Engine Marketing (SEM)** (SEM primarily involves paying for advertising to appear in search engine results. This is commonly known as Pay-Per-Click (PPC) advertising. When you see ads at the top or bottom of

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

Google's search results, or in the Shopping tab, those are typically part of an SEM strategy. **SEM (specifically PPC) is about *paying for your spot*** in search results for immediate visibility) - Marketing pentru motoarele de căutare (SEM)

7. **Pay-per-click (PPC)** - Plata per clic (PPC)
8. **Organic reach** refers to the **number of unique people who saw your content without you paying for its distribution**. In simpler terms, it's how many people naturally saw your post, video, or update because of the platform's algorithm, their direct following of your page, or shares from others. - Atingere organică
9. **Paid advertising** - Publicitate plătită
10. **Target audience** - Public țintă
11. **Keywords** - Cuvinte cheie
12. **Analytics** (refers to the systematic computational analysis of data or statistics. It involves collecting, processing, and analyzing raw data to discover meaningful patterns, trends, and insights. The ultimate goal of analytics is to inform and improve decision-making. It's about making sense of information, identifying what's working and what isn't, understanding "why," and then using those insights to predict future outcomes or optimize performance) - Analiză (date)
13. **Conversion rate** (The conversion rate is a key performance indicator (KPI) in business and marketing that measures the percentage of users or visitors who complete a desired action (a "conversion") out of the total number of people exposed to an opportunity to convert)- Rata de conversie
14. **Booking engine** - Motor de rezervare
15. **Customer reviews** - Recenzii ale clienților
16. **Online reputation management** - Managementul reputației online
17. **Influencer marketing** - Marketing prin influenceri

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

18. **Travel blogger** - Blogger de călătorii
19. **Vlogger** - Vlogger
20. **Hashtag** (A hashtag is a word or phrase preceded by a hash symbol (#) that is used on social media platforms to categorize content and make it more discoverable. When a user clicks on a hashtag, or searches for it, they are shown a collection of all posts that have used that same hashtag. This allows users to easily find content related to a specific topic, event, or trend) - Hashtag
21. **Engagement** - Angajament (interacțiune)
22. **Impression** - Afișare (număr de vizualizări)
23. **Click-through rate (CTR)** (Click-Through Rate (CTR) is a fundamental metric in digital marketing that measures the percentage of people who click on a specific link (like an ad, an organic search result, or a button) after seeing it. It's a ratio that indicates how effective your content, ad, or listing is at grabbing attention and prompting a user to take the next step.)- Rata de clic (CTR)
24. **User-generated content (UGC)** (refers to **any form of content that has been created and published by users or consumers of a product, service, or brand, rather than by the brand itself**. It's essentially content made by "real people" – customers, fans, advocates, or even employees – sharing their genuine experiences, opinions, or creative expressions related to a brand. UGC transforms passive consumers into active advocates, turning their everyday experiences into powerful marketing assets for a brand)- Conținut generat de utilizatori
25. **Mobile-friendly** (refers to a website, application, or digital content that is designed and optimized to provide an optimal viewing and interaction experience across various mobile devices, such as smartphones and tablets. In simpler terms, it means the content looks good and works well,

regardless of the screen size or device a user is viewing it on)- Adaptat pentru mobil

26. **Responsiveness / responsive web design** (refers to the ability of a website's layout and content to adapt and respond fluidly to different screen sizes, resolutions, and devices. In simpler terms, a responsive website looks good and functions perfectly whether you're viewing it on a large desktop monitor, a tablet, or a small smartphone screen, without requiring separate versions of the site for each device) - Responsivitate (design)/ Adaptabilitate la diferite dispozitive
27. **Call to action (CTA)** (is a prompt on a website, advertisement, or piece of content that encourages the audience to take a specific, immediate action. It's essentially a direct instruction designed to guide users towards the next step in their journey with a business or brand. CTAs are typically short, compelling, and often presented as buttons, links, or clear phrases. Their purpose is to tell the user *what to do next*, **Buy now, try now, etc**) - Apel la acțiune (CTA)
28. **E-mail marketing** - Marketing prin e-mail
29. **Newsletter** – Newsletter / Buletin informativ
30. **Customer relationship management (CRM)** (Is almost always about a software system that represents a comprehensive strategy, process, and technology that companies use to manage and analyze all interactions and relationships with their customers and potential customers. The overarching goal of CRM is to improve business relationships with customers to drive sales growth and enhance customer satisfaction and loyalty) - Managementul relațiilor cu clienții (CRM)
31. **Personalization** - Personalizare
32. **Retargeting** (Is a digital marketing strategy that involves showing targeted advertisements to people who have previously interacted with your brand online but haven't yet completed a desired action (like making a purchase, filling out a form, or signing up for a service). The core idea is to re-engage warm leads who have already shown some interest in your product or

