

**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΓΕΡΜΑΝΟΕΛΛΗΝΙΚΟ ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΟΡΩΝ



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΒΟΓΚΑ ΓΡΗΓΟΡΙΑ

**ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:
Δρ. ΣΤΑΦΥΛΙΔΟΥ-ΑΛΑΤΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ**

ΠΑΤΡΑ 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	- 4 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	- 6 -
1. Η φιλοξενία από την αρχαιότητα έως σήμερα.....	- 6 -
1.1. Η οργάνωση υποδοχής σήμερα.....	- 12 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	- 24 -
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ	- 24 -
2.1. Τα είδη Διαμονής	- 24 -
2.2. Συνοπτικός πίνακας είδη Ξενοδοχείων	- 28 -
2.3. Η Δομή ενός μεγάλου ξενοδοχείου.....	- 29 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	- 30 -
Ο ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ..	- 30 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	- 35 -
Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	- 35 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	- 39 -
Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	- 39 -
5.1 Τομείς ωφελούμενοι από τον Τουρισμό.....	- 42 -
5.2 Οι προβλέψεις των Διεθνών Οργανισμών για την ανάπτυξη του Ελληνικού Τουρισμού	- 44 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	- 47 -
ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ ΩΣ ΓΛΩΣΣΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	- 47 -
6.1. Τμήματα του ξενοδοχείου	- 47 -
6.1.1. Das Personal im Empfangsdienst.....	- 47 -
6.1.2. Aufgaben des Empfangs Personal.....	- 48 -
6.1.3. Σύνοψη των εργασιών με την βοήθεια υπολογιστή στην υποδοχή	- 50 -
6.1.4. Χρήσιμες εκφράσεις υποδοχής	- 51 -
6.1.5. Εξοπλισμός υποδοχής	- 54 -

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	- 57 -
7.1. Das Kuchenpersonal.....	- 58 -
7.2. Die Kuchenorganisation.....	- 58 -
7.3. Die Küchenausrüstung	- 58 -
7.4. Die Konditorei - Ζαχαροπλαστείο	- 69 -
7.5. Χρήσιμες εκφράσεις εστιατορίου	- 70 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	- 74 -
DIE ETAGE	- 74 -
8.1. Die Hausdame	- 74 -
8.2 Die Zimmermädchen.....	- 74 -
8.3 Χρήσιμες εκφράσεις υπηρεσίας δωματίων.....	- 74 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο	- 76 -
THEMATISCHES VOKABULAR TOURISTISCHER – HOTEL & GASTRONOMISCHER FACHTERMINI	- 76 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο	- 113 -
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΓΕΡΜΑΝΟΦΩΝΕΣ ΧΩΡΕΣ (ΓΕΡΜΑΝΙΑ, ΑΥΣΤΡΙΑ, ΕΛΒΕΤΙΑ) .	- 113 -
Elysee Hotel Hamburg	- 114 -
Electra Palace Hotel Athens.....	- 120 -
Clarion Hotel Berlin (Superior)	- 124 -
Titania Hotel Athens	- 128 -
Best Western Hotel Museum	- 133 -
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	- 135 -
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ/LITERATURRERZEICH	- 136 -

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τουριστική βιομηχανία είναι μείζωνος σημασίας για την ελληνική οικονομία και αποτελεί ίσως την σπουδαιότερη οικονομική δραστηριότητα της χώρας μας καθώς καταλαμβάνει το 18% του Α.Ε.Π. Η συμμετοχή των τουριστών από τις γερμανόφωνες χώρες(Γερμανία, Αυστρία,Ελβετία) συγκροτεί περίπου το 25% του συνολικού τουριστικού προϊόντος. Για αυτό το λόγο η διδασκαλία της γερμανικής ως δεύτερης ξένης γλώσσας αποτελεί σημαντικό εφόδιο για τους αποφοίτους του τμήματός μας. Αυτός ήταν και ο λόγος της συγγραφής ενός δίγλωσσου γερμανοελληνικού λεξικού τουριστικών όρων που αφορούν τον τομέα του ξενοδοχείου.

Η παντελής σχεδόν ανυπαρξία βιβλιογραφίας σχετικά με το γνωστικό αντικείμενο κατέστησε αρκετά δύσκολη και επίπονη την προσπάθεια μου για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας.

Η πτυχιακή εργασία αποτελείται από δέκα (10) κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην ιστορία του τουρισμού από την αρχαιότητα έως τη σύγχρονη εποχή, καθώς και σε μία σύντομη αναφορά στην οργάνωση της υποδοχής σήμερα.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στα είδη διαμονής και εστίασης και στη δομή ενός μεγάλου ξενοδοχείου.

Το τρίτο κεφάλαιο πραγματεύεται το ρόλο που παίζει το ανθρώπινο δυναμικό στην διαμόρφωση του τουριστικού τομέα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την σημασία της τουριστικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται μία σύντομη ανάλυση της ανάπτυξης του ελληνικού τουρισμού.

Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στη γερμανική γλώσσα ως γλώσσα ειδικότητας στον τομέα του ξενοδοχείου και ειδικότερα στην υποδοχή.

Το έβδομο και το όγδοο κεφάλαιο αναφέρεται στο τμήμα του εστιατορίου και της οροφοκομείας αντίστοιχα.

Το ένατο κεφάλαιο περιλαμβάνει ένα συνοπτικό θεματικό λεξιλόγιο με πιο εύχρηστους τουριστικούς – ξενοδοχειακούς και επισιτιστικούς όρους και τέλος το δέκατο κεφάλαιο περιλαμβάνει παραδείγματα ξενοδοχείων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. Η φιλοξενία από την αρχαιότητα έως σήμερα

Η λέξη «φιλοξενία» οδηγεί γενικά στο τεκμήριο ότι ο άνθρωπος από την φύση του είχε ως δεδομένο την φιλική υποδοχή ενός ξένου. Στην πραγματικότητα όμως συμβαίνει το αντίθετο: Σε πρωτόγονες ομάδες ανθρώπων θεωρούνταν οι δεσμοί αίματος πολύ σημαντικοί, περισσότερο από την φιλία και την ειρήνη. Οι ξένοι ήταν εξ' αρχής εχθροί και τους απέρριπταν δίχως εξαίρεση ή τους σκότωναν.

Εάν γύρω από τον όρο «φιλοξενία» μελετήσουμε την παρούσα βιβλιογραφία, τότε θα μείνουμε άναυδοι για την ψευδοευλαβή και εξιδανικευμένη συνήθεια των συγγραφέων. Αντί σαφών αναλύσεων αναφέρονται μόνο συνθήματα ή πεζότητες: «Η Γέννηση της φιλοξενίας – μία συγκεκριμένη στιγμή της ανθρωπότητας». Επίσης, συνεχίζονται να αναφέρονται και άλλα ηθικά συναισθήματα.

Το έθιμο της υποδοχής, στέγασης και της προστασίας των ξένων δεν πήγασε καθόλου από ηθικό αίσθημα, αλλά αρχικά από εγωϊστικά κίνητρα, δηλ. από την ανάγκη για εγγυημένη αμοιβαιότητα: Φιλοξενούμε έναν ξένο και τον προστατεύουμε για να βρούμε στην κατάλληλη στιγμή επίσης φιλοξενία και προστασία. Η φιλοξενία δεν δημιουργήθηκε λοιπόν εξαιτίας του ανθρώπινου συναισθήματος, αλλά ήταν σε μία συγκεκριμένη αναπτυξιακή βαθμίδα μία σαφή, σκληρή βιωτική αναγκαιότητα. Δεν χρησίμευε γι' άλλο σκοπό παρά μόνο της προστασίας της ζωής και των αγαθών.

Εκτός του φόβου από τον ξένο συντέλεσε επίσης στην ανάπτυξη της φιλοξενίας και το αυξανόμενο ενδιαφέρον της ανταλλαγής εμπορευμάτων και της τερπνότητας του να λαμβάνουμε ειδήσεις. Σίγουρα όμως σημαντικό ρόλο έπαιξε και η ανάγκη προβολής και κύρους.

Η επιθυμία για εγγυημένη αμοιβαιότητα γίνεται πιο κατανοητή, εάν φανταστούμε πόσο μικρές και στενά περιορισμένες ήταν οι οικιστικές και ειρινικές περιοχές της προϊστορικής εποχής. Επιπλέον, ότι σε προϊστορικούς λαούς δεν γινόταν λόγος για πανδοχεία και τα τρόφιμα δεν είχαν τιμή, δηλ. δεν μπορούσε να τα αγοράσει κάποιος. Εκτός αυτού σε παλαιότερες εποχές, όπως και σήμερα, στους λεγόμενους πρωτόγονους λαούς δεν υπήρχε καθόλου το λεγόμενο «Δίκαιο Ξένων» ή τουλάχιστον δεν είχε αναπτυχθεί πλήρως. Δηλαδή, απέναντι στους ντόπιους οι ξένοι ήταν υποδιαίστεροι. Χωρίς το έθιμο της φιλοξενίας, τα ταξίδια και οι διαμονές σε ξένες χώρες ήταν μία άκρως αβέβαιη υπόθεση ή τουλάχιστον αρκετά οικονομικά δύσκολη υπόθεση.

Αργότερα ο θεσμός της φιλοξενίας επιρρεάστηκε από θρησκευτικά καταστατικά και μύθους. Η φιλοξενία ήταν ιερό και υπέρτατο έθιμο. Ξένοι και ταξιδιώτες είχαν στέγη και προστασία από την εστία που τους φιλοξενούσε. Κι επειδή ο άνθρωπος έχει τάση για υπερβολές, μερικές φορές προσέφεραν επίσης και την ίδια την γυναίκα τους. Ποιος άρα θα ήθελε να αρνηθεί την βολική προστασία της ιερής φιλοξενίας και το άσυλο;

Σε εποχές του Ομήρου (8^{ος} αιώνας π.Χ.), θεωρούσαν οι Έλληνες όλους τους ξένους, προστατευόμενους του- υπεράνω Θεών και ανθρώπων- κυρίαρχου Δία, τον οποίον τον αποκαλούσαν «ο φιλόξενος» (Διός Ξένος και αργότερα στους Ρωμαίους Διός Φιλόξενος). Σε κάθε επισκέπτη, οδοιπόρο έδιναν μία φιλόξενη στέγη, τον έπλεναν, του άλλαζαν τα ρούχα και τον φίλευαν. Μόλις μετά από μερικές μέρες ρωτούσαν για το όνομά του, την καταγωγή του και την πατρίδα του.

Συμβολικές πράξεις παίζουν στη φιλοξενία από ανέκαθεν έναν μεγάλο ρόλο. Στην αρχή ο φιλοξενούμενος δεν μπορούσε να θεωρήσει την φιλοξενία ως δικαίωμα, επειδή αυτή ήταν υποχρέωση που κληρονομούνταν από γενιά σε γενιά. Για να εξασφαλιστούν αυτές οι αβέβαιες σχέσεις, κλείνονταν συμμαχίες μεταξύ φυλών και συμβόλαια μεταξύ μεμονομένων ατόμων και οικογενειών για αμοιβαία φιλοξενία (hospitium). Στην τελευταία περίπτωση αντάλλαζαν μεταξύ

τους δώρα και αυτή τη συμφωνία τη διατηρούσαν και οι δύο πλευρές των απογόνων τους με κάθε σεβασμό.

Οι Ρωμαίοι κατοχείροναν αυτές τις σχέσεις με όρκους, χειραψία και ανταλλαγή από γραπτά συμβόλαια φιλοξενούμενων (*tabula hospitalis*) ή ενός σήματος (*tessera* ή *symbolum*), τα οποία αναγνώριζαν και επικύρωναν. Αυτά είχαν δεσμευτική δύναμη και τα θεωρούσαν ως ιερά και απαράβατα. Συμπεριλάμβαναν πέρα απ' αυτά και την πολιτική εκπροσώπηση του φιλοξενούμενου, ονομαστικά μπροστά σε δικαστήριο και μπορούσε μόνο μέσω μιας τυπικής ανάκλησης να λυθεί.

Για οποιον είχε δουλειά σε μια ξένη χώρα, ήταν σημαντικό, τουλάχιστον στις μεγαλύτερες πόλεις να έχει έναν «φιλόξενο», ο οποίος θα μπορούσε να τον υπηρετήσει ως συνήγορος. Στους Έλληνες ονομαζόταν ένας τέτοιος εκπρόσωπος *Proxenos*. Αυτός έπρεπε να είναι πολίτης του κράτους, στο οποίο έπρεπε να εκπροσωπήσει τον ξένο. Συχνά η χώρα, της οποίας πολίτες έπρεπε αυτός ο πρόξενος να εκπροσωπήσει, τον διόριζε τυπικά και αυτό αντιστοιχεί περίπου στην θέση του σημερινού πρόξενου.

Ο οποίος είχε επίσης την ευθύνη ως προς όλους τους ξένους της χώρας, της οποίας ήταν πρόξενος, να φανεί φιλόξενος και έπρεπε να παρουσιάσει τους αποσταλμένους στην κυβέρνηση της χώρας του. Στη συνέχεια αντιπροσώπευε τα δικαιώματα του υπουργείου των εξωτερικών και των υπηκόων του στο δικαστήριο και να δώσει την κάθε δυνατόν βοήθεια κυρίως στους υπηκόους του – και ας ήταν μόνο μία επίσκεψη θεάτρου.

Κατά παρόμοιο τρόπο διαμορφώθηκε η ρωμαϊκή σχέση φιλοξενίας, αλλά ο ρωμαίος φιλόξενος (*patronus*) εκπροσώπευε τον φίλο του, του εξωτερικού, απέναντι στις δημόσιες υπηρεσίες και στα δικαστήρια. Δεν οφελούνταν όμως και ο ίδιος σε άλλες χώρες από τον εκεί φιλόξενο, διότι είχε στη διάθεσή του ρωμαίους υπαλλήλους.

Το να γίνει κάποιος *Proxenos* ή *Patronus* μιας ξένης χώρας, δηλ. πρόξενος με τα σημερινά δεδομένα, ήταν ήδη από τότε μεγάλη τιμή. Γι' αυτό το λόγο οι

τίτλοι **Proxenia** στην Ελλάδα και **Patronat** στην Ρώμη, συχνά δεν ήταν τίποτε άλλο παρά ένας τίτλος τιμής για αυτούς, στους οποίους δινόταν. Όπως και σήμερα, έτσι και τότε φιλοδοξούσαν συχνά κάποια άτομα να αποκτήσουν τον τίτλο αυτό, των οποίων η προσωπική ζωή δεν ενδείκνινταν για αυτό.

Σε αντίθεση με τους Έλληνες, Ρωμαίους και άλλους ακόμη πιο αρχαίους λαούς, αποτελούσε η φιλοξενία σε γερμανικές και σλάβικες φυλές μία σχέση δίχως συμβόλαιο. Πολλοί συγγραφείς συμπεραίνουν έτσι λανθασμένα, ότι η φιλοξενία σ' αυτές τις φυλές ήταν πιο ευγενής, πιο αυτονόητη και πιο ιερή. Αυτό όμως σίγουρα δεν αληθεύει. Η φιλοξενία στους Γερμανούς και στους Σλάβους δεν ασκήθηκε διαφορετικά απ' ότι σε άλλες φυλές. Τελούνταν με τους ίδιους τύπους και είχε από υλικής απόψεως τις ίδιες προσδοκίες. Πρέπει να τονιστεί για άλλη μια φορά ότι η φιλοξενία δεν εξαρτάται ιδιαίτερα από τον χαρακτήρα ενός λαού, αλλά πολύ περισσότερο από ένα συγκεκριμένο επίπεδο αναπτυξιακής δομής που αφορά την διάρθρωση, την οικονομική και κοινωνική της άποψη. Κατά τ' άλλα ίσχυαν και στις φυλές του Βορρά οι νόμοι της επιβίωσης και των εθίμων εκείνης της εποχής, δηλ. οι θρησκευτικές εντολές.

Ο ξένος απολάμβανε και σ' αυτές τις φυλές όλα τα προτερήματα μιας παραδειγματικής φιλοξενίας – από τη στιγμή που μόλις αυτός είχε αναγνωριστεί ως φιλοξενούμενος. Κι εδώ βρίσκεται μία μικρή διαφορά στην εφαρμογή της φιλοξενίας: Εξαιτίας της πλήρους έλλειψης συμβολαίων αυτή εξαρτόνταν από το γεγονός, εάν ο ξένος αναγνωριζόταν ως φίλος ή εχθρός. Αυτό όμως ήταν συχνά στην κρίση του οικοδεσπότη.

Διάσημοι Ρωμαίοι δοξάζανε την φιλοξενία γερμανόφωνων φυλών, αλλά δεν πρέπει να υπερεκτιμήσουμε τέτοιες μαρτυρίες. Κατά κανόνα επισκέπτονταν φυλές κοντά στα σύνορά τους, οι οποίες έδειχναν την καλύτερη πλευρά τους, επειδή ήταν γνώστες της ρωμαϊκής εξουσίας. Γνώριζαν από διηγήσεις (όπως για τον Καίσαρα) ότι οι Ρωμαίοι που τους επισκέπτονταν ήταν μεγάλες προσωπικότητες της αυτοκρατορίας. Μιας και σε εποχές ειρήνης ήταν

αναγκασμένοι να έχουν καλές σχέσεις και επαφές, κυρίως με γειτονικές περιοχές που συνόρευαν, η φιλοξενία πήρε ιδιαίτερες διαστάσεις.

Παρόλο που μέχρι τον μεσαίωνα σε μερικές γερμανόφωνες και σλαβικές φυλές προσέδιδαν στην φιλοξενία ιδιαίτερη σημασία, υπήρχαν περιοχές, στις οποίες βάσει των νόμων διασφαλιζόνταν πλέον η φιλοξενία και τιμωρούσαν όποιον δεν δεχόταν να φιλοξενήσει έναν ξένο. Οι πιο γνωστές διατάξεις για το παράγγελμα του φιλοξενούμενου είναι οι: “Lex Visigotorum” και οι “Lex Burgundium” που χρονολογούνται στις αρχές του 6^{ου} αιώνα μ.Χ.

Οι Σλάβοι για παράδειγμα ακολουθούσαν κατά γράμμα την αντίληψη του δικαίου, δηλαδή ότι όποιος δεν δεχτεί έναν ξένο, θα πρέπει να του κάψουν το σπίτι και την αυλή. Αργότερα, και μάλιστα το 802 μ.Χ., όρισε ο Κάρολος ο Μέγας, ότι κανείς δεν επιτρεπόταν να αρνηθεί σε έναν ξένο τροφή και στέγη.

Με αυτές και παρόμοιες διατάξεις, αλλά και εξαιτίας της αλλαγής της διάρθρωσης, περιορίστηκε η δυνατότητα της φιλοξενίας. Ναι μεν διατηρήθηκε από τα μέλη της εκκλησίας λόγω της χριστιανικής διδασκαλίας, αλλά γενικότερα αντικαταστάθηκε αναγκαστικά και αναπόδραστα από το εμπόριο καταλύματος.

Αυτό όμως δεν σηματοδοτεί ούτε μία κατάρρευση των καλών εθίμων, αλλά ούτε ότι η χρηματοδοτούμενη φιλοξενία είναι μικρότερης αξίας από ότι η αφιλοκερδώς προσφερόμενη.