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

service, reminding them about your brand and encouraging them to return and complete the conversion)- Retargeting / retargetare / reorientare

33. **Virtual Reality (VR)** (VR is a powerful technology that transports users into artificial worlds, creating a profound sense of presence and enabling novel forms of interaction and experience)- Realitate Virtuală (VR)
34. **Augmented Reality (AR)** (Augmented Reality (AR) is a technology that overlays computer-generated images, sounds, and other sensory information onto a user's view of the real world, thereby enhancing or "augmenting" their perception of reality. Unlike VR, AR does not create a completely new, virtual environment; instead, it adds digital elements to the existing physical world)- Realitate Augmentată (AR). În limba română, "augmentat" înseamnă: 1. Mărit, sporit, crescut în dimensiune, cantitate sau intensitate. 2. Îmbunătățit sau completat cu ceva.
35. **Live chat** - Chat live / Conversație în direct / Chat in timp real
36. **Chatbot** (Is a computer program designed to simulate human conversation through text or voice interactions. It's essentially an artificial intelligence (AI) program that can communicate with users, understand their queries, and provide automated responses based on pre-programmed rules or more advanced machine learning capabilities) – Chatbot/ Robot conversational / Asistent virtual
37. **Online tour operator (OTO)** (Is a company that specializes in designing, packaging, and selling comprehensive travel itineraries (tours) entirely through its online platform (website or app). They differ from traditional, tour operators primarily in their distribution model, leveraging the internet for sales, marketing, and often, the entire booking process.)- Operator de turism online (OTO)
38. **Seamless online booking** (Refers to a booking process that is **smooth, effortless, intuitive, and uninterrupted** for the user, from the moment they decide to make a reservation or purchase online until they receive confirmation. It means the experience is designed to be as **frictionless** as

possible, eliminating any obstacles, confusion, or frustrations that might cause a user to abandon their booking) - Rezervare online fara intreruperi / ușoară și rapidă.

39. **Security deposit / Damage deposit** (This is money paid at the beginning of an agreement (like renting an apartment, a car, or a hotel room) that is held by the other party as security against potential damages, unpaid bills, or breach of contract. If no issues occur, the deposit is typically returned to the payer at the end of the agreement) – Garantie / Depozit de garantie.

Expressions & Phrases (Expresii și Fraze)

1. "Optimize your website for mobile users." - "Optimizați-vă site-ul pentru utilizatorii de mobil."
2. "Leverage social media to engage with potential guests." - "Utilizați rețelele sociale pentru a interacționa cu oaspeții potențiali."
3. "Our digital marketing strategy focuses on local SEO." - "Strategia noastră de marketing digital se concentrează pe SEO local."
4. "Implement a strong call to action on your landing pages." - "Implementați un apel la acțiune puternic pe paginile dumneavoastră de destinație."
5. "Monitor online reviews to maintain a positive reputation." - "Monitorizați recenziile online pentru a menține o reputație pozitivă."
6. "Partner with travel influencers to reach a wider audience." - "Colaborați cu influenceri din turism pentru a ajunge la un public mai larg."
7. "Track your conversion rates to measure campaign effectiveness." - "Urmăriți ratele de conversie pentru a măsura eficacitatea campaniei."
8. "Personalize e-mail newsletters based on past travel preferences." - "Personalizați newsletterele prin e-mail pe baza preferințelor de călătorie anterioare."