Διότι σε πυκνοκατοικημένους χώρους, στους οποίους ο φιλοξενούμενος μέσω του νόμου προστατεύεται, ακυρώνεται η αναγκαιότητα της φιλοξενίας και την καθιστά –εξαιτίας της συσώρευσης των ανθρώπων, οικονομίας, εμπορίου και συγκοινωνίας- σχεδόν αδύνατη. Δεν πρόκειται λοιπόν για εκφυλισμό, ότι δηλαδή η φιλοξενία δεν μπόρεσε να διατηρηθεί πια, αλλά για μια λογική εξέλιξη σε όλους τους λαούς. Και αυτό έγινε με την πάροδο του χρόνου και με μία ανάπτυξη προοδευτική.

Χαρακτηριστική είναι η ακόλουθη παρουσίαση: Μία συνοδεία εμπόρων του μεσαίωνα με 5 άμαξες, 20 άλογα και 40 άτομα, δούλους και ταξιδιώτες,

καταφθάνει σε μια περιοχή και απολαμβάνει την φιλοξενία του συνεταίρου. Αυτό θα ήταν παρακμή και έξοδα που δεν θα ήταν υποφερτά;

Το πανδοχείο δεν είναι λοιπόν ένας κατώτερος, αλλά ένας πιο ώριμος τύπος φιλοξενίας, και πάλι δικαιολογείται από την αναγκαιότητα που προβάλλει το συγκεκριμένο επίπεδο ανάπτυξης. Περισσότερο είναι να εξεταστεί, ποιες δυνατότητες ανάπτυξης θα είχαν σήμερα ο πολιτισμός και η οικονομία, εάν θα τους είχε αφαιρεθεί η βάση ενός ολοκληρωμένου επαγγέλματος στον ξενοδοχειακό και επισιτιστικό τομέα. Το επάγγελμά μας στην σημερινή εποχή είναι ζωτικής σημασίας. Εκτός αυτού, η φιλοξενία καλλιεργείται στον τομέα μας, έτσι ώστε -σε κάθε ειδικό τομέα όπως η κουζίνα- να επιδρά παραδειγματικά και προγραμματισμένα. Γι' αυτό το λόγο κανείς δεν νοσταλγεί την φιλοξενία της παλαιάς εποχής.

Ο όρος **“Hotel”** (ξενοδοχείο) διαμορφώθηκε μόλις τον 17^ο αιώνα. Στη Γαλλία μπορούσαν οι ευγενείς τάξεις υπό τον Λουδοβίκο XIV, να βρουν στην πρωτεύουσα μία εξέδρα, η οποία τους καθιστούσε δυνατό, να κερδίσουν επιρροή και μάλιστα δίπλα στο ανάκτορο της πόλης στην πρωτεύουσα και να χτίσουν μία άνετη ιδιοκτησία. Ο οικοδεσπότης ονόμασε αυτό το ανάκτορο **“Hotel”**. Ένας εφευρετικός υπάλληλος ενός τέτοιου ανακτόρου έχτισε για τον εαυτό του, ένα «παλατάκι», το οποίο επωφελούνταν εμπορικά. Σε πολίτες της υψηλής κοινωνίας έδινε την ευκαιρία αντί χρημάτων, να μπορούν να μιμηθούν έναν αριστοκρατικό τρόπο ζωής. Αυτός ονόμασε την επιχείρηση του **“Hotel”**. Από τότε έγινε αυτή η ονομασία όρος για ένα μέρος της φιλοξενίας, ενός στυλ μεγαλύτερων αξιώσεων.

1.1. Η οργάνωση υποδοχής σήμερα

Ραγδαία ήταν η διείσδυση της τεχνολογίας στην υπηρεσία της υποδοχής η οποία επεκτάθηκε ύστερα για δεκαετίες. Στις αρχές γινόταν οποιαδήποτε εκτέλεση ακόμα δια χειρός. Έπειτα εμφανίστηκαν ταμειακές μηχανές και μηχανές για τις κρατήσεις των ξενοδοχείων στην αγορά, οι οποίες σταδιακά με το χέρι καθιερώθηκαν. Τελικά τα τελευταία χρόνια άρχισαν πρώτα δισταχτικά, αλλά μετά με πιο γρήγορους ρυθμούς να επιβάλλονται νέες εξελίξεις από EDV (επεξεργασία στοιχείων με υπολογιστές) – Hardware και συστήματα επιχειρήσεων στην υποδοχή ξενοδοχείων όπως και σε άλλα τμήματα της επιχειρήσεως.

Οι απαιτήσεις των πελατών σε λειτουργικότητα και υπηρεσίες έχουν αυξηθεί σε όλους τους επαγγελματικούς τομείς. Ένας άνετος εξοπλισμός πληροφοριών και επικοινωνίας αποτελεί για τον πελάτη ένα σίγουρο στοιχείο της παλέτας όλων των συνολικών προσφορών. Η συσπείρωση της ηλεκτρονικής πληροφορίας και επικοινωνίας οδηγεί σε μία ανταγωνιστική προσφορά υπηρεσιών. Συμπεριλαμβανομένου ενός εκτενής νούς ελέγχου της επιχείρησης, καλύτερων δυνατοτήτων διεύθυνσης και επίβλεψης επιχειρησιακών διαδικασιών, όπως και απαλλαγή για τους συνεργάτες.

Στην υποδοχή μοντέρνων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων συντρέχουν/ συναθροίζονται οι γραμμές για τηλέφωνο, φάξ, τηλέτυπο και τα ταμεία. Στις αρχές τα συστήματα πληροφορικής λογαριάζονταν δια χειρός. Με την εγκαίνιαση των στάνταρ επιχειρησιακών συστημάτων, έγινε ο χειρισμός απλούστερος. Όλες οι χρεώσεις των λογαριασμών πελατών, ανεξαρτήτως σε ποιο τομέα έχουν γίνει, φτάνουν αυτομάτως στον λογαριασμό τους.

Το μέγεθος του ξενοδοχείου δεν είναι και τόσο αποφασιστικό για την προσφορά της διατήρησης στοιχείων μέσου υπολογιστών, εφ' όσον όλα τα συστήματα υπηρεσιών έχουν διοργανωθεί σε ανταλλάξιμο τύπο. Ένα επιχειρησιακό σύστημα πληροφορικής για την υποδοχή ξενοδοχείων μπορεί να

συμπληρωθεί και με άλλα μέρη της επιχείρησης. Για τον τομέα του ξενοδοχείου έχουν αναπτύξει οι προσφέροντες προγράμματα, τα οποία διαθέτουν ικανές τομές, για να συμπεριλάβουν και να τελειοποιήσουν standartsoftware διαφορετικών κατασκευαστών σε ένα συνολικό σύστημα.

Για τον τομέα του ξενοδοχείου προσφέρουν οι κατασκευαστές software τα ακόλουθα προγράμματα:

- Κράτηση
- Μεμονωμένες/ ατομικές κρατήσεις, ομαδικές κρατήσεις, τμηματικές κρατήσεις
- Συγκεφαλαίωση κρατήσεων
- αυτόματη εύρεση τιμών
- αναδρομή στο αρχείο
- κρατήσεις δωματίων και κατηγοριών
- αυτόματη βεβαίωση
- Check in
- Guest-Accounting (λογαριασμός πελατών)
- Check out
- Διεύθυνση κ.λ.π.

Επί πλέον:

- Εμπόριο προϊόντων
- Marketing & Sales
- Τμήμα συνεδρίων
- Σύντομη διαχείριση/ διοίκηση
- Χρονική απογραφή
- Απολογισμός μισθού
- Επεξεργασία κειμένου
- Κατάργηση(συνταγών) και υπολογισμός

Όλοι οι προσφέροντες γνωρίζουν, ότι οι επιθυμίες των μάνατζερ ξενοδοχείων είναι σχεδόν πάντα οι ίδιες. Αυτή η αναδρομή κλείνει προς το παρόν με το τωρινό τεχνολογικό επίπεδο του υπολογιστή. Το μέλλον θα φέρει ακόμα βελτιώσεις.

Ο άνθρωπος είναι όλο και λιγότερο πρόθυμος να αναλάβει παροχές υπηρεσιών. Αυτό το κενό που αφήνει ο άνθρωπος αντικαθιστά η τεχνολογία και η εξέλιξη αναπτύσσεται ταχύτερα από ότι στο παρελθόν. Η τεχνολογία δεν αφαιρεί θέσεις εργασίας. Η τεχνολογία μας βοηθάει να αξιοποιήσουμε το μέλλον, επειδή ο άνθρωπος δεν διατίθεται για τον τομέα παροχής υπηρεσιών.

Die Gastfreundschaft von den Anfängen bis zu den Computern

Das Wort Gastfreundschaft verleitet im allgemeinen zu der Annahme, dass dem Menschen von Natur aus der Sinn für die freundliche Aufnahme eines Fremden gegeben war. Tatsächlich ist aber das Gegenteil zutreffend: Bei primitiven Menschengruppen reichten Freundschaft und Friede nicht weiter als die Blutbande. Fremde waren grundsätzlich Feinde und wurden fast ausnahmslos abgelehnt oder kurzerhand getötet.

Wenn man nach der Ursache der Gastfreundschaft forscht und zu diesem Zwecke die vorhandene Literatur heranzieht, so ist man über die frömmelnde und idealisierende Einfalt mancher Autoren mehr als verblüfft. Statt einer klaren Analyse werden stets nur Schlagworte oder gar Plattheiten angeführt: „Die Geburt der Gastfreundschaft – eine Sternstunde der Menschheit!“ heißt es da. Oder: „Edle Menschlichkeit führt zur Gastfreundlichkeit“, weiterhin wird von ethischen Gefühlen und dergleichen mehr gesprochen. Mithin: Ach, wie edel war die Menschheit damals, und wie bös sind wir heute, da wir Gastfreundschaft nicht mehr pflegen. Mit Verlaub: Alles barer Unsinn. Mit solchen Redensarten trifft man nicht den Kern der Sache. Einer hat damit einmal angefangen, die anderen erzählen es kritiklös nach.

Die Sitte der Aufnahme, Beherbergung und des Beschützens von Fremden entsprang keineswegs ethischem Empfinden, sondern zunächst recht eigennützigen Motiven, nämlich dem Bedürfnis nach garantierter Gegenseitigkeit: Man nimmt den Fremden auf und beschützt ihn, um gegebenenfalls ebenso Aufnahme und Schutz zu finden. Die Gastfreundschaft gründete sich also nicht auf menschliche Gefühlsregung, sondern war vielmehr auf einer bestimmten Entwicklungsstufe eine klare, harte Lebensnotwendigkeit. Sie diente keinem anderen Zwecke als dem Schutze von Leib und Gut. Magische Furcht vor dem Fremden mag die Gastfreundschaft ebenso gefördert haben wie das wachsende Interesse am Austausch von Wirtschaftsgütern und die Annehmlichkeit, aus der Ferne Nachricht zu erhalten. Daneben hat aber sicherlich auch das Geltungsbedürfnis eine große Rolle gespielt.

Der Wunsch nach garantierter Gegenseitigkeit wird um so verständlicher, wenn man sich vorstellt, wie klein und eng begrenzt die Siedlungs- und Friedensgebiete der Vorzeit waren, dass bei den alten, dem Naturzustand nahen Völkern von eigentlichen Gast- und Wirtshäusern noch keine Rede war und Lebensmittel keinen Preis hatten, käuflich also nicht erworben werden konnten. Außerdem war in früheren Zeiten wie heute noch bei den Naturvölkern ein sogenanntes Fremdenrecht überhaupt nicht vorhanden und nur unvollkommen ausgebildet. Fremde waren also den Einheimischen gegenüber mehr oder weniger rechtlich zurückgesetzt. Ohne die Sitte der Gastfreundschaft waren Reisen und Aufenthalte in fremden Ländern eine höchst unsichere Angelegenheit, zumindest aber sehr erschwert.

Wie so viele Lebensnotwendigkeiten und Gebote der Lebenserhaltung, so wurde auch die Beachtung der Gastfreundschaft später durch religiöse Satzungen und Mythen besonders eingeschärft. Die Gastfreundschaft wurde als heilig und zu der hochgehaltenen Sitte, reisende, des Obdachs und des Schutzes bedürftige Fremdlinge als Freunde und Gäste zu betrachten und ihnen darzubieten, was Haus oder Hütte herzugeben vermochte. Und da der Mensch

zu Übertreibungen neigt, auch was die Ethik anbetrifft, so wurde dem Fremden manchmal auch die eigene Frau angeboten.

Diese Umstände führen dann, wiederum unter religiösen Einflüssen, die Gastfreundschaft so weit, dass selbst ein Blutschuldiger, also ein Mörder, beim Gastfreund, ja sogar beim Bluträcher Asyl finden kann- jedenfalls zeitweilig. Diese extreme Ausweitung ist durchaus verständlich, denn die Neigung, einen anderen umzubringen, war seit seher im Menschen entwickelt. Wer wollte also schon auf den bequemen Schutz der heiligen Gastfreundschaft und auf Asyl verzichten?

Zu homerischen Zeiten (8. Jahrhundert vor Chr.) wurden bei den Griechen alle Fremden als Schützlinge des über Götter und Menschen gebietenden Zeus angesehen, der deshalb den Beinamen „der Gastliche“ (Zeus Xenios, später bei den Römern Jupiter hospitalis) führte. Jeder einkehrende, ein gastliches Obdach suchende Wanderer wurde gebadet, umgekleidet und bewirtet. Erst nach mehreren Tagen, jedenfalls erst nach der Mahlzeit, forschte man nach Namen, Abkunft und Heimat, sofern sich der Fremdling nicht schon vorher aus freien Stücken selbst zu erkennen gab. Man war erfreut, wenn man entdeckte, dass man von früheren Zeiten oder von den Vorfahren her durch gegenseitige Gastfreundschaft mit ihm verbunden war.

Symbolische Akte spielen bei der Gastfreundschaft seit jeher eine große Rolle: Der Gast nähert sich unter Beachtung ganz bestimmter Formen, der Gastgeber vollzieht die Aufnahme nach festgelegter Zeremonie. Weiterhin war es üblich, Geschenke auszutauschen, ein Brauch, der heute noch von Naturvölkern gepflegt wird.

Zunächst konnte der Fremde die Gastfreundschaft nicht als ein Recht in Anspruch nehmen, weil sie nur als freiwillig übernommene und durch die Überlieferung gutgeheißene Verbindlichkeit geübt würde. Diesen unsicheren Verhältnissen versuchte man dadurch zu begegnen, dass sich ganze Stämme und Völkerschaften durch Bündnisse, Einzelpersonen und Familien durch Verträge

gegenseitig Gastfreundschaft (hospitium) zusicherten. Im letzteren Falle reichte man sich wechselseitig Geschenke, und ein solches Übereinkommen hielten auch die beiderseitigen Nachkommen in Ehren. Bei den Römern wurden die Beziehungen durch Gelöbnisse, Handschlag und Austausch von schriftlichen Gastverträgen (tabula hospitalis) oder eines Zeichens (tessera boder symbolum) aufgenommen, mit denen man sich zu erkennen gab und beglaubigte. Diese hatten bindende Kraft und galten für heilig und unverletzlich. Sie schlossen darüber hinaus die politische Vertretung des Gastfreundes, namentlich vor Gericht, in sich ein und konnten nur durch förmliche Aufkündigung gelöst werden.

Für jeden, der im fremden Lande zu tun hatte, war es wichtig, wenigstens in den größeren Städten einen Gastfreund zu haben, der ihm als Rechtsbeistand dienen konnte. Bei den Griechen hieß ein solcher Vertreter Proxenos. Dieser musste Bürger des Staates sein, in welchem er den Fremden zu vertreten hatte. Er wurde öfter von einem Staat, dessen Bürger er vertreten sollte, förmlich ernannt und entsprach in etwa den heutigen Konsuln.

Ihm war außerdem die Verpflichtung auferlegt, sich gegen alle Fremden aus dem Staate, dessen „Proxenos“ er war, gastfreundlich zu erweisen und hatte die von dorthin kommenden Gesandten bei der Regierung seines Staates einzuführen. Weiterhin vertrat er die Rechte des auswärtigen Staates und seiner Angehörigen vor Gericht und gewährte letzteren überhaupt jede mögliche Hilfeleistung – und war es auch nur beim Besuch des Theaters.

Ähnlich gestaltete sich das römische Gastfreundschaftsverhältnis, doch vertrat der römische Gastfreund (hier patronus geheißen) zwar seinen auswärtigen Freund den Magistraten und Gerichten gegenüber, nahm dieses aber seinerseits in anderen Staaten von seinem dortigen Gastfreund nicht in Anspruch, da ihm hierfür eigene römische Beamte zur Verfügung standen. Proxenos oder Patronus eines fremdes

Staates, also Konsul im heutigen Sinne zu werden, galt schon damals für eine hohe Ehre. Daher kam es, dass die Proxenia in Griechenland und das Patronat in Rom öfters nichts weiterbedeuteten als eine Ehrenbezeugung für die, denen man es übertrug. Und wie heute, so strebten schon damals häufig solche Leute danach, deren persönliche Würde diesem Titel nicht angemessen war.

Im Gegensatz zu den Griechen, Römern und anderen noch älteren Kulturvölkern war die Gastfreundschaft bei den germanischen und slawischen Stämmen ein vertragsloses Verhältnis. Daraus folgern manche Schriftsteller irrtümlich, dass die Gastfreundschaft bei diesen Stämmen noch edler, noch selbstverständlicher und noch heiliger gewesen sein musste. Das ist aber durchaus nicht der Fall gewesen. Gastfreundschaft wurde bei den Germanen und Slawen nicht anders geübt als von den anderen Völkern auch. Sie vollzog sich nach gleichen Formen und weckte in materieller Hinsicht die gleichen Erwartungen. Gastfreundschaft ist, um es noch einmal zu betonen, gar nicht so sehr vom Volkscharakter als vielmehr von einer bestimmten Entwicklungsstufe in struktureller, wirtschaftlicher und sozialer Hinsicht abhängig. Im übrigen galten auch bei den nordischen Völkern die Lebens- und Sittengesetze der damaligen Zeit, nämlich die religiösen Gebote. Der Fremde genoß auch bei ihnen alle Vorzüge einer vorbildlichen Gastfreundschaft – sobald er als Gast anerkannt war. Und hier liegt die etwas abweichende Anwendung der Gastfreundschaft: Aufgrund der völligen Vertragslosigkeit wurde sie davon abhängig gemacht, ob der Fremde als Freund oder Feind zu betrachten war. Dies zu beurteilen lag aber oft allein im Ermessen des Gastgebers.

Prominente Römer rühmten zwar die Gastfreundlichkeit der germanischen Stämme, doch darf man solche Aussagen nicht allzu sehr überbewerten. In der Regel wurden nur grenznahe Stämme besucht, die sich schon deshalb von der besten Seite zeigten, weil ihnen die römische Macht ein Begriff war. Sie wussten ferner, dass die sie besuchenden Römer, deren Berichte überliefert sind, wie z.B. die Cäsars, hochgestellte Persönlichkeiten des Imperiums waren. Da

man in Friedenszeiten vor allem in Grenznähe auf ein gutes Verhältnis angewiesen war, wird hier die Gastfreundschaft besonders außergewöhnliche Formen angenommen haben. Großzügige Geschenke an den Gast gehörten dazu wie die Geschenke des Gastes, die vom Gastgeber erwartet wurden.