9. "Utilize virtual tours to showcase your property." - "Utilizați tururi virtuale pentru a vă prezenta proprietatea."
10. "Engage with user-generated content for authentic promotion." - "Interacționați cu conținutul generat de utilizatori pentru o promovare autentică."
11. "We offer dynamic pricing based on demand and seasonality." - "Oferim prețuri dinamice bazate pe cerere și sezonabilitate."
12. "Enhance the customer journey with seamless online booking." - "Îmbunătățiți parcursul clientului cu o rezervare online fluidă."
13. "Our CRM system helps manage guest relationships effectively." - "Sistemul nostru CRM ajută la gestionarea eficientă a relațiilor cu oaspeții."

XI. Hotel Management & Operations (Management Hotelier și Operațiuni)

This section focuses on vocabulary relevant to leadership, financial management, human resources, and property oversight within a hotel.



1. **General Manager** - Director General (hotel)
2. **Revenue Management** - Managementul Veniturilor
3. **Yield Optimization** - Optimizarea Randamentului
4. **Occupancy Forecast** - Prognoza de Ocupare
5. **Average Daily Rate (ADR)** - Tariful Mediu Zilnic
6. **Revenue Per Available Room (RevPAR)** - Venit pe Cameră Disponibilă
7. **Cost Control** - Controlul Costurilor 8. **Budgeting** - Bugetare
9. **Forecasting** – Previziune/ Prognoza
10. **Profit Margin** - Marja de Profit
11. **Key Performance Indicators (KPIs)** - Indicatori Cheie de Performanță (KPI-uri)
12. **Staffing Levels** - Niveluri de Personal/ nivelul de completare a personalului
13. **Employee Training** - Instruire Angajați
14. **Performance Review** - Evaluarea Performanței
15. **Guest Loyalty** - Loialitatea Oaspeților
16. **Brand Standards** - Standarde de Brand
17. **Quality Assurance** - Asigurarea Calității
18. **Risk Management** - Managementul Riscului
19. **Property Maintenance** - Întreținerea Proprietății
20. **Capital Expenditure (CapEx)** - Cheltuieli de Capital (CapEx)
21. **Vendor Management** - Managementul Furnizorilor
22. **Market Share** - Cota de Piață
23. **Competitive Set** - Set Concurențial
24. **Strategic Planning** - Planificare Strategică

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

Expressions & Phrases (Expresii și Frazе)

25. "Our priority is to maximize RevPAR while maintaining guest satisfaction." - "Prioritatea noastră este să maximizăm RevPAR-ul menținând satisfacția oaspeților."
26. "We need to analyze last quarter's revenue performance." - "Trebuie să analizăm performanța veniturilor din ultimul trimestru."
27. "Effective cost control is crucial for profitability." - "Controlul eficient al costurilor este crucial pentru profitabilitate."
28. "We're implementing a new training program for front-line staff." - "Implementăm un nou program de instruire pentru personalul de la recepție."
29. "Ensuring adherence to brand standards is paramount." - "Asigurarea respectării standardelor de brand este primordială."
30. "How are we performing against our occupancy forecast for next month?" - "Cum ne descurcăm în comparație cu prognoza noastră de ocupare pentru luna viitoare?"
31. "We need to review our staffing levels to optimize service delivery." - "Trebuie să revizuiм nivelurile noastre de personal pentru a optimiza livrarea serviciilor."
32. "Managing guest feedback is key to continuous improvement." - "Gestionarea feedback-ului oaspeților este cheia îmbunătățirii continue."

XII. Tour Guiding & Operations (Ghidaj Turistic și Operațiuni)

This section covers specific terms for tour guides, tour managers, and phrases related to leading groups and providing commentary.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.



1. **Tour Leader** - Lider de Tur
2. **Local Expert** - Expert Local
3. **Interpreter** – Interpret / traducator
4. **Group Dynamics** - Dinamica Grupului
5. **Headcount** - Număr de Persoane (număr exact)
6. **Roll Call** - Strigarea Catalogului (pentru prezență)
7. **Briefing Point** - Punct de Briefing / Informare
8. **Rendezvous Point** - Punct de Reîntâlnire
9. **Pacing** - Ritm (al turului)
10. **Storytelling** - Spunerea de Povești
11. **Narrative** - Narațiune
12. **Commentary** - Comentariu (al ghidului)
13. **Historical Accuracy** - Acuratețe Istorică
14. **Cultural Sensitivity** - Sensibilitate Culturală
15. **Time Management** - Managementul Timpului
16. **Contingency Plan** - Plan de Contingentă/ plan pentru situatii neprevazute
17. **Incident Report** - Raport de Incident
18. **Risk Assessment** - Evaluarea Riscului

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

19. **First Aid Kit** - Trusă de Prim Ajutor
20. **Emergency Contact List** - Lista de Contacte de Urgență
21. **Logistics Coordinator** - Coordonator Logistic
22. **Routing** - Rută / Traseu
23. **Permits** - Permise
24. **Voucher** - Voucher
25. **Entrance Tickets** - Bilete de Intrare

Expressions & Phrases (Expresii și Fraze)

1. "Please ensure everyone is present before we depart." - "Vă rog să vă asigurați că toată lumea este prezentă înainte de a pleca."
2. "We need to stick to our schedule to make it to the next attraction on time." - "Trebuie să ne ținem de program pentru a ajunge la următoarea atracție la timp."
3. "I'll provide some historical context as we approach the landmark." - "Voi oferi un context istoric pe măsură ce ne apropiem de obiectiv."
4. "Does anyone have any questions about the local customs?" - "Are cineva întrebări despre obiceiurile locale?"
5. "Remember to stay with the group for your safety." - "Amintiți-vă să rămâneți cu grupul pentru siguranța dumneavoastră."
6. "In case of an emergency, please follow my instructions." - "În caz de urgență, vă rog să urmați instrucțiunile mele."
7. "We have a brief restroom break scheduled in 15 minutes." - "Avem o scurtă pauză pentru toaletă programată în 15 minute."
8. "I'll hand out the entrance tickets now." - "Voi distribui biletele de intrare acum."
9. "We aim to provide an informative and engaging narrative throughout the tour." - "Ne propunem să oferim o narațiune informativă și captivantă pe parcursul turului."

10. "Please meet back at the rendezvous point at [time]." - "Vă rugăm să ne reîntâlniți la punctul de întâlnire la [oră]."

XIII. Event Planning & Coordination (Planificare și Coordonare Evenimente)

This section includes vocabulary for professionals organizing conferences, conventions, incentives, and other special events.



1. **Event Coordinator** - Coordonator de Evenimente
2. **Venue Selection** - Selectarea Locației
3. **Site Inspection** - Inspekția Locației
4. **Logistics Management** - Managementul Logisticii
5. **Vendor Contracts** - Contracte cu Furnizorii
6. **Catering** - Catering
7. **Audiovisual (AV) Equipment** - Echipament Audiovizual (AV)
8. **Registration Desk** - Ghișeu de Înregistrare
9. **Attendee List** - Lista de Participanți
10. **Speaker Management** - Managementul Vorbitorilor
11. **Sponsorship Packages** - Pachete de Sponsorizare
12. **Exhibition Booth** - Stand de Expoziție / Cabana / Ghereta

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

13. **Program Agenda** - Agendă Program
14. **Timeline** - Cronologie / Program (detaliat)
15. **Budget Allocation** - Alocarea Bugetului
16. **Post-Event Evaluation** - Evaluare Post-Eveniment
17. **Debrief** - Debriefing / Analiză Post-Eveniment
18. **Return on Event (ROE)** - Rentabilitatea Evenimentului (ROE)
19. **Keynote Speaker** - Vorbitor Principal
20. **Breakout Session** - Sesiune Paralelă / de Lucru / sesiune de lucru in grupuri mici in timpul unui eveniment cu multa lume
21. **Networking Event** - Eveniment de Networking / Eveniment de conectare/socializare
22. **Gala Dinner** - Cină de Gală
23. **Technical Support** - Suport Tehnic
24. **Signage** - Semnalistică / Indicatoare

Expressions & Phrases (Expresii și Fraze)

1. "We need to finalize the venue contract by the end of the week." - "Trebuie să finalizăm contractul cu locația până la sfârșitul săptămânii."
2. "Have you confirmed the requirements with the speakers?" - "Ați confirmat cerințele cu vorbitorii?"
3. "The registration desk will open at 8:30 AM." - "Ghișeul de înregistrare se va deschide la 8:30 AM."
4. "We'll need to allocate more budget for marketing the event." - "Va trebui să alocăm mai mult buget pentru promovarea evenimentului."
5. "The post-event evaluation will help us identify areas for improvement." - "Evaluarea post-eveniment ne va ajuta să identificăm ariile de îmbunătățire."