Wenn auch bis ins Mittelalter bei einigen germanischen und slawischen Völkern die Gastfreundschaft beachtet und hochgehalten wurde, so trat doch in anderen Gebieten schon ziemlich früh an ihre Stelle das Gastgebot, das durch Gesetze geregelt wurde und Strafen denen androhte, die einen Fremden nicht aufnahmen. Die uns bekannten ersten Vorschriften über das Gastgebot sind die „Lex Visigotorum“ und die „Lex Burgundionum“, beide vom Beginn des 6. Jahrhunderts.

Die Slawen z.B. huldigten der Rechtsanschauung, dass demjenigen, der einen Gast abgewiesen hatte, Haus und Hof niederzubrennen sei. Wiederum etwas später, und zwar im Jahre 802, bestimmte Karl der Große, dass keiner nach den Geboten der christlichen Nächstenliebe einem Fremden Obdach und Bewirtung verweigern durfte. Trotz dieser und ähnlicher Bestimmungen wurde aber schon infolge des in jeglicher Beziehung eintretenden Strukturwandels die Möglichkeit der Gastfreundschaft eingeengt. Sie wurde zwar von den Gliedern der Kirche, getreu der christlichen Lehre, weiter aufrechterhalten, im allgemeinen jedoch trat an ihre Stelle notwendig und unausweichlich das Gastgewerbe.

Und bei der sentimentalischen Beschreibung dieses Zeitpunktes hört man oft Schriftsteller förmlich vor Rührung sagen: „Die edle Gastfreundschaft, sie ging dahin und mit ihr die gute alte Zeit“, „Ein Verfall der guten Sitten!“, „Entartung“ der Menschen usw. Was soll dieser die Wirklichkeit verschleiende Gefühlsnebel? Will man damit gar unserem Gewerbe einen Komplex anhängen, um gewissermaßen sagen zu können, das Gastgewerbe sei materieller Nutznießer allgemeinen Sittenverfalls oder die gewerbliche Gastlichkeit sei minderwertiger als private Gastfreundschaft.

Solche Ansichten sind, um es schlicht zu formulieren, unsinnig. Dichtbesiedelte Räume, in denen auch der Fremde durch Gesetz geschützt wird, heben die Notwendigkeit der Gastfreundschaft auf und machen sie auch durch Zusammenballung von Menschen, Wirtschaft, Handel und Verkehr fast unmöglich. Es war also keine Entartung, dass die Gastfreundschaft nicht mehr aufrechterhalten werden konnte, sondern bei allen Völkern und in allen Zeitläufen eine logische Entwicklung, und zwar eine fortschrittliche Weiterentwicklung.

Geradezu erheiternd ist doch folgende Vorstellung: Ein Kaufmannsgeleitzug des Mittelalters mit 5 Wagen, 20 Pferden und 40 Fuhrleuten, Knechten und Reisigen erreicht eine Ortschaft und heischt vom Geschäftsfreund Gastfreundschaft. Das wäre Entartung und ein Auswuchs, der gar nicht tragbar wäre.

Der Gasthof ist also keine mindere, sondern eine reife Form der Gastlichkeit, wiederum gerechtfertigt durch die Notwendigkeit einer bestimmten Entwicklungsstufe. Müßig zu untersuchen, welche Entfaltungsmöglichkeit Kultur und Wirtschaft heute hätten, wenn ihnen die Basis eines vollendeten Hotel- und Gaststättengewerbes entzogen würde. Unser Gewerbe erfüllt also in der heutigen Gesellschaft eine lebenswichtige Funktion. Aus dem Gefüge unserer Zeit ist es gar nicht mehr fortzudenken. Darüber hinaus wird die von unserem Gewerbe gepflegte Gastlichkeit derart kultiviert, dass sie in ihrem spezifischen Bereich, d. h. auf dem Gebiete der Küche, der Tisch- und Tafelsitten, der Umgangs- und Gesellschaftsformen, der ehrbaren Kaufmannschaft, um nur einige zu nennen, längst nicht mehr Nutznießer ist, sondern vorbildlich und richtungweisend wirkt. Deshalb wird sich wohl heute keiner mehr nach der heiligen Gastfreundschaft zurücksehnen.

Der Begriff „Hotel“ entstand erst im 17. Jahrhundert. In Frankreich konnten die adligen Stände unter Ludwig XIV, mehr eine Plattform in der Hauptstadt finden, die es ihnen ermöglichte, Einfluß zu gewinnen und neben einem

Stadtschloß in der Hauptstadt auch noch einen weiträumigen Landsitz zu bauen. Der Gastgeber nannte dieses Landschloß „Hotel“. Ein findiger Bediensteter eines solchen Landschlusses baute sich selbst ein Schlösschen, welches er gewerblich nutzte. Den gehobenen Bürgerschichten ermöglichte er, für Geld aristokratische Lebensart nachahmen zu können. Er nannte sein Unternehmen gleichfalls „Hotel“. Seitdem wurde dieser Name zum Begriff für eine Beherbergungsstätte gehobenen Stils.

Empfangsorganisation heute

In der nachfolgenden Zeit kam es zu einer Technisierungsphase im Empfangsdienst, die sich über Jahrzehnte erstreckte. In den Anfängen wurde noch jede Verrichtung manuell erledigt. Danach kamen Registrierkassen und Hotelbuchungsmaschinen, dann Hotelbuchungsautomaten auf den Markt, die schrittweise in der Hotelpraxis Fuß fassten.

In den vergangenen Jahren schließlich begannen sich zuerst zögernd, dann aber mit schnellen Schritten, Neuentwicklungen von EDV-Hardware und Betriebssystemen im Hotelempfang wie auch in anderen Betriebsabteilungen durchzusetzen.

Die Ansprüche der Gäste an Funktionalität und Kundendienst ist in allen gastgewerblichen Bereichen gestiegen. Eine komfortable informations- und kommunikationstechnische Ausstattung erwartet der Gast als festen Bestandteil der Gesamtangebotspalette. Der Zusammenschluß von EDV und Kommunikation führt zu einem wettbewerbsgeeigneten Dienstleistungsangebot. Eingeschlossen sind weitreichende Betriebskontrolle, bessere Möglichkeiten der Lenkung und Übersicht betrieblicher Abläufe sowie Entlastungen für die Mitarbeiter.

In der Hotelrezeption moderner Betriebe laufen die Leitungen für Telefon, Telefax, Fernschreiber und Kassen zusammen. In den Anfängen wurden die EDV-Systeme noch manuell abgerechnet. Erst mit der Einführung von

Standardbetriebssystemen wurde deren Bedienung einfacher. Alle Belastungen der Gästekonten, ganz gleich welcher Verzehrstelle diese überspielt wird, landen automatisch auf dem angesprochenen Konto.

Die Größe eines Hauses ist für den Einsatz computergesteuerter Datenhaltung nicht mehr so sehr entscheidend, nachdem alle Leistungskomponenten in modularer Form aufgebaut sind. Ein EDV-Betriebssystem für den Hotelempfang lässt sich um weitere Module, denen andere Betriebsteile angeschlossen sind, ergänzen.

Für den Hotelbereich haben die Anbieter Programme entwickelt, die über geeignete Schnittstellen verfügen, um Standardsoftware unterschiedlicher Hersteller in ein Gesamtsystem einzubeziehen und somit zu komplettieren.

Für den Hotelbereich bieten Softwarehersteller folgende Programme an:

- Reservierung
- Einzel-/Gruppen-/Kontingentreservierung
- Belegungsübersicht
- automatische Preisfindung
- Rückgriff auf History
- Zimmer-/Kategoriebuchungen
- automatische Bestätigung
- Check-in
- Guest-Accounting
- Check-out
- Administration usw;
- darüber hinaus
- Warenwirtschaft
- Marketing & Sales
- Bankettabteilung
- Kurverwaltung
- Zeiterfassung

- Lohn- und Gehaltsabrechnung
- Textverarbeitung
- Rezeptauflösung und Kalkulation.

Alle Anbieter sind sich bewusst, dass die Wünsche der Hotelmanager an sie fast stets die gleichen sind. Mehr zu diesem Thema unter „Die Empfangsarbeit mit EDV“.

Wie dieses System speziell im Hotelempfang funktioniert und welche Zukunftsaussichten das Gewerbe daran knüpfen kann, wird noch im Verlauf dieses Fachbuches näher behandelt. Diese History schließt vorläufig mit dem augenblicklichen technischen Stand des Computers. Die Zukunft wird noch Verbesserungen bringen.

Der Mensch ist immer weniger bereit, Dienstleistungen zu übernehmen. In diese Lücke, die der Mensch hinterlässt, springt die Technik ein, und die Entwicklung geht noch schneller als in der Vergangenheit. Die Technik frisst in unserem Gewerbe keine Arbeitsplätze auf. Die Technik hilft uns, die Zukunft zu meistern, weil der Mensch sich nicht mehr für den Dienstleistungsbereich zur Verfügung hält.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Στο κεφάλαιο αυτό θα ασχοληθούμε με τα είδη των καταλυμάτων και την δομή του ξενοδοχείου.

2.1. Τα είδη Διαμονής

Ξενοδοχείο

Το ξενοδοχείο είναι μία επιχείρηση φιλοξενίας και περιλαμβάνει υπηρεσίες περιποίησης για ενοίκους και περαστικούς. Διακρίνεται από το ανάλογο επίπεδο της προσφοράς του και από τις αντίστοιχες παροχές υπηρεσιών. Ένα ξενοδοχείο θα πρέπει να εκπληρώνει τις παρακάτω ελάχιστες προϋποθέσεις:

- Να διαθέτει 20 υπνοδωμάτια
- Ένα σημαντικό μέρος των δωματίων να είναι διαρρυθμισμένο με ξεχωριστό λουτρό και WC
- Να διαθέτει υπηρεσία υποδοχής

Ξενοδοχείο GARNI

Το ξενοδοχείο GARNI είναι μία ξενοδοχειακή επιχείρηση για καταλύματα, πρωινό, ποτά και να προσφέρει τα πολύ μικρά εδέσματα.

Μικρό Ξενοδοχείο/ Άσυλο Ξένων

Το μικρό ξενοδοχείο (Hotelpension) είναι μία επιχείρηση η οποία διαφέρει από τα κυρίως ξενοδοχεία στο ότι έχει περιορισμένες παροχές υπηρεσιών. Γεύματα παρέχονται μόνο στους ενοίκους του ξενοδοχείου. Ο χαρακτηρισμός “Hotelpension” είναι συχνότερα υπαρκτός στις πόλεις. Το άσυλο των ξένων (Fremdheim) είναι μία επιχείρηση Pension απλού τύπου.

Αστικό Ξενοδοχείο

Το ξενοδοχείο της πόλης είναι μία επιχείρηση φιλοξενίας και περιλαμβάνει θέση πώλησης ποτών και παροχής φαγητών.

Ξενοδοχείο διερχομένων

Το ξενοδοχείο διερχομένων είναι μία ξενοδοχειακή επιχείρηση, που λόγω της θέσης του, της διαρρύθμισής του και της αρχιτεκτονικής του, είναι προορισμένο ιδιαίτερα για τις ανάγκες του αυτοκινητοτουρισμού.

Ιδιαίτερο (ξεχωριστό) ξενοδοχείο

Το ιδιαίτερο ξενοδοχείο είναι μία ξενοδοχειακή επιχείρηση με περιορισμένες παροχές υπηρεσιών και με την υποχρέωση τα υπάρχοντα δωμάτια και κατοικίες να χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τους κανόνες του ξενοδοχείου.

Ξενοδοχείο – Θεραπευτήριο

Το ξενοδοχείο – θεραπευτήριο είναι ένα ξενοδοχείο που βρίσκεται κοντά σε θεραπευτικά λουτρά ή τόπους ξεκούρασης. Εδώ θα πρέπει σε περίπτωση ανάγκης να είναι εξασφαλισμένη η ιατρική περίθαλψη καθώς και να παρέχεται μία δίαιτα.

Θεραπευτικό άσυλο

Το θεραπευτικό άσυλο είναι μία επιχείρηση φιλοξενίας και βρίσκεται κοντά σε θεραπευτικά λουτρά ή τόπους ξεκούρασης και έχει τα γνωρίσματα του μικρού ξενοδοχείου ή του ασυλου των ξένων.

Καταμερισμός σε κατηγορίες

Ξενοδοχεία και τα αστέρια τους

5 αστέρων: ξενοδοχεία με εκπεφρασμένη, μεγαλοπρεπή και απαιτητική διαρρύθμιση.

- 4 αστέρων: ξενοδοχεία με μεγαλοπρεπή διαρρύθμιση
3 αστέρων: ξενοδοχεία με πάρα πολύ καλή διαρρύθμιση
2 αστέρων: ξενοδοχεία & αστικά πανδοχεία με καλή διαρρύθμιση
1 αστέρων: ξενοδοχεία ή αστικά πανδοχεία με σταθερή διαρρύθμιση

Εστιατόρια και τα αστέρια τους

- 5 αστέρων: ασύνηθες
4 αστέρων: μεγαλόπρεπο
3 αστέρων: πολύ καλό
2 αστέρων: καλό
1 αστέρων: στοιχειώδες

Die Betriebsarten des Beherbergungsgewerbes

Hotel

Ein Hotel ist ein Beherbergungsbetrieb mit angeschlossenem Verpflegungsbetrieb für Hausgästen und Passanten. Es zeichnet sich durch einen angemessenen Standard seines Angebots und durch entsprechende Dienstleistungen aus.

Ein Hotel soll folgende Mindestvoraussetzungen erfüllen:

- Es werden 20 Gästezimmer angeboten
- Ein erheblicher Teil der Gästezimmer ist mit eigenem Bad/Dusche und WC ausgestattet
- Ein Hotelempfang steht zur Vrefügung

Hotel garni

Ein Hotel garni ist ein Hotelbetrieb, der Beherbergung, Frühstück, Getränke und höchstens kleine Speisen anbietet.

Hotelpension/Pension/Fremdenheim

Ein Hotelpension/Pension ist ein Betrieb, der sich von den Hotels durch eingeschränkte Dienstleistungen unterscheidet. Mahlzeiten werden nur an Hotelgäste verabreicht.

Die Bezeichnung „Hotelpension“ ist häufiger in Städten zu finden. Ein Fremdenheim ist ein Pensionsbetrieb einfacherer Art.

Gasthof

Ein Gasthof ist ein Beherbergungsbetrieb, der einem Schank- oder Speisebetrieb angeschlossen ist.

Motel

Das Motel ist ein Beherbergungsbetrieb, der durch seine Verkehrslage, seine Bauart und seine Einrichtungen besonders auf die Bedürfnisse des Autotourismus ausgerichtet ist.

Aparthotel

Das Aparthotel ist ein Hotelbetrieb mit beschränkten Dienstleistungen und der Verpflichtung, die vorhandenen Wohnungen und Zimmer hotelmäßig zu nutzen.

Kurhotel

Das Kurhotel ist ein in einem Heilbad oder Kurort gelegenes Hotel. Dort muß im Bedarfsfall eine medizinische Versorgung gewährleistet sein sowie eine Diät verabreicht werden können.

Kurheim

Das Kurheim ist ein in einem Heilbad oder Kurort gelegener Beherbergungsbetrieb, der die Merkmale der Pension bzw. des Fremdenheimes aufweist.

Einteilung in Kategorien

Hotels und ihre Sterne

***** Hotels mit einer ausgesprochen großzügigen und anspruchsvollen Ausstattung

**** Hotels mit großzügiger Ausstattung

*** Hotels mit sehr guter Ausstattung

** Hotels oder Gasthäuser mit guter Ausstattung

* Hotels oder Gasthäuser mit Standard – Ausstattung

Restaurants und ihre Sterne

***** außergewöhnlich

**** großzügig

*** sehr gut

** gut

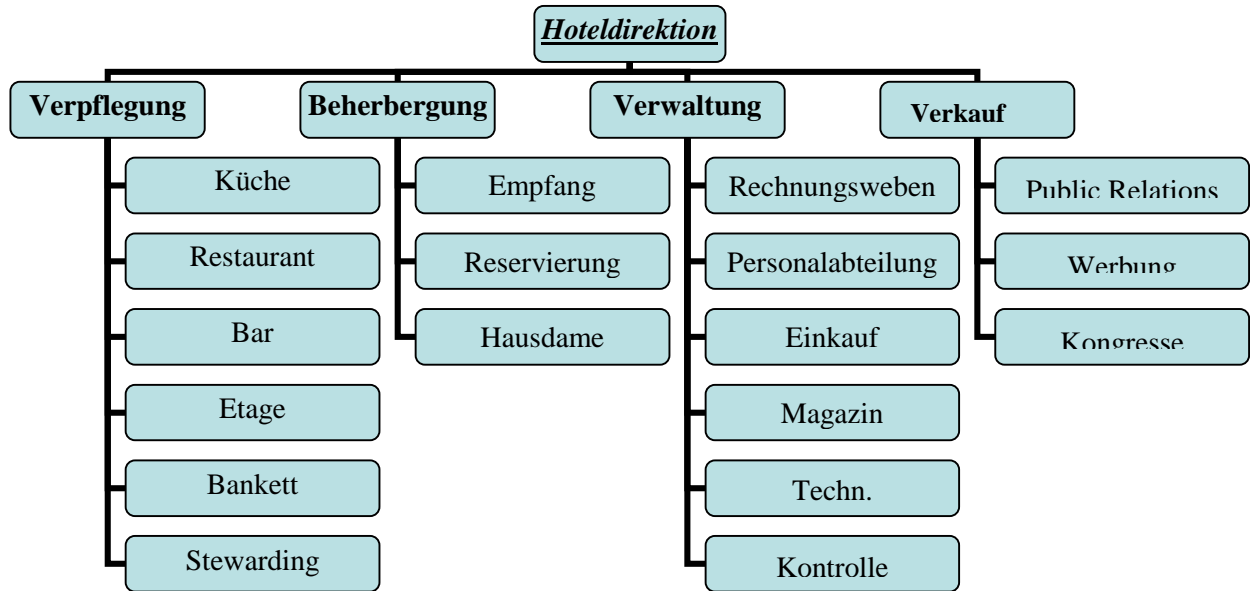
* Standard

2.2. Συνοπτικός πίνακας είδη Ξενοδοχείων

Hotelkette, (f) -n	η αλυσίδα ξενοδοχείων
Hotel, -s (n)	το ξενοδοχείο
Vier-Sterne Hotel(n)	το ξενοδοχείο – 4 - αστέρων
Strandhotel(n)	το παραλιακό ξενοδοχείο
Internationale Hotel (n)	το διεθνές ξενοδοχείο
Luxus Hotel (n)	το ξενοδοχείο πολυτελείας
Saisonhotel (n)	το εποχιακό/ εποχικό ξενοδοχείο
Flughafenhotel (n)	το ξενοδοχείο του αεροδρομίου
Ferienhotel (n)	το ξενοδοχείο θερινών διακοπών

2.3. Η Δομή ενός μεγάλου ξενοδοχείου

Funktionsbereiche



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Ο Τουριστικός Τομέας και το Ανθρώπινο Δυναμικό

Ο τουρισμός αποτελεί μια οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική δραστηριότητα, η οποία κινείται σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο, παρουσιάζοντας τα τελευταία έτη αυξητικές τάσεις, ιδιαίτερα στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, λόγω της βελτίωσης του οικονομικού επιπέδου και της αύξησης του μέσου όρου ζωής των ατόμων. Συγχρόνως λειτουργεί ως ένας από τους κύριους παραγωγικούς μοχλούς ανάπτυξης των χωρών, τονώνοντας την Εθνική τους Οικονομία.