6. "Let's review the program agenda to ensure all sessions are well-timed." -
"Să revizuim agenda programului pentru a ne asigura că toate sesiunile sunt bine temporizate."
7. "Our goal is to create a memorable and impactful experience " - "Scopul nostru este să creăm o experiență memorabilă și de impact."
8. "We've secured a fantastic keynote speaker for the opening ceremony." -
"Am asigurat un vorbitor principal fantastic pentru ceremonia de deschidere."

XIV. Front Desk & Reservations Agents (Agenți de Recepție și Rezervări)

This section focuses on the practical, customer-facing language used by front-line staff in hotels and other accommodation providers.



1. **Guest Profile** - Profilul Oaspetelui
2. **Room Availability** - Disponibilitatea Camerei
3. **Walk-in Rate** - Tarif pentru Clienți Fără Rezervare
4. **Advance Payment** - Plată în Avans
5. **Pre-authorization** - Pre-autorizare (card bancar)
6. **Point of Sale (POS)** - Punct de Vânzare (POS)

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

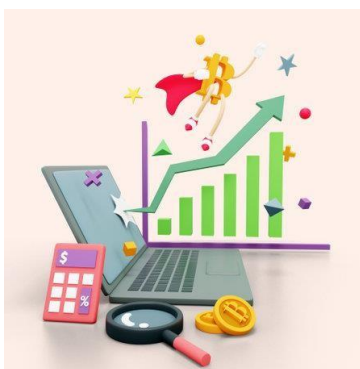
7. **Night Audit** (The Night Audit is a critical daily process performed by the night auditor, usually during the late evening or early morning hours (often around midnight or after the majority of guest check-ins). Its primary purpose is to reconcile and verify all financial transactions and activities that occurred at the hotel during the preceding 24-hour business day, and to prepare the hotel's accounts for the next day)- Audit de Noapte
8. **Shift Handover** - Predarea Schimbului
9. **Guest Preferences** - Preferințe Oaspeți
10. **Cross-sell** (Is a sales and marketing technique that involves offering additional, complementary products or services to an existing customer (or a customer in the process of making a primary purchase). The goal is to increase the value of the customer's purchase and provide them with a more comprehensive solution or enhanced experience. Essentially, it's about suggesting things that *go with* what the customer is already buying or has bought)- Vânzare Încrucișată
11. **Guest History** - Istoricul Oaspetelui
12. **Direct Booking** - Rezervare Directă
13. **Online Travel Agency (OTA) Booking** - Rezervare prin Agenție de Turism Online (OTA)
14. **Confirmation Number** - Număr de Confirmare
15. **Cancellation Policy** - Politica de Anulare
16. **No-Show Policy** - Politica de Neprezentare
17. **Guaranteed Reservation** - Rezervare Garantată
18. **Payment Gateway** - Procesator de Plăți
19. **Refund Process** - Procesul de Rambursare

Expressions & Phrases (Expresii și Frazе)

1. "Welcome to [Hotel Name], how may I assist you today?" - "Bun venit la [Numele Hotelului], cum vă pot ajuta astăzi?"
2. "Do you have a reservation under a specific name?" - "Aveți o rezervare pe un anumit nume?"
3. "Could I please see your passport/ID for check-in?" - "Aș putea vedea pașaportul/actul de identitate pentru check-in?"
4. "Your room number is [number], and it's located on the [floor] floor." - "Numărul camerei dumneavoastră este [număr], și se află la etajul [etaj]."
5. "The breakfast is served from [time] to [time] in the main restaurant." - "Micul dejun este servit de la [oră] la [oră] în restaurantul principal."
6. "We've pre-authorized your card for incidentals." - "Am pre-autorizat cardul dumneavoastră pentru cheltuieli suplimentare."
7. "We currently have availability for a [room type] at a rate of [amount] per night." - "Avem disponibilitate pentru o [tip de cameră] la un tarif de [sumă] pe noapte."
8. "Would you be interested in upgrading to a suite for an additional [amount]?" - "Ați fi interesat să faceți upgrade la un apartament pentru o sumă suplimentară de [sumă]?"
9. "We can make a note of your preferences for future stays." - "Putem nota preferințele dumneavoastră pentru șederile viitoare."
10. "Please confirm your arrival and departure dates." - "Vă rugăm să confirmați datele de sosire și plecare."
11. "Our cancellation policy requires 24-hour notice." - "Politica noastră de anulare necesită o notificare de 24 de ore."
12. "Let me check the availability for those dates." - "Permiteți-mi să verific disponibilitatea pentru acele date."
13. "How will you be settling the bill today?" - "Cum veți achita nota astăzi?"

XV. Tourism Marketing & Sales (Marketing și Vânzări în Turism)

This section includes vocabulary for professionals involved in promoting destinations, products, and services, and driving sales.



1. **Market Research** - Cercetare de Piață
2. **Target Market** - Piață Țintă
3. **Brand Positioning** - Poziționarea Brandului
4. **Unique Selling Proposition (USP)** - Propoziție Unică de Vânzare (USP)
5. **Competitive Analysis** - Analiză Concurențială
6. **Marketing Mix (4Ps: Product, Price, Place, Promotion)** - Mixul de Marketing (4P)
7. **Digital Marketing Strategy** - Strategie de Marketing Digital
8. **Content Creation** - Crearea de Conținut
9. **Social Media Campaign** - Campanie pe Rețele Sociale
10. **Conversion Rate Optimization (CRO)** - Optimizarea Ratei de Conversie (CRO)
11. **Public Relations (PR)** - Relații Publice (PR)
12. **Press Release** - Comunicat de Presă
13. **Media Outreach** - Relații cu Presa

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

14. **Sales Funnel** (is a conceptual model that illustrates the customer's journey from initial awareness of a product or service to the point of purchase or conversion. It's called a "funnel" because it's widest at the top (representing a large number of potential leads) and narrows down towards the bottom (representing the smaller number of actual customers))- Pâlnia de Vânzări
15. **Lead Generation** - Generarea de Lead-uri (potențiali clienți)
16. **Client Acquisition** - Achiziția de Clienți
17. **Customer Retention** - Reținerea Clienților
18. **Partnership Opportunities** - Oportunități de Parteneriat
19. **Promotional Offer** - Ofertă Promoțională
20. **Sales Target** - Obiectiv de Vânzări
21. **Commission** - Comision
22. **B2B (Business-to-Business)** - B2B (Business-to-Business)- raporturi economice între companii private
23. **B2C (Business-to-Consumer)** - B2C (Business-to-Consumer) – raporturi economice între companie și client

Expressions & Phrases (Expresii și Fraze)

1. "Our marketing strategy aims to attract the adventure tourism segment." - "Strategia noastră de marketing vizează atragerea segmentului de turism de aventură."
2. "We need to differentiate our product with a strong unique selling proposition." - "Trebuie să ne diferențiem produsul cu o propoziție unică de vânzare puternică."
3. "The new digital campaign generated a significant number of leads." - "Noua campanie digitală a generat un număr semnificativ de lead-uri."
4. "We're looking to expand our market share in the luxury travel sector." - "Dorim să ne extindem cota de piață în sectorul turismului de lux."

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

5. "Establishing key partnerships is essential for broader market reach." -
"Stabilirea parteneriatelor cheie este esențială pentru o acoperire mai largă a pieței."
6. "How can we improve our conversion rate for online bookings?" - "Cum putem îmbunătăți rata de conversie pentru rezervările online?"
7. "Our CRM system helps us personalize offers for repeat customers." -
"Sistemul nostru CRM ne ajută să personalizăm ofertele pentru clienții fideli."
8. "We'll issue a press release to announce the new destination launch." -
"Vom emite un comunicat de presă pentru a anunța lansarea noii destinații."
9. "What are our sales targets for the upcoming quarter?" - "Care sunt obiectivele noastre de vânzări pentru trimestrul următor?"

XVI. Handling Difficult Customer Requests & Complaints (Gestionarea Solicitărilor)

Dificile ale Clienților și a Plângerilor)

This section provides phrases for empathetic listening, de-escalation, problem-solving, and managing expectations.