Ο τουριστικός τομέας αποτελεί ίσως τη σπουδαιότερη οικονομική δραστηριότητα της Χώρας μας, καθώς καταλαμβάνει το 18% του **Α.Ε.Π.**.

Απασχολεί άμεσα το 7,1% του ενεργού ανθρώπινου δυναμικού, παρουσιάζοντας συνεχή αύξηση τα τελευταία χρόνια (6,3% το 1998). Σε αυτό το ποσοστό θα πρέπει να προστεθεί ένας ιδιαίτερα μεγάλος αριθμός ατόμων οι οποίοι απασχολούνται περιστασιακά και ανεβάζουν το συνολικό αριθμό του εργατικού δυναμικού των τουριστικών υπηρεσιών, σε ποσοστό που αγγίζει το 20%. Έμμεσα ο τουριστικός τομέας, επιδρά καθοριστικά σε πολλούς άλλους κλάδους της οικονομίας όπως είναι οι κατασκευές, ο εξοπλισμός, η παραγωγή τροφίμων και ποτών, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η συντήρηση εγκαταστάσεων, η πολιτιστική βιομηχανία κλπ.

Στην μεταολυμπιακή περίοδο την οποία διανύουμε, το κύριο μέλημα είναι η ποιότητα και η ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος, κάτι που έχει επισημανθεί και από τον πρώην Υπουργό Τουριστικής Ανάπτυξης κ. Αβραμόπουλο, ο οποίος μεταξύ των άλλων δήλωσε στο Συμπόσιο της «Herald Tribune» την 11^η Οκτωβρίου 2004, ότι η νέα στρατηγική του τουριστικού τομέα

τίθεται πλέον σε βάση δεκαετίας και στηρίζεται σ' ένα νέο τουριστικό πλαίσιο στο οποίο μεταξύ των άλλων κυριαρχούν:

- Η ποιοτική αναβάθμιση των τουριστικών υποδομών και ο εκσυγχρονισμός των τουριστικών υπηρεσιών, η οποία και θα καθορίσει πλέον το μέλλον του Ελληνικού τουρισμού.
- Η αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Όμως η ποιότητα του τουρισμού, δεν εξαρτάται μόνο από προσφερόμενες τουριστικές υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στον συγκεκριμένο τομέα, αλλά και από τη συνολική τουριστική συνείδηση της κοινωνίας και ιδιαίτερα των εμπλεκόμενων στις διάφορες τουριστικές δραστηριότητες ατόμων. Γι' αυτό το σκοπό άλλωστε, οι διεθνείς φορείς που ασχολούνται με τη βελτίωση της ποιότητας του τουρισμού επισημαίνουν την ανάγκη για ολιστική κοινωνική προσέγγιση και σχεδιασμό του τουριστικού προϊόντος από το σύνολο των επαγγελματιών μιας περιοχής. Με βάση τα προαναφερθέντα δεδομένα, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί τη σπουδαιότερη συνιστώσα της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος καθώς οι τουριστικές υπηρεσίες βασίζονται πρωτίστως στον επαγγελματισμό και στην ανθρώπινη συμπεριφορά.

Σύμφωνα με την τελευταία μελέτη του Παγκόσμιου Συμβουλίου Ταξιδιών και Τουρισμού(W.T.T.C.), (Ναυτεμπορική, 13-12-2004), οφέλη από τον τουρισμό θα αποκομίσουν οι κοινωνίες οι οποίες μεταξύ άλλων, θα λάβουν μέτρα για:

- Εισαγωγή νέου επαγγελματισμού,την απασχόληση και κάλυψη εκπαιδευτικών αναγκών,
- Αξιοποίηση του ανθρώπινου κεφαλαίου που απαιτείται για την ανάπτυξη του τουριστικού τομέα, επενδύοντας στον ανθρώπινο παράγοντα.

Γενικότερα, υποστηρίζεται ότι η αξιοποίηση των τουριστικών ειδικοτήτων, σε συνδυασμό με τη μέριμνα για ανάπτυξη της τουριστικής συνείδησης, κυρίως των επαγγελματιών κάθε είδους αλλά και της κοινωνίας συνολικά, δεν βοηθάνε μόνο στην προώθηση του τουριστικού προϊόντος, αλλά μπορεί να αποτελέσουν εφελκυστήρα για τη συνολική ανάπτυξη της ποιότητας των υπηρεσιών της Χώρας. Επιπλέον, η βελτίωση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού το οποίο απασχολείται στον τουρισμό συμβάλει συνολικά στο να γνωρίσει η κοινωνία τον Ελληνικό πολιτισμό, την αξία του φυσικού πλούτου, την πλούσια λαογραφική παράδοση και με τη σειρά της να εκτιμά, να διαφυλάσσει και να αναδεικνύει αυτά τα μοναδικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Χώρας μας.

Βάση της τελευταίας έρευνας για το ανθρώπινο δυναμικό στην Ε.Ε. (Employment in Europe 2004, Office for Official Publications of the European Communities), η Ελλάδα παρουσιάζει σημαντικές ιδιαιτερότητες, συγκριτικά με τα υπόλοιπα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με κύριο χαρακτηριστικό το πολύ χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης των ατόμων τα οποία απασχολούνται στον τουριστικό κλάδο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Επίπεδο Κατάρτισης (skilled)	Ε.Ε. %	ΕΛΛΑΔΑ %
Ανώτατο	9	7,3
Μέσο	46,4	43,4
Κατώτατο	44,6	49,3

Η ιδιαιτερότητα αυτή επιτείνεται από το γεγονός της εποχικότητας της απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο. Επισημαίνεται ότι η Χώρα μας θεωρείται

κυρίως τουριστικός προορισμός θερινών διακοπών, αν και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, οι οποίες αποτελούν τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο, είναι δυνατόν να προσεγγίσουν μέσω των μεγάλων Τουριστικών Οργανισμών του εξωτερικού, ικανό αριθμό τουριστών, έτσι ώστε η τουριστική δραστηριότητα, ιδιαίτερα σε τοπικό επίπεδο, να επιμηκυνθεί καθ' όλη την διάρκεια του έτους. Εποχικότητα στον τουρισμό, παρατηρείται και σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε., σε μικρότερη όμως έκταση. Το βασικό πρόβλημα το οποίο παρατηρείται στους εποχιακώς απασχολούμενους είναι η έλλειψη τουριστικής εκπαίδευσης η οποία «καλύπτεται» από την υποστήριξη ενός καλά εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αποτελεί τον πυρήνα των εργαζομένων και είναι αυτό που τελικά καθορίζει τη συνολική ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με την Διακήρυξη για τον Παγκόσμιο Τουρισμό, η οποία πραγματοποιήθηκε στην Μανίλα το 1980 (Διακήρυξη ΙΙ, περί «Ανθρώπινου Δυναμικού», 2^η παράγραφος), διαπιστώνει μεταξύ των άλλων ότι:

- Η Επαγγελματική εκπαίδευση και ο συνεχής εκσυγχρονισμός των τεχνικών ειδικοτήτων στον τομέα του τουρισμού, είναι βασικές αρχές όχι μόνον για τους αποδέκτες αλλά και για την κοινωνία στο σύνολό της.
- Η Επαγγελματική ικανότητα εξαρτάται κατά πολύ από την ποιότητα της βασικής γενικής όπως και της τεχνικής εκπαίδευσης.
- Ο άνθρωπος είναι το κέντρο της διαδικασίας ανάπτυξης στον τουρισμό.
- Η ποιότητα του τουριστικού προϊόντος είναι αποφασιστικός παράγοντας στον προσδιορισμό της τουριστικής εικόνας μίας χώρας.

Για τα παραπάνω η διάσκεψη:

- Επιμένει στην σπουδαιότητα προγραμματισμού της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού.

- Προτρέπει να καταβληθούν προσπάθειες για την ανάπτυξη της τουριστικής συνείδησης, για την διευκόλυνση και ενθάρρυνση της επικοινωνίας μεταξύ των επισκεπτών, των κατοίκων των περιοχών υποδοχής και του προσωπικού των τουριστικών επιχειρήσεων.

- Προτρέπει τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (W.T.O.) να συνεχίσει να αναλαμβάνει πλήρως το θεμελιώδη ρόλο και τις ευθύνες του σε σχέση προς την επαγγελματική εκπαίδευση για τον τουρισμό ειδικά, με την ιδιότητά του ως εκτελεστικός φορέας για το πρόγραμμα ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

Υπάρχει μία σύγχυση με την τουριστική εκπαίδευση. Πληθώρα δημοσιεύσεων και αναλύσεων πάνω στο θέμα αυτό, από ειδικούς και μη, υποστηρίζουν ότι τα προβλήματα της τουριστικής εκπαίδευσης οφείλονται στο ότι παρέχεται από περισσότερα του ενός Υπουργεία, ότι αδυνατεί να προσαρμοστεί στις προσδοκίες και απαιτήσεις της αγοράς εργασίας, ότι οι διδάσκοντες δεν διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα κλπ. Στην πραγματικότητα όμως τα προβλήματα της τουριστικής εκπαίδευσης έχουν αφετηρία ένα και μόνο παράγοντα: **Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα έχει αποτύχει μόνο όπου η ευθύνη σχεδιασμού και υλοποίησής της έχει ανατεθεί σε άτομα που δεν έχουν σχέση με τον κλάδο.**

Στην περίπτωση που την ιατρική εκπαίδευση σχεδίαζαν νομικοί, τη νομική εκπαίδευση μηχανικοί και την κοινωνιολογική μαθηματικοί, τα αντίστοιχα τμήματα των πανεπιστημίων θα είχαν αποτύχει παταγωδώς. Την τουριστική εκπαίδευση σε πολλές περιπτώσεις σχεδιάζουν πολιτειολόγοι, κοινωνιολόγοι, νομικοί και γενικότερα επαγγελματίες άλλων κλάδων. Τα αποτελέσματα είναι μοιραία για ένα πλήθος κοινωνικών ομάδων και για την οικονομία της χώρας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η τουριστική επαγγελματική εκπαίδευση

Ανώτατη τουριστική εκπαίδευση

Τ.Ε.Ι. Τα περισσότερα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., εδώ και πολλά χρόνια διοικούνται κύρια από άτομα που δεν έχουν σχέση με το αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας. Αποτέλεσμα είναι να έχουν προσληφθεί διδάσκοντες σε εξειδικευμένα μαθήματα για τα οποία δεν έχουν γνώσεις και κυρίως να έχουν δημιουργηθεί προγράμματα σπουδών, που εξυπηρετούν τις προσωπικές ανάγκες των εμπλεκομένων (στο σχεδιασμό του προγράμματος) και βέβαια δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας. Η καρδιά του προβλήματος εστιάζεται στη σύνθεση και το ρόλο συγκεκριμένων υπηρεσιών του Υπουργείου Παιδείας (π.χ Ι.Τ.Ε.), αρμοδίων για θέματα προγραμμάτων σπουδών των Τ.Ε.Ι., ελέγχου της νομιμότητας προσλήψεων κλπ.

Σχετικά με τα προγράμματα σπουδών υπάρχει διεθνής πρακτική και επιστημονική ανάλυση. Στις προηγμένες χώρες, οι προπτυχιακές τουριστικές σπουδές διασπώνται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: Σε Ξενοδοχειακές ή Φιλοξενίας (Hotel ή Hospitality Management) ανάλογα με το εύρος και τους στόχους του προγράμματος και σε Τουριστικές (Tourism Management ή Tourism Studies) με έμφαση σε ένα ή περισσότερα θέματα όπως σχεδιασμό και ανάπτυξη του τουρισμού, μεταφορές, ταξίδια, κ.α.. Τα αντίστοιχα Τμήματα των Τ.Ε.Ι. εφαρμόζουν ένα πρόγραμμα σπουδών με θεματικό πεδίο (τίτλο προγράμματος) τις «Τουριστικές Επιχειρήσεις», που προσπαθεί να ενοποιήσει τα παραπάνω θεματικά πεδία Ξενοδοχειακών και Τουριστικών σπουδών. Με άλλα λόγια οι απόφοιτοι των τμημάτων αυτών θεωρείται ότι είναι ειδικοί σε μία

πληθώρα ανωτέρων θέσεων εργασίας, ενώ στην πραγματικότητα δεν είναι ειδικοί σε καμία.

Τα αποτελέσματα είναι εγκληματικά. Ένα σημαντικό ποσοστό των φοιτητών εγκαταλείπουν τις σπουδές τους αντιλαμβανόμενοι τον απαράδεκτο ρόλο του πτυχίου τους ή εγκαταλείπουν τον κλάδο όταν αποφοιτήσουν. Μόνο το ένα τρίτο από τους αποφοίτους ασχολείται με τον τουριστικό κλάδο και από αυτούς μόνο το τριάντα τοις εκατό σταδιοδρομεί σε επίπεδο στελεχών.

Α.Σ.Τ.Ε. Οι Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης, προσφέρουν ικανοποιητικό επίπεδο γνώσεων δεξιοτήτων και ικανοτήτων στον τομέα της διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, και αυτό επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι τα στελέχη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας είναι κατά κανόνα απόφοιτοι των Σχολών αυτών. Όμως και αυτές οι σχολές, εξαιτίας ανεπαρκούς σχεδιασμού και σταθερής πολιτικής, δεν έχουν εκσυγχρονίσει τα προγράμματά τους και δεν έχουν αξιοποιήσει την πληθώρα των αποφοίτων τους με μεταπτυχιακές σπουδές που έγιναν με υποτροφίες της σχολής. Δεν είναι επομένως τυχαίο ότι τα τελευταία χρόνια το σημαντικότερο «χαρτί» της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης παρουσιάζει σημαντικές ανεπάρκειες, ενώ φαίνεται ότι οι σχολές αυτές έχουν χάσει τη «συνταγή» της επιτυχίας που εφαρμόζαν τις πρώτες δεκαετίες, δηλαδή αμετάκλητη προσήλωση στα προσόντα του εκπαιδευτικού προσωπικού, χωρίς κομματικές παρεμβολές και σκοπιμότητες.

Μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό

Τα τελευταία χρόνια τρία Πανεπιστημιακά Τμήματα προσφέρουν προγράμματα ειδίκευσης στις τουριστικές επιχειρήσεις, χωρίς όμως να υλοποιούν αντίστοιχες προπτυχιακές σπουδές! Σαφέστατα, δεν έχουν να προσφέρουν αξιόλογα αποτελέσματα και οι πτυχιούχοι τους δεν ωφελούνται ανάλογα με την τεράστια προσπάθεια που καταβάλλουν και τα χρήματα που ξοδεύουν. Παρ' όλα αυτά, δεδομένου ότι το μη χείρον βέλτιστον, τα μεταπτυχιακά αυτά προγράμματα (Πανεπιστημίου Πειραιά, Αιγαίου, Ανοικτού Πανεπιστημίου) δίνουν τη δυνατότητα σε άτομα με προπτυχιακές τουριστικές σπουδές και επαγγελματική εμπειρία να διευρύνουν τις γνώσεις τους και να αποκτήσουν τα τυπικά προσόντα για θέσεις στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση που ουσιαστικά τους ανήκουν.

Μέση και βασική τουριστική εκπαίδευση

Ι.Ε.Κ. Τα ΙΕΚ αντιμετωπίζουν πλήθος καθοριστικών προβλημάτων. Τα τμήματα των ΙΕΚ συρρικνώνονται συνεχώς και οι καθυστερήσεις στις πληρωμές των καθηγητών σε συνδυασμό με την ολιγόωρη απασχόλησή τους, έχει οδηγήσει σε μείωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού προσωπικού. Ταυτόχρονα η έλλειψη εργαστηρίων οδηγεί στη θεωρητικοποίηση των σπουδών, με απογοητευτικά αποτελέσματα για τους αποφοίτους. Αντίθετα, τα ιδιωτικά ΙΕΚ αποδεικνύονται περισσότερο αποτελεσματικά. Ορισμένα απασχολούν αξιόλογο εκπαιδευτικό προσωπικό και συχνά διαθέτουν άριστα εξοπλισμένους εργαστηριακούς χώρους. Η επιτυχία των αποφοίτων αυτών των ΙΕΚ επιβεβαιώνει τη σοβαρότητα της προσπάθειάς τους και δίνει το παράδειγμα που πρέπει να ακολουθήσουν τα δημόσια προκειμένου να ανταποκριθούν στο ρόλο τους.

Τ.Ε.Σ.Τ.Ε. Οι Τεχνικές Επαγγελματικές Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης προσφέρουν αξιόλογη εκπαίδευση και παράγουν επιτυχημένους επαγγελματίες του Τουρισμού και της Ξενοδοχίας. Μάλιστα ενώ ο ρόλος τους είναι να προσφέρουν στην αγορά εργασίας προσωπικό μεσαίων βαθμίδων, ένα σημαντικό ποσοστό των διευθυντών ξενοδοχείων (17%) είναι απόφοιτοι Τ.Ε.Σ.Τ.Ε.. Αυτό καταδεικνύει τη σημασία των ειδικών γνώσεων και δεξιοτήτων, που απαιτεί το λειτουργικό μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε συνδυασμό με την τουριστική παιδεία, την επαγγελματική συνείδηση και την κουλτούρα φιλοξενίας που αναπτύσσουν οι σχολές αυτές. Παρ' όλα αυτά, οι Τ.Ε.Σ.Τ.Ε. έχουν ανάγκη αναβάθμισης του επιπέδου γενικής παιδείας που παρέχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η σημασία του τουρισμού στην Ελλάδα

Η σημερινή εικόνα της οικονομικής φύσης του ελληνικού τουρισμού και της οργανικής του σχέσης με τη δομή και λειτουργία της ελληνικής οικονομίας, δηλαδή η εικόνα της παραγωγής και διάθεσης μιας ετησίως ιδιαίτερα διαμορφούμενης ιδιωτικής κατανάλωσης για τη διαβίωση των περίπου, 13 εκατ. εισερχομένων τουριστών έχει σήμερα την ακόλουθη μορφή και διαστάσεις:

Οι σημερινές δυναμικότητες της κλασσικής ξενοδοχίας που ξεπερνούν τις 8.000 μονάδες με πάνω από 312.000 δωμάτια και περισσότερες από 600.000 κλίνες συγκροτούν το θεμελιωδέστερο στοιχείο της τουριστικής ανωδομής επί του οποίου στηρίζεται και μέσω του οποίου καθορίζεται η διαρθρωτική εξέλιξη του επιπέδου παραγωγής και διάθεσης της ετήσιας τουριστικής κατανάλωσης στη χώρα.

Στρατηγικό Σχέδιο Ανάπτυξης του Ελληνικού Τουρισμού

Η παραξενοδοχία έχοντας την τελευταία 15ετία ξεφύγει από το αρχικό πρότυπο των απλών ενοικιαζομένων δωματίων αριθμεί σήμερα περί τις 30.000 επιχειρήσεις με περισσότερες από 500.000 κλίνες και συγκροτείται σε μεγάλο βαθμό από καταλύματα αυτόνομων κατοικιών αυτοεξυπηρετούμενου χαρακτήρα.