Acknowledging & Empathizing (Recunoaștere și Empatie)

1. "I understand your frustration, and I apologize for the inconvenience this has caused." - "Înțeleg frustrarea dumneavoastră și îmi cer scuze pentru neplăcerea cauzată."
2. "I hear what you're saying, and I assure you we're taking this seriously." - "Aud ce spuneți și vă asigur că luăm acest lucru în serios."
3. "I'm truly sorry to hear that you had this experience." - "Îmi pare sincer rău să aud că ați avut această experiență."
4. "Thank you for bringing this to our attention. We appreciate your feedback." - "Vă mulțumesc că ne-ați adus acest lucru la cunoștință. Apreciem feedbackul dumneavoastră."
5. "I can see why that would be upsetting." - "Înțeleg de ce ar fi deranjant."

Gathering Information (Colectarea Informațiilor)

1. "Could you please elaborate on what happened?" - "Ați putea, vă rog, să detaliați ce s-a întâmplat?"
2. "When exactly did this occur?" - "Când anume s-a întâmplat acest lucru?"
3. "Can you provide any specific examples?" - "Puteți oferi exemple specifice?"
4. "What would be your preferred resolution?" - "Care ar fi rezoluția preferată de dumneavoastră?"
5. "Just so I'm clear, you're looking for...?" - "Doar ca să înțeleg bine, căutați...?"

Offering Solutions & Managing Expectations (Oferirea Soluțiilor și Gestionarea Așteptărilor)

1. "We can offer you a complimentary [service/item] as a gesture of our apology." - "Vă putem oferi un [serviciu/articol] gratuit, ca gest de scuză."
2. "As a one-time exception, we can arrange for..." - "Ca o excepție de o singură dată, putem aranja pentru..."
3. "We are working to rectify the situation immediately." - "Lucrăm pentru a remedia situația imediat."
4. "While we cannot [original request], we can certainly [alternative solution]."
-
"Deși nu putem [solicitarea inițială], putem cu siguranță [soluție alternativă]."
5. "Our policy on this matter is..." - "Politica noastră în această privință este..."
6. "Let me see what options are available for you." - "Permiteți-mi să văd ce opțiuni sunt disponibile pentru dumneavoastră."
7. "I'm afraid that's beyond our current capabilities." - "Mă tem că acest lucru depășește capacitățile noastre actuale."
8. "We'll do our utmost to ensure this doesn't happen again." - "Vom face tot posibilul pentru a ne asigura că acest lucru nu se va mai întâmpla."
9. "We value your business and want to make things right." - "Prețuim afacerea dumneavoastră și dorim să îndreptăm lucrurile."
10. "Would you prefer a refund or a credit for a future stay?" - "Ați prefera o rambursare sau un credit pentru o ședere viitoare?"
- 11.

XVII. Describing Detailed Service Offerings (Descrierea Detaliată a Ofertelor de Servicii)

These phrases help articulate the features, benefits, and unique selling points of tourism products and services.



Highlighting Features & Benefits (Evidențierea Caracteristicilor și Beneficiilor)

1. "Our [service/product] boasts [feature 1], ensuring you [benefit 1]." - "[Serviciul/Produsul] nostru se mândrește cu [caracteristica 1], asigurându-vă [beneficiul 1]."
2. "This package includes exclusive access to [area/service], providing an unparalleled [experience]." - "Acest pachet include acces exclusiv la [zonă/serviciu], oferind o [experiență] fără egal."
3. "You'll appreciate the seamless integration of [technology/service] for your convenience." - "Veți aprecia integrarea perfectă a [tehnologiei/serviciului] pentru confortul dumneavoastră."
4. "Our guided tours are led by certified local experts with in-depth knowledge of [topic]." - "Tururile noastre ghidate sunt conduse de experți locali certificați, cu cunoștințe aprofundate despre [subiect]."
5. "The all-inclusive option covers [meals, drinks, activities], so you can truly relax." - "Opțiunea all-inclusive acoperă [mese, băuturi, activități], astfel încât să vă puteți relaxa cu adevărat."

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

6. "We provide complimentary [service] to enhance your overall stay." -
"Oferim
[serviciu] gratuit pentru a vă îmbunătăți șederea generală."
7. "Each room is thoughtfully designed with [design element] to create a
[ambiance]." - "Fiecare cameră este concepută cu grijă, cu [element de
design] pentru a crea o [atmosferă]."
8. "Our sustainability initiatives ensure minimal environmental impact while
maximizing local benefit." - "Inițiativele noastre de sustenabilitate asigură
un impact minim asupra mediului, maximizând în același timp beneficiile
locale."
9. "The bespoke itinerary allows for complete customization based on your
preferences." - "Itinerarul personalizat permite o personalizare completă
bazată pe preferințele dumneavoastră."
10. "Experience world-class [cuisine/facilities] right here on our premises." -
"Experimentați [bucătăria/facilitățile] de clasă mondială chiar aici, la noi."

Clarifying & Elaborating (Clarificare și Detalieri)

1. "To clarify, the tour departs at [time] and lasts approximately [duration]." -
"Pentru a clarifica, turul pleacă la [oră] și durează aproximativ [durată]."
2. "The standard room rate includes [features], while the deluxe option offers
[additional features]." - "Tariful standard al camerei include [caracteristici],
în timp ce opțiunea de lux oferă [caracteristici suplimentare]."
3. "Our cancellation policy states that a full refund is available if cancelled
[timeframe]." - "Politica noastră de anulare prevede că o rambursare
integrală este disponibilă dacă se anulează [perioadă de timp]."
4. "We require a deposit of [amount] at the time of booking." - "Solicităm un
depozit de [sumă] la momentul rezervării."
5. "The package details are outlined in this brochure/on our website." -
"Detaliile pachetului sunt prezentate în această broșură/pe site-ul nostru."

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.

6. "This facility is available from [start time] to [end time] daily." - "Această facilitate este disponibilă de la [ora de începere] până la [ora de încheiere] zilnic."

XVIII. Negotiating Prices & Special Deals (Negocierea Prețurilor și Ofertelor Speciale)

This section provides phrases for discussing pricing, offering discounts, and closing deals in a professional manner.



• Initiating Negotiation (Inițierea Negocierii)

1. "Is there any flexibility on the price for a group booking?" - "Există flexibilitate la preț pentru o rezervare de grup?"
2. "Are there any special rates available for extended stays?" - "Există tarife speciale disponibile pentru sejururi prelungite?"
3. "We're looking for the best possible value for our budget." - "Căutăm cea mai bună valoare posibilă pentru bugetul nostru."
4. "What would be your most competitive offer for [service/package]?" - "Care ar fi cea mai competitivă ofertă a dumneavoastră pentru [serviciu/pachet]?"

5. "Could you advise on any available discounts for [specific category, e.g., students/seniors]?" - "Ați putea oferi informații despre reducerile disponibile pentru [categorie specifică, de ex. studenți/seniori]?"

Offering & Counter-Offering (Oferire și Contra-Oferire)

1. "We can offer a [percentage] discount for bookings made within the next [timeframe]." - "Putem oferi o reducere de [procent] pentru rezervările făcute în următoarea [perioadă de timp]."
2. "While the price is firm, we can include a complimentary [extra service]." - "Deși prețul este fix, putem include un [serviciu suplimentar] gratuit."
3. "Our best price for this period is [amount]." - "Cel mai bun preț al nostru pentru această perioadă este [sumă]."
4. "We'd be happy to match a competitor's price if you provide a quote." - "Am fi bucuroși să egalăm prețul unui concurent dacă ne furnizați o ofertă."
5. "If you book directly through our website, you'll receive [benefit]." - "Dacă rezervați direct prin site-ul nostru, veți primi [beneficiu]."
6. "This special offer is valid only for a limited time." - "Această ofertă specială este valabilă doar pentru o perioadă limitată."
7. "We could consider [alternative proposal] if that works for you." - "Am putea lua în considerare [propunere alternativă] dacă acest lucru vă convine."

Concluding Negotiation (Încheierea Negocierii)

1. "Does that sound acceptable to you?" - "Sună acceptabil pentru dumneavoastră?"
2. "Are you happy with this proposal?" - "Sunteți mulțumit de această propunere?"
3. "Excellent, we'll proceed with this arrangement then." - "Excelent, vom proceda cu acest aranjament atunci."



Co-funded by the
European Union



4. "We look forward to finalizing the details with you." - "Așteptăm cu nerăbdare să finalizăm detaliile cu dumneavoastră."
5. "This rate is subject to availability." - "Acest tarif este supus disponibilității."
6. "Please confirm your acceptance of this offer." - "Vă rugăm să confirmați acceptarea acestei oferte."

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.