Η διαμονή, διακίνηση και κυρίως η κατανάλωση των ετησίως 13 εκατ. τουριστών με τις περισσότερες από 100 εκατ. διανυκτερεύσεις στα πάσης φύσεως καταλύματα υποστηρίζεται από ένα κύκλωμα υποτομέων αποκλειστικής παραγωγής και διάθεσης τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών με τα ακόλουθα μεγέθη (προσεγγίσεις):

4.850 **Τουριστικά γραφεία**

750 **Τουριστικές επιχειρήσεις οδικών μεταφορών.**

1.500	Γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων I.X. χωρίς οδηγό
200	Ναυλομεσιτικά γραφεία για την αντιπροσώπευση περισσότερων από,
4.500	σκαφών αναψυχής
30.000	Επιχειρήσεις εστίασης – καφετέριες- διασκέδασης
10.500	Εμπορικές επιχειρήσεις αναμνηστικών πάσης φύσεως
2.000	Διπλωματούχοι ξεναγοί ως ατομικοί επαγγελματίες
350	Κάμπινγκ με περίπου 34.000 θέσεις κατασκήνωσης

Εκτός των αναφερομένων, την ετήσια τουριστική κατανάλωση υποστηρίζει η παραγωγή από μια πληθώρα εγκαταστάσεων ειδικής τουριστικής υποδομής-ανωδομής όπως:

- Συνεδριακά Κέντρα
- αίθουσες συνεδρίων μικρότερων μεγεθών
- γήπεδα γκολφ
- Κέντρα Θαλασσοθεραπείας
- Καζίνα και ένας σημαντικός αριθμός από Μαρίνες
- χιονοδρομικά κέντρα
- Ιαματικές Πηγές και
- τόπους τουριστικής επίσκεψης που συμπληρώνουν την εικόνα της τουριστικής προσφοράς στην Ελλάδα.

Στο αναφερόμενο κύκλωμα τουριστικής παραγωγής θα πρέπει να συνυπολογίσει κανείς τα εποχικά προσφερόμενα αγαθά και υπηρεσίες από ένα πλήθος επιχειρήσεων σε διάφορους τομείς, μη αποκλειστικής τουριστικής παραγωγής, όπως:

- Τράπεζες,

- Οδικές,
- Θαλάσσιες
- Αεροπορικές Μεταφορές,
- Ταχυδρομικές
- Ιατρικές Υπηρεσίες,
- Πρατήρια Καυσίμων,
- Καταστήματα Τροφίμων και λοιπών καταναλωτικών αγαθών,
- Υπηρεσίες Αεροδρομίων,
- Λιμένων και Σταθμών και πίσω από αυτές το σύνολο σχεδόν των κλάδων μεταποιητικής παραγωγής καταναλωτικών αγαθών καθώς και ένα σημαντικό μέρος των κλάδων παραγωγής κεφαλαιουχικών προϊόντων.

Με βάση αυτά τα δεδομένα είναι δυνατόν να γίνει αντιληπτό το «σφάλμα» στον προσδιορισμό του τουρισμού ως απλά και μονοδιάστατα «βιομηχανίας» ή «τομέα υπηρεσιών» και όχι στις πραγματικές οικονομικές του διαστάσεις, ως μιας ετησίως ιδιαίτερα διαμορφούμενης ιδιωτικής κατανάλωσης. Δηλαδή τον οικονομικό και πολιτικό προσδιορισμό του τουρισμού ως βασικού πλέον συντελεστή της συνολικής τελικής ζήτησης για εγχωρίως παραγόμενα προϊόντα και επομένως βασικού συντελεστή της βιωσιμότητας και της ανταγωνιστικότητας του συνόλου της ελληνικής οικονομίας.

Η παραγωγική αυτή δομή για τη τροφοδότηση και τη διαχειριστική ρύθμιση της ετήσιας κατανάλωσης των 13 εκ. τουριστών, δηλαδή για ένα σημαντικό τμήμα της εγχώριας παραγωγής, παρουσιάζει ορισμένα χαρακτηριστικά, των οποίων η αξιόπιστη προσέγγιση και η συνεχής παρακολούθηση συνιστά βασική προϋπόθεση για κάθε παρέμβαση της τουριστικής και της γενικότερης οικονομικής πολιτικής με στόχο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας τόσο του ίδιου του τουρισμού όσο και της συμβολής του στη συνολική ανταγωνιστικότητα της οικονομίας.

5.1 Τομείς ωφελούμενοι από τον Τουρισμό

Μέρος του εισοδήματος προέρχεται από τον Τουρισμό

Όλο το εισόδημα προέρχεται από τον τουρισμό

Η αναπτυσσόμενη τουριστική μας οικονομία δημιουργεί, με άμεσο και έμμεσο τρόπο, νέες θέσεις εργασίας στην συνολική οικονομία:

- Αυξάνοντας **άμεσα** την απασχόληση στις επιχειρήσεις που προσφέρουν καταναλωτικές υπηρεσίες τουρισμού (αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, κ.λπ.).

- Αυξάνοντας **έμμεσα** την απασχόληση στους κλάδους που στηρίζουν ή προμηθεύουν τους παραπάνω κλάδους, όπως είναι η γεωργία, μεταποίηση, επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, κ.ά.).

- Αυξάνοντας επίσης **έμμεσα** την απασχόληση στο δημόσιο τομέα στους τομείς που προσφέρουν τουριστικές υπηρεσίες.

Η τουριστική ανάπτυξη, κυρίως των νησιωτικών και παραθαλασσίων περιοχών της χώρας, αποτελεί **σημαντική πηγή οικονομικής ανάπτυξης**, συμβάλει στη συγκράτηση του πληθυσμού, αλλά και στη δραστηριοποίηση παραγωγικών μονάδων που δρουν συμπληρωματικά με τον τουρισμό και γενικότερα στην **ενδογενή περιφερειακή ανάπτυξη**.

Οι τομείς που ωφελούνται από τον τουρισμό είναι οι εξής:

Διατροφή

Εστιατόρια

Καφέ – Pubs

Βιομηχανία / καταστήματα τροφίμων

Διαμονή

Ξενοδοχεία

Παραξενοδοχεία

Κάμπινγκ

Διάφορα

Είδη Λαϊκών αγορών

Αναμνηστικά

Ένδυση

Λιανικό εμπόριο

Τουριστικά Γραφεία

Ψυχαγωγία

Θέατρα / κινηματογράφοι

Νυκτερινά κέντρα

Μεταφορές

Αεροπορικές εταιρίες

Σκάφη αναψυχής

Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων

Μεταφορά

Δημόσια συγκοινωνία

Ταξί

Χώροι επίσκεψης τουριστών

Πάρκα

Μουσεία

Ιστορικά μνημεία

Στρατηγικό Σχέδιο Ανάπτυξης του Ελληνικού Τουρισμού

5.2 Οι προβλέψεις των Διεθνών Οργανισμών για την ανάπτυξη του Ελληνικού Τουρισμού.

Σύμφωνα με την εκτίμηση του Παγκόσμιου Συμβουλίου Τουρισμού και Ταξιδιών, η οποία στηρίζεται στην μέθοδο κατάρτισης των δορυφόρων λογαριασμών του Oxford Economic Forecasting, τα επόμενα δέκα χρόνια, πρόκειται να γνωρίσει σημαντικούς (ετήσιους) ρυθμούς ανάπτυξης μετρούμενης σύμφωνα με τους ακόλουθους δείκτες:

- 5% στην ζήτηση για αγαθά και υπηρεσίες
- 4,6% συμβολή στο ΑΕΠ του τομέα (άμεση επίδραση) όπου ανεβάζει τον αριθμό των επισκεπτών σε περίπου 19,7 εκατ.
- 2,1% στην απασχόληση (άμεση) στον τομέα
- 2,2% στη συνολική απασχόληση της χώρας
- 4,8% στις επενδύσεις.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (WTO) προβλέπει ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 2% (15,2 εκατ. αφίξεις). Το IOBE εκτιμά ένα υψηλότερο ρυθμό ανάπτυξης (αύξησης αφίξεων) μεταξύ 2003-2009 σε 6,7%.

Στόχοι για τον Ελληνικό Τουρισμό με ορίζοντα το 2010

1. Αύξηση των αφίξεων σε 20 εκ.
2. Αύξηση των εισπράξεων από τον Τουρισμό σε 20 δις.€
3. Αύξηση της Μέσης κατά κεφαλήν δαπάνης σε 1020 € (ποιοτικός τουρισμός).
4. Αύξηση της συμμετοχής του Τουρισμού στο ΑΕΠ κατά 3 τουλάχιστον ποσοστιαίες μονάδες.
5. Αύξηση του απασχολούμενου στον Τουρισμό εργατικού δυναμικού τουλάχιστον κατά 16%.
6. Αύξηση των διανυκτερεύσεων στα ξενοδοχεία σε 87 εκ.
7. Αύξηση των πληροτήτων των ξενοδοχείων των ανεπτυγμένων περιοχών κατά 10 ποσοστιαίες μονάδες

Άνοδος της τουριστικής κίνησης το 2005

Η τουριστική κίνηση στην Ελλάδα παρουσίασε άνοδο το 2005, ιδιαίτερα το μήνα Αύγουστο, κατά τον οποίο παρατηρήθηκε η μεγαλύτερη προσέλευση τουριστών των τελευταίων ετών, αν εξαιρεθεί ο Αύγουστος των Ολυμπιακών Αγώνων. Οι ενθαρρυντικοί ρυθμοί αύξησης συνεχίστηκαν και τους φθινοπωρινούς μήνες, ενώ η εαρινή περίοδος εμφάνισε οριακά αυξημένη δραστηριότητα, καθώς το φετινό Πάσχα των Καθολικών γιορτάστηκε νωρίς. Τα παραπάνω αναφέρονται σε μελέτη της Hellastat για τον Κλάδο των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων την περίοδο 2001-2005.

Αρνητική τάση στα οικονομικά μεγέθη για την πλειοψηφία

Χαρακτηριστικό είναι ότι σε πλήθος 2.208 ξενοδοχειακών επιχειρήσεων οι 1.267 (57,4%) είναι ζημιογόνες, από τις οποίες οι 519 (23,5%) υπέστησαν αύξηση και οι 335 (15,2%) παρουσίασαν μείωση των αρνητικών τους αποτελεσμάτων, ενώ 413 (18,7%) εμφάνισαν ζημίες έναντι κερδών τη χρήση 2003. Σύμφωνα με την Hellastat, από τις 942 κερδοφόρες εταιρείες (42,6%), μόλις οι 312 (14,1%) πέτυχαν αύξηση των κερδών τους.

Στον αντίποδα της αρνητικής γενικής εικόνας, οι μεγάλοι ξενοδοχειακοί όμιλοι εμφανίζουν κέρδη ύψους €21,36 εκ. έναντι €2,49 εκ. το 2003, μεγαλώνοντας την ψαλίδα από τις μικρότερες εταιρείες, οι οποίες υφίστανται ζημίες της τάξεως των -€35,92εκ. (-€16,56 εκ. το 2003).

Το περιθώριο μικτού κέρδους παραμένει σε υψηλά επίπεδα, παρά τη μείωση του από 26,4% σε 23,8%.

Η επενδυτική δραστηριότητα των τελευταίων ετών αναφορικά με ίδρυση νέων μονάδων, εκσυγχρονισμό και επέκταση των υπάρχοντων εγκαταστάσεων

αντανακλάται στο υψηλό ποσοστό συμμετοχής του πάγιου ενεργητικού στα συνολικά κεφάλαια (74,4%) και στη μεγάλη μέση αύξηση τριετίας (16,1% ετησίως). Η τάση ενίσχυσης των επενδύσεων καταγράφεται και στις μικρότερες επιχειρήσεις (ενδεικτικά με κύκλο εργασιών κάτω των €300 χιλ.), με ελαφρώς χαμηλότερο ρυθμό, στο 12% ετησίως.

Η καθαρή θέση αποτελεί το 52% των συνολικών κεφαλαίων, αυξημένη κατά 15% συγκριτικά με το 2003. Η αύξηση αυτή αποδίδεται στην άνοδο των αποθεματικών και σωρευμένων κερδών κατά 83%, κυρίως εξαιτίας των βελτιωμένων καθαρών αποτελεσμάτων των μεγάλων εταιρειών και των αναπροσαρμογών στις αξίες των ακινήτων.

Ο δείκτης ξένα / ίδια κεφάλαια εκτιμάται στο χαμηλό επίπεδο του 0,30, με τις μεγαλύτερες εταιρείες να λειτουργούν με υψηλότερη μόχλευση.

Στο πρώτο μέρος της εργασίας μας ασχοληθήκαμε με την ιστορική εξέλιξη της φιλοξενίας και την ανάπτυξη του τουρισμού και τη συνδρομή του στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας. Παραθέσαμε πίνακες που αφορούν τη δομή των ξενοδοχείων στα ελληνικά και στα γερμανικά. Επίσης παραθέσαμε και τη συμμετοχή των Γερμανών τουριστών στην ανάπτυξη της χώρας μας.

Στο δεύτερο μέρος θα ασχοληθούμε με την γερμανική γλώσσα ως γλώσσα ειδικότητας στον τουριστικό τομέα. Λόγω του περιορισμένου όγκου της εργασίας θα αναφερθούμε μόνο στα τμήματα του ξενοδοχείου. Θα παραθέσουμε στα ελληνικά και στα γερμανικά τα βασικά τμήματα του ξενοδοχείου, το προσωπικό που εργάζεται εκεί, τις υπηρεσίες που προσφέρει αυτό, καθώς και τον βασικό εξοπλισμό, ο οποίος απαρτίζει το ξενοδοχείο. Τέλος, θα παραθέσουμε χρήσιμες εκφράσεις που είναι απαραίτητες να γνωρίζουμε για κάθε τμήμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Γερμανικά ως γλώσσα ειδικότητας στον τομέα του ξενοδοχείου

6.1. Τμήματα του ξενοδοχείου

- Frontbüro
- Hallendienst
- Etagen
- Restaurant, Speisesaal, Bierstube, Bar
- Küche
- Keller
- Garagen und techn.Nebenbetriebe

6.1.1. Das Personal im Empfangsdienst

- Der Empfangschef
- Der Guest Relation Manager
- Die Empfangsarbeit mit EDV
- Der Journalführer und Kassierer
- Der Journalführer
- Der Kassierer
- Der Chefportier
- Der Portier
- Der Nachtportier
- Der Assistent des Chefportiers
- Der Postverteiler
- Der Kondukteur
- Der Hotelbote

- Der Hoteldiener
- Der Nachthoteldiener
- Der Wagenmeister
- Der Schuhputzer
- Der Page

6.1.2. Aufgaben des Empfangs Personal

Front-Office: Entgegennahme der Zimmerreservierung. Abfragen des Betriebssystems, ob Durchführung möglich ist. Falls nicht möglich, Alternative ermitteln und anbieten. Nach Zusage-wenn Room-Rack vorhanden- bestätigte Reservierung stecken. Gästen, deren persönliche Daten in der History gespeichert sind, ausgefüllte Meldescheine zum Unterschreiben vorlegen. Beim ersten Besuch Vordruck ausfüllen lassen. Schlüsselkarte codieren.

Empfangschef/in: Koordination der gesamten Abteilung, Reservierung, Zimmerdisposition, Zimmervermietung, Kontrolle von Ankunft und Abreise der Gäste, Gästekorrespondenz, Buchungs- und Abrechnungs- Kontrolle der Abteilung, Planung des Mitarbeiterumsatzes (Dienst- und Urlaubspläne), Mitarbeiter- Ausbildung und- Training, Gästekontakt (Verkauf, Information, Beschwerden), Information der anderen Abteilungen, Budgetplanung, Statistik.

Schichtleader: Schichtleader bedeutet übersetzt Schichtführer/-in und ist den Empfangsdamen/-herren überstellt. Seine Charge ist nach dem stellvertretenden Empfangschef einzuordnen. Der Schichtleader ist verantwortlich für reibungslosen Ablauf der Empfangsarbeit und überwacht die Kassenabrechnung und -übergabe.

Chef Portier: Gästebetreuung, Zimmerschlüssel aushändigen, Gästepost, Zeitungen, Auskünfte erteilen, Dienstleistungen organisieren (Theater-, Bahn-

oder Flugtickets besorgen, Mietwagen vermitteln...), Gepäck-Service veranlassen, Hausdiener, Hallenpersonal einteilen und kontrollieren.

Portier: Vetreter des Chef-Portiers, Gästebetreuung, Unterstützung des Chef-Portiers bei allen vorgenannten Aufgaben.

Hausdiener: Gäste-Gepäck-Service, Gäste auf ihre Zimmer begleiten, Besonderheiten erklären, Putzdienste, Hilfsdienste im Hausdamenbereich, Transfers von Gästen zum Flughafen oder Bahnhof.

Türsteher: Gäste begrüßen, Taxi-Service, anreisenden Gästen beim Aussteigen behilflich sein, Regenschirm-Service, Gepäck-Service organisieren.

Page: Botengänge, Hilfsdienste, kleine Handreichungen.

Empfangsherr/-dame: Gäste begrüßen, Check-in, Meldescheine, Gästebetreuung (Auskünfte, Informationen), Verkauf von Zimmern und Dienstleistungen, Korrespondenz, eventuell check-out, eventuell kassenabrechnung und kassenübergabe. Zimmerschlüssel ausgeben und später verwahren. Evtl. Sonderwünsche an die für die Etage zuständige Hausdame weiterleiten.

Reservierungs-Sekräter/in: Zimmer-Verkauf, optimale Zimmerauslastung, Anfragen bearbeiten, Reservierungen büchen und bestätigen, Belegungsvorausschau erstellen.

In EDV geschulte Mitarbeiter: Check-in und später Check-out durchführen. Hierdurch automatische Übernahme in Rooming-Lists. Zimmer-Status-Listen ausdrucken und verteilen. In der Nacht den Datendurchlauf veranlassen und überwachen. Hauptuhr in gleichmäßigen Zeitabständen kontrollieren. Brandmeldungsanlage überwachen. Versendung angeforderter Hausprospekte. Empfangssekretärin kann auch bei Gästen als Schreibkraft einspringen. Weitere hausinterne Nebenarbeiten.

Kassierer: Überprüfen der Kreditwürdigkeit. Tauschen von Sorten. Umgang mit Fremdwährung. Bargeldloser Zahlungsverkehr, Kreditkarten, Travellerschecks. Abrechnung mit Reisegesellschaften (Voucher) und mit

Flugverkehrsgesellschaften (Flugpersonal oder Lay-over-Gäste). Betriebssystemgesteuerte Kassenführung. Abrechnung und Inkasso der Hotelrechnungen in jeder gewünschten Zahlungsform. Zuteilung sowie Betreuung und Überwachung der Gästesafes.

Nachtkassierer: Restanten des Abends verbüchen, Abrechnungen anderer Abteilungen annehmen, kontrollieren und verbüchen, Logis- und Frühstücksbuchungen durchführen, Tagesabschluss durchführen, Empfangskasse abrechnen.

Korrespondent/-in: Anschluß an Textverarbeitungssystem und Guesthistory sowie Check-in und Check-out. Versand aller Briefe und Aktions-mitteilungen an Gäste. Steht auch Gästen in Ausnahmefällen als Schreibkraft zur Verfügung.

Telefon-abteilung: Bedienung der Telefonanlage. Abrechnen der geführten Telefonate. Messages für Gäste entgegennehmen, weiterleiten und im Betriebssystem speichern. Gespräche vermitteln (Hausanschluß, außer Haus, Inland, Ausland). Bedienung von Telefax und Telex.

6.1.3. Σύνοψη των εργασιών με την βοήθεια υπολογιστή στην υποδοχή

Zusammenfassung der computergestützten Empfangsarbeit vom mittelständischen Betrieb bis zum Grossbetrieb

1. Hotelprogramm, bei dem Reservierung praktisch unendlich möglich sind
2. Einzelgruppen- und Firmenreservierungen mit Bestätigungsschreiben, auch in jeder gewünschten Fremdsprache, sind möglich
3. Ständige Überwachung der laufenden Anfragen
4. Tagesjournal
5. Berichtswesen zur Zimmer- und Gästeverwaltung
6. Verwaltung bis 100 Zimmerkategorien und deren Anpassung an 7 Sprachen

7. Zimmerstatistik
8. Gästekartei- Guesthistory
9. Reservierungsprotokoll
10. Restantenverbuchung
11. Überwachung der Debitoren
12. Sonderleistung bis annähernd 1000 Leistungsarten
13. Zimmerzustandsverwaltung
14. Telefonabrechnungssystem
15. Listen für Hausdame
16. Textverarbeitung
17. Restaurantsystem mit automatischer Übertragung der Bestellungen an die Produktions- und Ausgabestellen und Verbuchung auf der Gästerechnung
18. Auch Restanten können auf diese Weise gleich auf die Hotelrechnung geschrieben werden
19. EDV- gestützte Warenwirtschaft und Rezeptverwaltung
20. Alle Daten sollten auch vom Anwender selbst, das heißt ohne Mithilfe von EDV- Spezialisten, beliebig geändert werden können.

6.1.4. Χρήσιμες εκφράσεις υποδοχής

Ich brauche eine Unterkunft für heute Nacht.

Παρακαλώ βάλτε με κάπου να κοιμηθώ απόψε.

Irgendein Zimmer.

Οποιοδήποτε δωμάτιο θα κάνει.

Ich möchte...

Θέλω...

Ich möchte ein Einzelzimmer mit Dusche.

Θέλω ένα μονό δωμάτιο με ντους.

Ich möchte ein Doppelzimmer mit Bad.

Θέλω ένα δίκλινο δωμάτιο με μπάνιο.

Ich möchte ein Zweibettzimmer.

Θέλω ένα με δύο μονά κρεβάτια.

Ich möchte ein Extrabett für ein Kind.

Θέλουμε ένα έξτρα κρεβάτι για το παιδί.

Ich habe ein Zimmer gebucht.

Έχω κλείσει ένα δωμάτιο.

Mein Name ist...

Το ονομά μου είναι...

Ich bleibe eine Nacht.

Θα μείνω μια βραδιά.

Ich werde zwei Tage bleiben.

Θα μείνω δύο μέρες.

Ich werde eine Woche bleiben.

Θα μείνω μία εβδομάδα.

Ich werde bis Montag bleiben.

Θα μείνω μέχρι τη Δευτέρα.

Ich weiß noch nicht.

Δεν ξέρω ακόμη.

Ich brauch kein eigenes Bad.

Δεν χρειάζομαι ιδιαίτερο μπάνιο.

Ich möchte ein Zimmer mit Meerblick.

Θα ήθελα ένα δωμάτιο που να βλέπει στη θάλασσα.

Ich möchte ein Zimmer mit Blick in den Park/zum Platz.

Θα ήθελα ένα δωμάτιο που να βλέπει στο πάρκο/στην πλατεία.

Ich möchte ein Zimmer im ersten/zweiten/dritten Stock.

Θα ήθελα ένα δωμάτιο στο πρώτο πάτωμα/ στο δεύτερο/ στο τρίτο πάτωμα.

Ich möchte ein ruhiges Zimmer, weg vom Straßenlärm.

Θα ήθελα ένα ήσυχο δωμάτιο μακριά από το θόρυβο των αυτοκινήτων.

Ich möchte ein Zimmer zur Straße.

Θα ήθελα ένα δωμάτιο μπροστά.
Ich möchte ein Zimmer auf der Rückseite.
Θα ήθελα ένα δωμάτιο πίσω.
Haben Sie ein schöneres Zimmer?
Έχετε ένα πιο καλό δωμάτιο;
Haben Sie ein billigeres Zimmer?
Έχετε ένα πιο φτηνό;
Haben Sie ein größeres Zimmer?
Έχετε ένα πιο μεγάλο;
Haben Sie ein ruhigeres Zimmer?
Έχετε ένα πιο ήσυχο;
Haben Sie ein Zimmer mit Klimaanlage?
Έχετε ένα με «αίρ-κοντίσιον»;
Haben Sie ein anderes Zimmer?
Έχετε άλλο δωμάτιο;
Kann ich das Zimmer sehen?
Μπορώ να δώ το δωμάτιο;
Wieviel kostet dieses Zimmer pro Nacht?
Πόσο κάνει αυτό το δωμάτιο τη βραδυά;
Ist das mit den üblichen Zuschlägen?
Συμπεριλαμβάνεται ο φόρος και η υπηρεσία;
Ist das Frühstück im Preis inbegriffen?
Συμπεριλαμβάνεται και το πρόγευμα;
Bitte bringen Sie mein Gepäck hinauf.
Στείλτε τις βαλίτσες μου επάνω παρακαλώ.
Wecken Sie mich um...Uhr.
Παρακαλώ ξυπνήστε με στις...
Danke sehr
Σας ευχαριστώ πολύ.

6.1.5. Εξοπλισμός υποδοχής

der Spiegel (-)

ο καθρέφτης

der Kleiderständer(-)

καλόγερος

die Gardine(n), der Vorhang(e)

κουρτίνα

das Sofa

καναπές

der Tisch(e)

τραπέζι

der Teppich(e)

χαλί

der Gepäckroller(-)

der Schlüssel(-)

κλειδί

der Koffer(-)

βαλίτσα

der Reisepass(e)

το διαβατήριο

die Handtasche(n)

τσάντα χειρός

die Tasche(n)

τσάντα

der Sessel(-)

η πολυθρόνα

der Servierwagen

τρόλεϊ σερβιρίσματος

die Flasche(n)

το μπουκάλι

das Glas(er)

ποτήρι

der Aschenbecher(-)

σταχτοδοχείο

die Blumenvase(n)

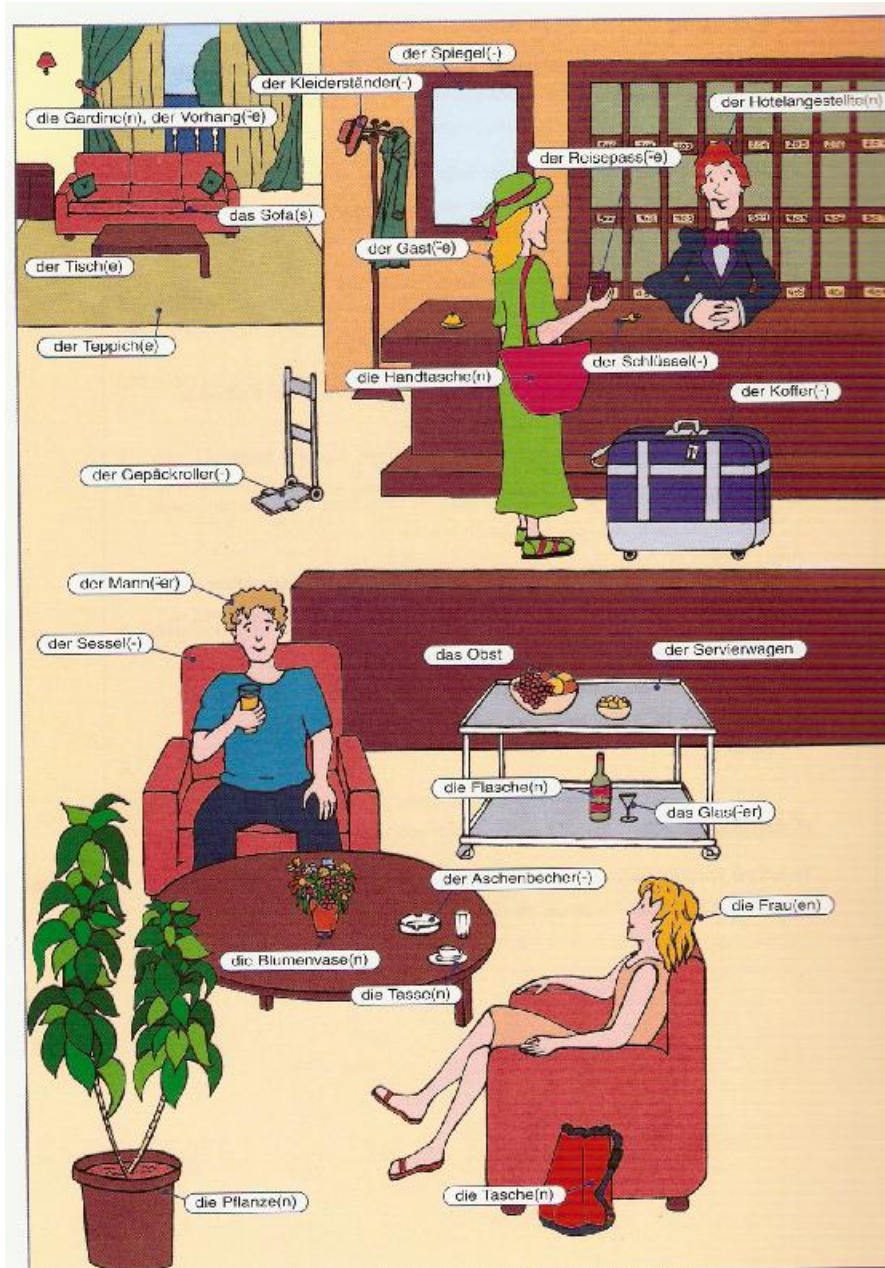
βάζο

die Tasse(n)

φλιτζάνι

die Pflanze(n)

φυτό

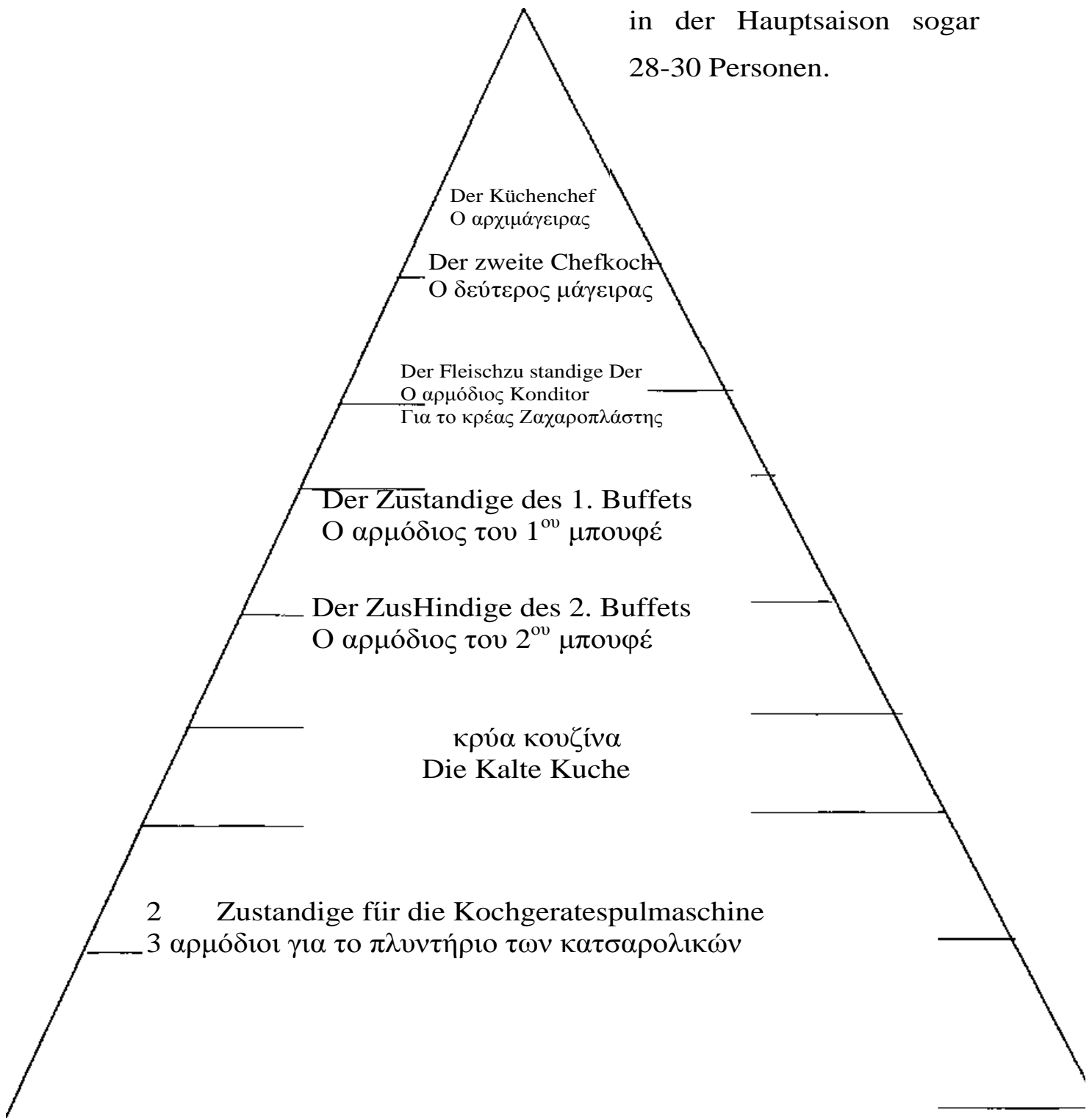


ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Das Restaurant

7.1. Das Kuchenpersonal

Wie in allen großen Hotels, so auch im Porto-Rio Hotel in Patra, das 400 Betten hat, beträgt die Zahl des Küchenpersonals 24 Personen und in der Hauptsaison sogar 28-30 Personen.



7.2 Die Kuchenorganisation

Die Küche in einem großen Hotel ist während des ganzen Tages geöffnet. Aus diesem Grund ist es notwendig zwei Schichten einzuführen, um die Bedürfnisse und Wünsche der Gäste zu befriedigen.

Sowohl in der Frührschicht als auch in der Spätschicht gibt es einen Küchenchef. Dasselbe gilt auch für den zweiten Chefkoch die Unterköche arbeiten zu zweit je Schicht. Außerdem gibt es einen Chefkoch, der einspringt, wenn ein Küchenchef frei hat. Wenn ein Chefkoch oder ein Unterkoch Urlaub hat, übernimmt eine Person, dessen Kenntnisse diesem Niveau entsprechen, deren Arbeit. Was die Kalte Küche anbetrifft ist es selbstverständlich, daß ein Zuständiger des ersten und des zweiten Buffets pro Schicht anwesend ist. Falls ein Zuständiger des Buffets fehlen sollte, übernimmt eine fünfte zuständige Person dessen Arbeit mit dessen Kenntnissen, so daß das Ergebnis genauso zufriedenstellend ist, als wenn die

Zuständigen des Buffets anwesend wären. Beim Personal der Kochgerätespülmaschine gibt es nur eine Person, die sie beim Fehlen ersetzt. Das zuständige Personal für die Geschirrspülmaschine wird ebenfalls von einer Person beim Fehlen ersetzt.

7.3. Die Küchenausrüstung

Εξοπλισμός της κουζίνας

1. Die Arbeitsbank

Τράπεζα εργασίας

2. Regale für die kochgerät
Ράφια για τα εργαλεία μαγειρικής
3. Spülbecken
Νεροχύτης
4. Kühlschrank für speisen des Tages
Ψυγείο για τα φαγητά της ημέρας
5. Kühlschrank für kalte salate
Ψυγείο για κρύες σαλάτες
6. kühlschranke für würste
Ψυγείο για λουκάνικα
7. Kühlschrank für das fleisch
Ψυγείο για το κρέας
8. Kühlschrank für gemüse
Ψυγείο για λαχανικά
9. Der Wasserkocher
Βραστήρας νερού
10. Die Doppelpfanne
Διπλό τηγάνι
11. Convection
Μαγειρικός συνδιασμός
12. Das Rührgerät
Μίξερ
13. Die Kaffemaschine
Μηχανή Καφέ
14. Warmehalteschubladen
Συρτάρι διατήρησης της θερμοκρασίας
15. Wasswerbad
Μπαιν-μαρί

16. Plateau
Πιατέλα/Δίσκος
17. Fritensse
Φριτέζα
18. Elektrischer Backofen
Ηλεκτρικός φούρνος
19. Die Kochplatten
Μάτι κουζίνας
20. Der Gasherd
Κουζίνα με γκάζι
21. Das Chefbüro
Το γραφείο του σέφ
22. Der Eingang
Η είσοδος
23. Die Abstellkammer
Αποθήκη

Küchengeräte und Küchenmaschinen



s Backblech, -e = s Kuchenblech, -e

Ein Blech, auf dem Backwaren gebacken werden.
Ohne Backblech können wir keine P/dtzchen, keinen Stollen, keinen Zwetschenkuchen und auch keine PíZZa backen.



e Backform, -en = e Kuchenform, -en

Die verschiedenen Formen aus Blech, Ton oder feuerfestem Glas zum Backen von Kuchen, Torten, Kleingebäck und Pasteten.

Man braucht mindestens eine runde Backform für Napfkuchen, eine Kastenkuchenform, eine Form für Tortenböden und eine Springform.



s Besteck

Alle Geräte, die man zum Essen braucht. s
Messer, - e Gabel, -n r Löffel, Kaffeelöffel,
Teelöffel, EEloffel

Wenn du den Tisch deckst, nimm bitte das Besteck aus dieser Schubade.

s Brettchen, -

Ein kleines Holzbrett, auf dem man mit dem Messer schneiden kann.



Nimm das Brettchen, du zerkratzt mir ja sonst den ganzen Tisch mit dem Messer.

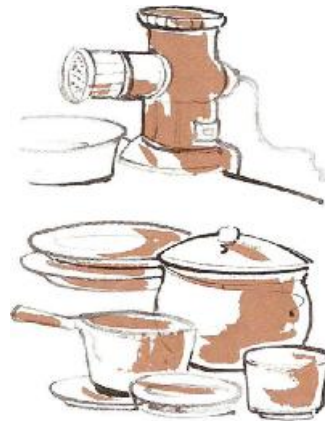
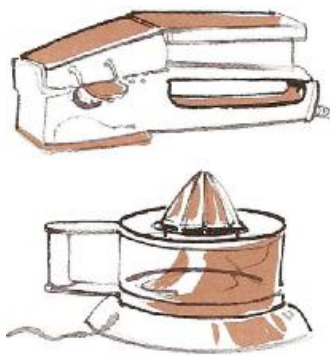
r Dosenöffner, - = r Buchsenöffner, Eίη Gerat ZUffi OH.ζ\Q.ζ\. '-~"'
1h. 'iJil'SeTvenaosen.

Gestern habe ich mir endlich einen elektrischen Dosenöffner gekauft.

r Entsafter, -

Eίη (elektrisches) Gerat zum Gewinnen von Saft aus Obst oder Gemülse.

Seit wir den Entsafter haben, leben wir uiel gesilnder, trinken Obstsaft und auch Gemilsesaft.



r Fleischwolf = e Fleischmaschine, -n Eίηε Maschine zum Zerkleinern von Fleisch.

Ich kaufe nie Gehacktes, sondern immer ein ganzes Stüick Fleisch, das ich dann selbst durch den Wolf drehe.

s Geschirr

Alle die Gerate und Gefage aus Glas, Porzellan, Steingut, die man braucht, wenn man Speisen und Getranke zubereitet, auftragt, jgt und trinkt.

Frilher spiilte gewohnlich die Mutter das Geschirr, und die Kinder muBten es abtrocknen.

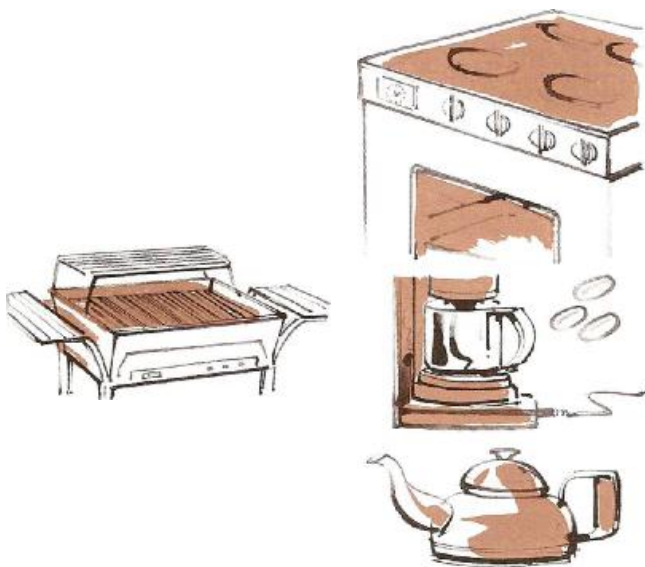


r Geschirrspüler, - = e Geschirrspülmaschine, -n Eine Maschine, die das Geschirr automatisch spült.

Mit dem neuen Geschirrspüler braucht man endlich nicht mehr selbst zu spülen und abzutrocknen.

r Grill, -s = s Grillgerät, -e = r Grillautomat, -en Ein (heute meist elektrisches) Gerät mit einem verstellbaren Rost oder mit einem drehbaren Spiegel zum Grillen von Fleisch, Fisch oder Geflügel.

Seit ich einen Grill habe, schmecken mir Würstchen und Koteletts viel besser.



r Herd, -e = Küchenherd = Elektroherd = Gasherd

Είη Gerat zum Kochen, Braten, Backen mit drei oder vier Herdplatten und einem Backofen mit Unter- und Oberhitze.

Der Kuchen ist schon im Backofen und das Kaffeewasser auf dem Herd: Ich bin gleich fertig

r Kaffeeautomat, -en = e Kaffeemaschine, -n

Είη elektrisches Gerat für die Zubereitung von Kaffee. *Unser neuer Kaffeeautomat hat einen Dauerfilter, der das Filterpapier überflüssig macht.*

r Kessel, - = Wasserkessel

Das ist ein Metallgefäß zum Erhitzen von Wasser. Nimm *bitte den Wasserkessel vom Herd.*

r Kochlöffel, - = Rührlöffel

Είη Holzlöffel mit langem Stiel zum Kochen.

Mit dem Kochlöffel rührt man um, damit nichts anbrennt.

r Korkenzieher, -

Είη kleines Gerat, mit dem man den Korken aus der Flasche ziehen kann. Es ist ein meist schraubenformiger Bohrer mit einem querstehenden Griff.

Wie soll ich die Flasche öffnen, wenn der Korkenzieher nicht zu finden ist?



e Küchenmaschine, -n

Είη elektrisches Gerat zum Zerkleinern, Rühren, Schlagen, Mischen von Zutaten für Speisen.

Mit einer guten Küchenmaschine hat man alles zusammen: ein Mixgerät zum Mixen von Getränken, ein Rührgerät, mit dem man den Teig rühren und kneten kann, und einen Gemüseschneider zum Zerkleinern von Gemüse (reiben,

raspeln) und zum Mahlen von Nüssen.

e K cheewaage, -o = Haushaltswaage

Eine kleinere Waage zum Abwiegen von Lebensmitteln in der K che.

F r flussige Zutaten nehme ich immer den Me becher, aber sonst ist mir die Waage lieber.

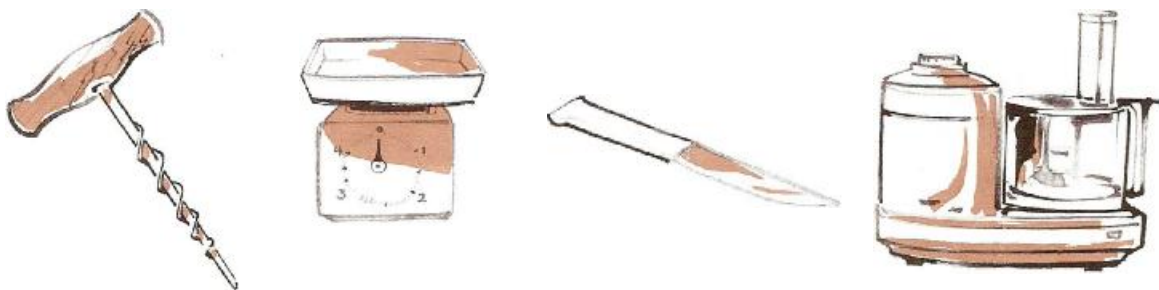
s K cheomesser, -

Ein kleines, spitzes Messer f r die Arbeit in der K che. *Ob man nun Speck oder Zwiebeln in Wurfel schneiden will, ohne Kuchenmesser ist man ganz hilflos.*

r K hlsehrank, O'ne

Ein schrankartiger Behälter mit einer K ltemaschine zum Frischhalten von Nahrungsmitteln, oft hat er auch ein Gefrierfach.

Die modernen K hlschr nke braucht man nicht mehr abzutauen, sie haben eine Abtau-Automatik.



r Me becher, -

Ein meist durchsichtiger trichterf rmiger Beh lter mit einer Ma beinteilung, mit dem man h ufig benutzte Zutaten beim Kochen und Backen abmessen kann.

Ein Me becher ist ja schon und gut, aber wenn ich was wirklich Gutes backen will, nehme ich doch immer die Waage, die ist ηχη ma genauer.

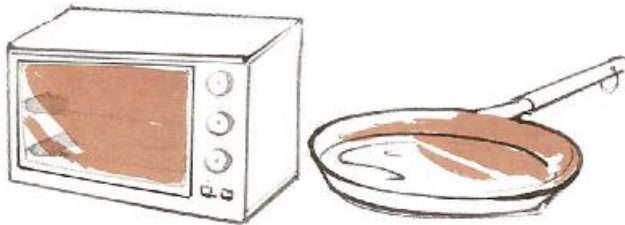
s MjkroweJJengerat, -e = r MikrowelJenherd, -e Eίη Geri:it, mit dem man Speisen ίη wenigen Minuten auftauen, erhitzen, garen kann.

Alles geht so schnell mit der Mikrowelle, man kann auch "zwischen durch" warm essen.



e Pfanoe, -o = Bratpfaone (mit uod ohne Deekel) Eίη flaches Gefi:iB mit langem Griff zum Braten und Backen.

Ich schlage dir schnell ein Ei in die Pfanne.



e Raspel, -o

Eίη Kűchengerat zum Zerkleinern von Obst und Geműse.

Fűr rohe Kartoffeln nehme ich die Elektro-Raspel.

e Reibe, -o Siehe: "Raspel"

Die Allzweckreibe brauche ich hauptsächlich jUr Rettiche und Műhren, weil ich so gern Rettichsalat und auch Műhrensalat esse.

s Rűhrgerat, -e = Haodrűhrgerat

Eίη elektrisches Kűchengerat mit Rűhrbesen und Knethaken zum Rűhren von Teig und zum Schlagen von Sahne.

Das ist doch phantastisch, mit dem Rűhrgerat braucht man nicht mehr zu rűhren, bis einem der Arm wehtut, man braucht den Kuchenteig nicht mehr zu

kneten, und auch die Sahne ist im Nu geschlagen.



e Schaumkelle, -o = r Schaumlöffel, -

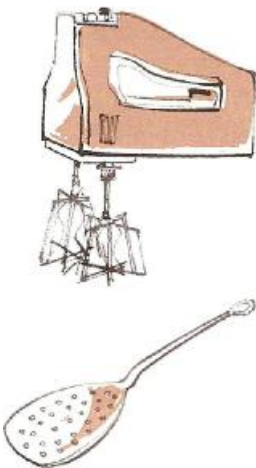
Eine langstieliger, flacher, runder Löffel mit Lochern, mit dem man Z.B. den Schaum von Suppen abschöpfen oder etwas aus der Suppe herausheben kann.

Reich mir mal bitte schnell die Schaumkelle.

r Schneebesen, -

Eine Küchengerat, mit dem Eiweiß zu Schaum und Sahne zu Schlagsahne geschlagen wird.

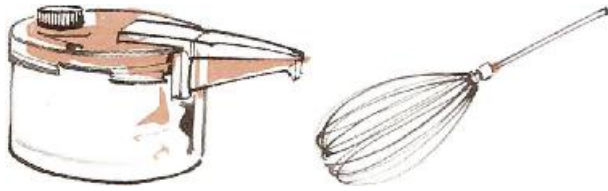
Einen Schneebesen braucht man heutzutage fast gar nicht mehr. Mit dem Rührgerät geht alles schneller.



r Schoellkochtöpfe, "e = Schoelltopf = Dampfkocheopf

Eine luftdicht verschließbarer Kochtopf, in dem ein Dampfüberdruck erreicht wird, der die Temperatur auf 120 Grad steigen lässt,

Im Dampfkochtopf werden die Speisen viel schneller gar.



r Schopfloffel, - = e Schöpfkelle, -o

Ein großer und tiefer Löffel zum Schöpfen von Suppe. *Man braucht unbedingt einen Schopfloffel, um die Suppe auf die einzelnen Teller zu verteilen.*



e Schüssel, -o (mit oder ohne Deckel)

Ein tiefes Gefäß zum Anrichten und zum Auftragen von Gerichten.

Reich mir doch mal bitte die Schüssel mit den Kartoffeln rein.

s Sieb, -e

Ein Gerät mit Löchern, mit dem man z.B. feste Stoffe von einer Flüssigkeit trennen kann.

Einen Augenblick noch, ich muß nur noch die Nudeln ins Sieb schütten, damit das Wasser abläuft.



r Toaster, -

Ein elektrisches Gerät zum Rosten von Brot. Viele haben heute einen abnehmbaren Brotchen-Rostaufsatz.

Seit uns Helga den Toaster geschenkt hat, habe ich immer das Problem beim Frühstück, ob ich lieber ein frisches Brotchen oder eine Scheibe Toast esse.

r Topf, ::e (mit uod ohoe Deekel) = Koehtopf = Suppeotopf = Múlehtopf

Eín GefaR zum Kochen.

Kannst du schon mal den Topf mit der Suppe auf der Herd setzen?



e Zitrooeopresse, -o

Eín Gerat zum Auspressen von Zitronen oder Orange Wo ist denn nur wieder die Zitronenpresse?

7.4. Die Konditorei - Ζαχαροπλαστείο

1. Die Arbeitsfläche

Επιφάνεια εργασίας

2. Regale für die Backgeräte

Ράφια για τα τις κατσαρόλες

3. Das Spülbecken

Νεροχύτης

4. Die Kühlshranke

Ψυγείο

5. Die Eismaschine

Μηχανή Πάγου

6. Die Marmorarbeitsfläche

Μαρμάρινη επιφάνεια εργασίας

7. Der Eingang

Είσοδος

8. Die Abstellkammer

Αποθήκη

9. Zweistöckiger elektrischer Backoffen

Διόροφος ηλεκτρικός φούρνος

7.5. Χρήσιμες εκφράσεις εστιατορίου

Ist dieser Tisch frei?

Είναι αυτό το τραπέζι ελεύθερο;

Ist dieser Platz frei?

Είναι αυτή η θέση ελεύθερη;

Ich möchte einen Tisch für eine/zwei Personen.

Θα ήθελα ένα τραπέζι για ένα άτομο/για δύο άτομα.

Ich möchte einen Tisch am Fenster.

Θα ήθελα ένα τραπέζι κοντά στο παράθυρο.

Ich möchte einen Tisch in der Ecke.

Θα ήθελα ένα τραπέζι στη γωνία.

Ich möchte einen Tisch draußen, im Freien.

Θα ήθελα ένα τραπέζι έξω.

Kann ich die Speisekarte haben?

Μπορώ να έχω τον κατάλογο;

Was können Sie empfehlen?

Τι συνιστάτε;

Ich werde zuerst...haben.

Θα πάρω...για αρχή.

Ich möchte...

Θα πάρω...

Ich bin in Eile.

Βιάζομαι.

Kann ich jetzt meinen Nachtsch und Kaffee bestellen?

Ich möchte gerne...

Ich möchte etwas zu trinken.

Θα ήθελα να πιώ κάτι.

Ich möchte ein Glass Wasser.

Θα ήθελα ένα ποτήρι νερό.

Ich möchte eine Flasche Bier.

Θα ήθελα ένα μπουκάλι μύρα.

Ich möchte eine Flasche Mineralwasser.

Θα ήθελα μία μπουκάλια μεταλλικό νερό.

Ich möchte eine Flasche Wein.

Θα ήθελα μια μπουκάλια κρασί.

Ich möchte einen Aperitif.

Θα ήθελα ένα απεριτίφ.

Könnte ich eine Gabel haben?

Μπορώ να έχω ένα πηρούνι;

Könnte ich einen Löffel haben?

Μπορώ να έχω ένα κουτάλι;

Könnte ich ein Messer haben?

Μπορώ να έχω ένα μαχαίρι;

Kann ich einen Teller haben?
Μπορώ να έχω ένα πιάτο;
Κönnte ich eine Serviette haben?
Μπορώ να έχω μία πετσέτα;
Κönnte ich ein Glas haben?
Μπορώ να έχω ένα ποτήρι;
Κönnte ich eine Tasse haben?
Μπορώ να έχω ένα φλυτζάνι;
Κönnte ich eine Zitrone haben?
Μπορώ να έχω ένα λεμόνι;
Κönnte ich einen Aschenbecher haben?
Μπορώ να έχω ένα τασάκι;
Κönnte ich Brot haben?
Μπορώ να έχω ψωμί;
Κönnte ich Zahnstocher haben?
Μπορώ να έχω μερικές οδοντογλυφίδες;
Κönnte ich Essig haben?
Μπορώ να έχω ξύδι;
Κönnte ich Senf haben?
Μπορώ να έχω μουστάρδα;
Κönnte ich etwas Pfeffer haben?
Μπορώ να έχω λίγο πιπέρι;
Κönnte ich etwas Salz haben?
Μπορώ να έχω λίγο αλάτι;
Ich möchte eine Vorspeise, bitte.
Θέλω ένα ορεκτικό παρακαλώ.
Ich möchte einen Salat.
Θέλω μία σαλάτα παρακαλώ.
Ich möchte einen Teller Suppe, bitte.

Θέλω μία σούπα παρακαλώ.

Ich möchte frischen Fish, bitte.

Θέλω λίγο φρέσκο ψάρι παρακαλώ.

Kann ich ihn sehen?

Μπορώ να το δώ;

Ich möchte Fleisch, bitte.

Θέλω κρέας παρακαλώ.

Ich möchte etwas Gemüse, bitte.

Θέλω μερικά λαχανικά, παρακαλώ.

Ich möchte einen Nachtisch, bitte.

Θέλω ένα επιδόρπιο παρακαλώ.

Ich möchte Obst, bitte.

Θέλω λίγα φρούτα παρακαλώ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

DIE ETAGE

8.1. Die Hausdame

Die Hausdame verwaltet die Wäsche, kontrolliert die Wascherei und kümmert sich auch im weiteren Sinne um kostensparenden Personaleinsatz, veritable Kontrollverfahren, um haushälterische Arbeitstechniken, Mitarbeiterschulung und hausspezifische Motivation der Untergebenen. Die Hausdame ist eine Allroundfachkraft, ausgestattet mit einem geschulten Blick für jedes Detail.

8.2 Die Zimmermädchen

Die Hausdame leitet die Zimmermädchen an, die von Hausmädchen für grobe Etagenarbeiten unterstützt werden. Wenn die Räume wieder bezugsfertig sind, meldet dies das zuständige Zimmermädchen an die Hausdame. Diese wiederum gibt eine Gesamtmeldung an den Empfang weiter.

8.3 Χρήσιμες εκφράσεις υπηρεσίας δωματίων

Kann ich mein Frühstück aufs Zimmer haben?

Μπορώ να έχω το πρόγευμα στο δωμάτιό μου;

Es hat keine Seife im Zimmer.

Δεν υπάρχει σαπούνι στο δωμάτιό μου.

Es hat keine Handtücher im Zimmer.

Δεν υπάρχουν πετσέτες.

Es hat kein Wasser.

Δεν υπάρχει νερό.

Es fehlt Toilettpapier.

Δεν υπάρχει χαρτί τουαλέτας.

Die Toilette funktioniert nicht.

Η τουαλέτα δεν λειτουργεί.

Die Klimaanlage funktioniert nicht.

Το αίρ κοντίσιον δεν λειτουργεί.

Die Zentralheizung funktioniert nicht.

Το καλοριφέρ δεν λειτουργεί.

Zimmerservice, bitte.

Την υπηρεσία δωματίων, παρακαλώ.

Kann ich eine Decke haben?

Μπορώ να έχω μία κουβέρτα;

Kann ich ein Kissen haben?

Μπορώ να έχω ένα μαξιλάρι;

Kann ich einige Kleiderbügel haben?

Μπορώ να έχω μερικές κρεμάστρες;

Kann ich Briefpapier und Umschläge haben?

Μπορώ να έχω λίγο χαρτί και φακέλους;

Die Glühbirne ist ausgebrannt.

Ένας λαμπτήρας είναι σπασμένος.

Bitte bringen Sie mir Mineralwasser.

Παρακαλώ φέρτε μου μεταλλικό νερό.

Stellen Sie diese dort auf den Tisch.

Βάλτε το στο τραπέζι εκεί πέρα.

Ich habe einige Sachen für die Wäscherei.

Έχω μερικά πράγματα για πλύσιμο.

Können Sie das für mich reinigen?

Το καθαρίζεται, παρακαλώ;

Können Sie das bügeln?

Το σιδερώνεται, παρακαλώ;

Schicken Sie mir das Zimmermädchen/ den Pagen, bitte.

Στείλτε μου την καμαριέρα/ τον μικρό, παρακαλώ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο

Thematisches Vokabular

Touristischer – hotel & gastronomischer

Fachtermini

Hotelabteilungen	(Τμήματα του ξενοδοχείου)
1. Direktionsabteilung	Τμήμα Διεύθυνσης
2. Empfangsabteilung	Τμήμα Υποδοχής(Rezeptionsabteilung)
3. Reservierungsabteilung	Τμήμα Κρατήσεων
4. Abteilung für Public Relations	Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων
5. Hausdamenabteilung	Τμήμα Ορόφων
6. Buchhaltungsabteilung	Τμήμα Λογιστηρίου
7. Personalabteilung	Τμήμα Προσωπικού
8. Animationsabteilung	Τμήμα Ψυχαγωγίας
9. Bar	Μπάρ
10. Restaurant	Εστιατόριο
11. Küche	Κουζίνα
a) Gastwirtschaft	Μαγειρίο
b) Buffet	Μπουφές
c) Konditorei	Ζαχαροπλαστείο
d) Abwaschbecken	Λάντζα (πλύση σκευών)
e) Weinkeller	Κάβα
12. Lagerhaus	Αποθήκη
13. Instandhaltung	Τμήμα Συντήρησης
14. Wäscherei	Πλυντήριο

Das Hotelpersonal	(το προσωπικό του ξενοδοχείου)
Hotelangestellte, (m) –n	ο υπάλληλος του ξενοδοχείου
Rezeptionist, (m) –in	ο ρεσεψιονίστ
Rezeptionchef, (m) -s (Empfangschef)	ο προϊστάμενος της υποδοχής
Reservierungsbeauftragte, (m)	ο υπεύθυνος κρατήσεων
Chefportier, (m)	ο αρχιθυρωρός
Portier, (m)	ο θυρωρός
Nachtportier, (m)	ο νυκτοθυρωρός
Personalchef, -s (m)	ο προσωπάρχης
Animateur, -e (m)	ο υπεύθυνος ψυχαγωγίας
Barkeeper, (m)	ο μπάρμαν
Kassierer, (m)	ο ταμίας
Koch, -“e(m)	ο μάγειρας
Hilfskoch, -“e(m)	ο βοηθός μαγείρου
Küchenchef, -s (m)	ο αρχιμάγειρας
Konditor, -en(m)	ο ζαχαροπλάστης
Hotelier, (Hotelbesitzer- Gastwirt) (m)	ο ξενοδόχος
Hoteldirektor, -in –(Manager) (m)	ο διευθυντής ξενοδοχείου (διευθύντρια)
Generaldirektor, -en (m)	ο γενικός διευθυντής
Hotelinspektor, -en(m)	ο επιθεωρητής των ξενοδοχείων
Verkaufsleiter, (m)	ο διευθυντής πωλήσεων
Buchhalter, (m)	ο λογιστής
Zimmermädchen, (n)	η καμαριέρα
Hausdame (Hauskeeper) (f)	η προϊσταμένη ορόφων
Elektriker, (m)	ο ηλεκτρολόγος
Kellner, -in(m)	ο σερβιτόρος,-α
Revierkellner, (m)	ο σερβιτόρος του τμήματος
Etagenkellner, (m)	ο σερβιτόρος ορόφων

Oberkellner, (m)	ο αρχισερβιτόρος
Weinkellner, (m)	ο οινοχόος
Chef de service, (m)	ο υπεύθυνος του εστιατορίου
Restaurandirektor, (m)	ο διευθυντής εστιατορίου
Gärtner, (m)	ο κηπουρός
Hotelverwalter, (m)	ο διαχειριστής του ξενοδοχείου
Telefonist,-in (m)	ο τηλεφωνητής, η τηλεφωνήτρια
Kongressorganisator,-en(m) (Tagungsorganisator)	ο οργανωτής σεμιναρίων
Garderobeaufseher(m)	ο υπεύθυνος της γκαρνταρόμπας
Die Rezeption – der Empfang	(Η υποδοχή)
Hotel, -s (n)	το ξενοδοχείο
Vier-Sterne Hotel(n)	το ξενοδοχείο – 4 - αστέρων
Strandhotel(n)	το παραλιακό ξενοδοχείο
Internationale Hotel (n)	το διεθνές ξενοδοχείο
Luxus Hotel (n)	το ξενοδοχείο πολυτελείας
Ferienhotel (n)	το ξενοδοχείο θερινών διακοπών
Flughafenhotel (n)	το ξενοδοχείο του αεροδρομίου
Saisonhotel (n)	το εποχιακό/ εποχικό ξενοδοχείο
Hotelbranche, (f) -n	ο ξενοδοχειακός τομέας
Hotelführung, -en (f)	η διοίκηση του ξενοδοχείου
Hotelgewerbe (n)	το ξενοδοχειακό επάγγελμα
Hotellerie (f)	το ξενοδοχειακό επάγγελμα
Gastronomie (f)	Η γαστρονομία
Hotelfachschule, (f) -n	η ξενοδοχειακή σχολή
Hotelfach, (n) -“er	ο ξενοδοχειακός τομέας, κλάδος
Hotelpersonal (n)	το προσωπικό του ξενοδοχείου
Aushilfspersonal (n)	το βοηθητικό προσωπικό
Hoteldirektor, (m) -en	ο διευθυντής του ξενοδοχείου

Hotelarzt, (m) -“e	ο γιατρός του ξενοδοχείου
Hotellier, (m) -s (Hotelbesitzer)	ο ξενοδόχος, ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου
Hotelangestellte (m) -r	ο ξενοδοχειακός υπάλληλος
Hoteldiener(m)	ο μεταφορέας των αποσκευών του ξενοδοχείου
Hotelsafe, (m) -s	το χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου
Hotelkette, (f) -n	η αλυσίδα ξενοδοχείων
empfangen υποδέχομαι	
Empfang, (m) “e (e/Rezeption)	η υποδοχή (των πελατών)
Empfangsbüro, (n) -s	το γραφείο της υποδοχής
Empfangschef, (m) -s (Chef de Rezeption)	ο προϊστάμενος της υποδοχής
Empfangspersonal(n)	το προσωπικό της υποδοχής
Rezeptionist, (m) -en	ο ρεσεψιονίστας, υπάλληλος της υποδοχής
Gepäckträger, (m)	ο αχθοφόρος
Reservation machen	κάνω κράτηση
Hotelbuchhalter, (m)	ο λογιστής του ξενοδοχείου
Hotelbuchhaltung, (f) -en	η ξενοδοχειακή λογιστική
Zimmer, (n)	το δωμάτιο
Zimmerliste, (f) -n	ο κατάλογος των δωματίων
Zimmerreservierung(f)	η κράτηση του δωματίου

Das Hotelzimmer & die Zimmerausstattung

(Το δωμάτιο του ξενοδοχείου & ο εξοπλισμός του δωματίου)

s/ Bett, -en	η κλίνη, το κρεβάτι
s/ Einzelzimmer, -(Einzelbett)	το μονόκλινο δωμάτιο
s/ Doppelzimmer, -(Doppelbett)	το δίκλινο δωμάτιο
s/ Zweibettzimmer	δωμ. με (2) ξεχωριστά κρεβάτια
s/ Dreibettzimmer	δωμ. με (3) ξεχωριστά κρεβάτια
s/ Kinderbett, -en	το παιδικό κρεβάτι

s/ Extrabett, -en	το επιπλέον κρεβάτι
r/ Kleiderschrank, -“e	η ντουλάπα για τα ρούχα
r/ Schrank, -“e	το ντουλάπι
r/ Sofa, -s	ο καναπές
e/ Couch, -en	το ντιβάνι, (είδος χαμηλού κρεβατιού)
r/ Sessel,-	η πολυθρόνα
e/ Liegestuhl, -“e	η αναπαυτική πολυθρόνα
s/ Kopfkissen,-	το μαξιλάρι
e/ Decke, -n	η κουβέρτα
e/ Steppdecke, -n	το πάπλωμα
s/ Lacken-	το σεντόνι
e/ Bettwäsche, (pl.)	τα ασπρόρουχα
s/ Daunebett, -en	το πουπουλένιο κρεβάτι
r/ Vorhang, -“e	η κουρτίνα
e/ Klimaanlage, -n	ο κλιματισμός
r/ Kühlschrank, -“e	το ψυγείο
r/ Strom,	το ρεύμα
s/ Licht, -er	το φώς
e/ Lampe, -n	η λάμπα
r/ Fernseher,-	η τηλεόραση
s/ Telefonanruf,-	το τηλεφώνημα
r/ Telefonapparat, -e	η τηλεφωνική συσκευή
s/ Telefongespräch, -e	η τηλεφωνική συνδιάλεξη
e/ Telefonzelle, -n	ο τηλεφωνικός θάλαμος
s/ Radio, -s	το ραδιόφωνο
e/ Zentralheizung,	η κεντρική θέρμανση
r/ Satelitenfernseher	η δορυφορική τηλεόραση

Ausstattung des Badezimmers	(Εξοπλισμός του μπάνιου)
e/ Badewanne,-n	η μπανιέρα, το μπάνιο
r/ Waschtisch, -e (s/Waschbecken)	ο νιπτήρας
s/ Bad, -er	το μπάνιο(ιταλ.bagno), λουτρό
Bad nehmen	κάνω μπάνιο, πλένομαι
e/ Dusche, -n	το ντούς(γαλλ.douche)
e/ Duschhaube, -n	το τηλέφωνο του ντούς
e/ Glühbirne, -n(ist verbrannt)	ο λαμπτήρας, η λάμπα (κάηκε).
r/ Spiegel,	ο καθρέπτης
s/ Licht,-er	το φώς
Licht anmachen	ανάβω το φώς
Licht ausmachen	σβύνω το φώς
s/ Wasser,	το νερό
warmes Wasser	ζεστό νερό
kaltes Wasser	κρύο νερό
r/ Wasserhahn, -“e	η βρύση
s/ Leitungswasser	το νερό της βρύσης
sich waschen	πλένομαι
r/ Badeschwamm, -“e	το σφουγγάρι του μπάνιου
r/ Handtuch, -“er	η πετσέτα για τα χέρια
r/ Badeanzug,-“e	το μπουρνούζι (ετυμ. τουρκ.)
e/ Seife, -n	το σαπούνι
e/ parfümierte Seife	το αρωματικό σαπούνι
s/ Badetuch, -“er	η πετσέτα του μπάνιου
e/ Badeschuhe	τα παπούτσια του μπάνιου
r/ Ventilator, -en	ο εξαεριστήρας
r/ Schalter,	ο διακόπτης
e/ Steckdose, -n	η πρίζα/ ρευματοδότης
r/ Stecker,	ο ρευματολήτης

e/ Zahnpasta, -en	η οδοντόπαστα
e/ Zahnbürste, -en	η οδοντόβουρτσα
e/ Haarbürste, -en	η βούρτσα των μαλλιών
r/ Kamm, -“e	η βούρτσα
r/ Haartrockner, -	ο στεγνωτήρας των μαλλιών
r/ Rasierapparat, -e	η μηχανή του ξυρίσματος
e/ Rasierklinge, -n	το ξυράφι
e/ Toilette, -n	η τουαλέτα
s/ Toilettenpapier,	το χαρτί της τουαλέτας
e/ Herrentoilette	η τουαλέτα ανδρών
e/ Damentoilette	η τουαλέτα γυναικών

Das Restaurant	(Το εστιατόριο)
servieren/ bedienen	σερβίρω, παραθέτω φαγητό και ποτό
r/ Service, e/ Bedienung, -en	η υπηρεσία, το σέρβις
s/ Bedienungsgeld, -er	το φιλοδώρημα
bestellen	παραγγέλω
e/ Bestellung, -en	η παραγγελία
e/ Speise, -n(s/Essen, s/Gericht)	το φαγητό, έδεσμα
s/ Lieblingsgericht, -e	το αγαπημένο φαγητό
speisen, essen	τρώω, γευματίζω, παίρνω το γεύμα
schmecken	γεύομαι, δοκιμάζω
e/ schmackhafte Gerichte	τα γευστικά φαγητά(εδέσματα)
e/ Speisekarte, -n	η κάρτα των φαγητών
r/ Speisesaal -“e	η τραπεζαρία
e/ Speiseauswahl, -en	η επιλογή του φαγητού
r/ Eingang, -“e	το πρώτο πιάτο
e/ Hauptspeise, -n	το κύριο φαγητό
(r/ Hauptgang, -“e)	το κύριο φαγητό

e/ Auswahl, -“e	η επιλογή
r/ Vegetarier,-	ο φυτοφάγος
r/ Feinschmecker,	ο λιχουδιάρης
s/ Brot, -e	το ψωμί
s/ Brötchen –	το ψωμάκι
- Schwarzbrot	το μαύρο ψωμί
- Weißbrot	το άσπρο ψωμί
- Weizenbrot	το σιταρένιο ψωμί
- Roggenbrot	το ψωμί σηκάλεως
r/ Toast, -s	το τόστ
(geröstete weißbrotschnitte)	
r/ Zwieback, -“e	η φρυγανιά
trinken	πίνω
trinkbar	πόσιμο
s/ Getränk, -e	το ποτό
s/ Bier, -e	η μπίρα
r/ Wein, -e	το κρασί
e/ Flasche, -n	το μπουκάλι
r/ Korkenzieher,.(r/ Kork, -e)	το τερμπουσόν
e/ Getränkekarte, -n	η κάρτα των ποτών
s/ Menü,(s)	το μενού
e/Speisefolge, -n	η σειρά των φαγητών
e/ Rechnung, -en	ο λογαριασμός
r/ Gast, -“e	ο πελάτης
r/ Hotelgast, -“e	ο πελάτης του ξενοδοχείου
bezahlen	πληρώνω
sich beschweren	διαμαρτύρομαι, παραπονούμαι
reklamieren	διαμαρτύρομαι, παραπονούμαι
e/ Beschwerde, -n	η διαμαρτυρία, το παράπονο

e/ Reklamierung, -en	η διαμαρτυρία, το παράπονο
e/ Anzahlung, -en	η προκαταβολή
r/ Tisch, -e	το τραπέζι
r/ Tischwein, -e	το επιτραπέζιο κρασί
e/ Tischdecke, -n	το τραπεζομάντιλο
e/ Serviette, -n	η πετσέτα
e/ Papierserviette, -n	η χαρτοπετσέτα
s/ Besteck, -e	το μαχαιροπήρουνο
s/ Brotkorb, -“e	το καλάθι του ψωμιού
r/ Zahnstocher,	η οδοντογλυφίδα
r/ Eierbecher,	η αυγοθήκη
s/ Gedeck, -e	το κουβέρ, (σερβίτσιο)
s/ Handtuch, -“er	η πετσέτα του προσώπου
r/ Löffel (-)	το κουτάλι
e/ Gabel, -n	το πιρούνι
s/ Messer (-)	το μαχαίρι
r/ Teelöffel (-)	το κουταλάκι του τσαγιού
flach	ρηχό
*r/ Teller, (-)	
tief	βαθύ
e/ Schüssel, -n	το κλειδί
s/ Glas, -“er	το ποτήρι
e/ Tasse, -n	το φλιτζάνι
r/ Kaffee, -s	ο καφές (το ρόφημα)
r/ Tee, -s	το τσάι
e/ Kaffeekanne, .n	η καφετιέρα
e/ Teekanne, -n	η τσαγιέρα
e/ Sahne, .n	το ανθόγαλα
e/ Schlagsahne, .n	η σαντιγί

r/ Hönig, .	το μέλι
r/ Zucker, .	η ζάχαρη
e/ Zuckerdose, -n	η ζαχαριέρα
s/ Cafe, -s	το καφεενείο
e/ Kneipe, n	το καπηλειό
e/ Kaffeetasse, -n	το φλυτζάνι του καφέ
e/ Untertasse, -n	το πιατάκι του καφέ
e/ Kanne, -n	η κανάτα
s/ Kännchen (-)	το κανατάκι
r/ Kellner, .	ο σερβιτόρος / τραπεζοκόμος
r/ Oberkellner, .	ο αρχισερβιτόρος
r/ Etagenkellner, .	ο σερβιτόρος ορόφων
r/ Portier, .	ο θυρωρός
r/ Nachportier, .	ο νυχτοθυρωρός
s/ Reinigungspersonal, -s.	το προσωπικό καθαριότητας
e/ Hausdameabteilung, -en	το τμήμα προϊσταμένης ορόφων
e/ Hausdame, n	η προϊσταμένη ορόφων
kochen	μαγειρεύω
e/ Küche, -n	η κουζίνα
abwechslungsreiche Küche	κουζίνα πλούσια σε εναλλαγές
r/ Koch, -“e	ο μάγειρας
r/ Küchenchef, -s.	ο αρχιμάγειρας
r/ Küchengehilfe, -n	ο βοηθός μαγείρου
e/ Küchenbrigade, -en	το προσωπικό του μαγειρίου
s/ Frühstück, -e	το πρωινό/ πρόγευμα
r/ Frühstücksraum, -“e	ο χώρος για το πρωινό
s/ Mittagessen, .	το μεσημεριανό φαγητό/ γεύμα
s/ Abendessen, .s/ Abendbrot	το βραδυνό φαγητό/ δείπνο
s/ Lieblingsessen	το αγαπημένο φαγητό

s/ Abschiedsdiener, .	το αποχαιρετιστήριο δείπνο
r/ Servierwagen (-)	το καροτσάκι για το σέρβις
r/ Block, -“e	το σημειωματάριο
r/ Kugelschreiber, -.	το στυλό διαρκείας
r/ Füller, (-)	η πένα
s/ Tablett, -en	ο δίσκος (για το σερβίρισμα)
s/ Anschlagbrett, -en	ο πίνακας ανακοινώσεων
Guten Appetit (Mahlzeit)	καλή όρεξη

Obst

	(Είδη φρούτων)
r/ Apfel, -“	το μήλο
r/ Kirsch, -e	το κεράσι
r/ Pfirsich, - e	το ροδάκινο
e/ Birne, -n	το αχλάδι
e/ Apfelsine, e/ Orange, -n	το πορτοκάλι
e/ Mandarine, -n	το μανταρίνι
e/ Banane, -n	η μπανάνα
e/ (Wein)traube, -n	το σταφύλι
e/ grünetraube, -n	το πράσινο σταφύλι
e/ rotestraube, -n	το κόκκινο σταφύλι
e/ schwarzestraube, -n	το μαύρο σταφύλι
e/ Erdbeere, -n	η φράουλα
e/ Johannisbeere, -n	το φραγκοστάφυλο
e/ Brombeere, -n	το βατόμουρο
e/ Maulbeere, -n	το μούρο
e/ Aprikose, -n	το βερύκοκο
e/ Pfirsich,-n	το ροδάκινο
e/ Ananas, .	ο ανανάς
e/ Pflaume, -n	το δαμάσκηνο

e/ Feige, -n	το σύκο
e/ Grapefruit, -s	το γκρέιπφρουτ
e/ Mango, -s	το μάνγκο
e/ (Zucker)melone, -n	το πεπόνι
e/ Wassermelone, -n	το καρπούζι

Gemüse

(Τα λαχανικά)

Gürke	το αγγούρι
Artischocken	αγκινάρες
Mohrrüben	καρότα
Zucchini	κολοκυθάκια
Blumenkohl	κουνουπίδι
Zwiebel	κρεμμύδια
Weißkohl	λάχανο
Rotkohl	λάχανο κόκκινο
Pilze	μανιτάρια
grüner Salat	μαρούλι
Auberginen	μελιτζάνα
Okra	μπάμιες
Erbsen	μπιζέλια
Tomaten	ντομάτες
rote Beete	παντζάρια
Kartoffeln	πατάτες
Paprikaschoten	πιπεριές
Lauchgemüse	πράσσα
Chicory	ραδίκια
wilder Chicory	ραδίκια άγρια
Radieschen	ραπανάκια
gelbe Erbsen	ρεβύθια

Sellerie	σέλινο
Knoblauch	σκόρδο
Spargel	σπαράγγια
Spinat	σπανάκι
Linsen	φακές
grüne Bohnen	φασολάκια φρέσκα
weiße Trockenbohnen	φασόλια
Salate	(Σαλάτες)
Garnelen mit Öl-Zitronensoße	γαριδοσαλάτα
Russischer Salat	ρωσσική σαλάτα
Knoblauchtunke	σκορδαλιά
Fischrogensalat	ταραμοσαλάτα
Yoghurt-Knoblauchtunke	τζατζίκι
gekochter Gemüsesalat	χόρτα σαλάτα
Endivien	αντίδια
Chicory	ραδίκια
wilder Chicory	άγρια ραδίκια
Dorfsalat	χωριάτικη σαλάτα
Die Vorspeisen	(Τα ορεκτικά)
Artischocken	αγγινάρες
Mayonnaise-Eier	αυγά με μαγιονέζα
Garnelen oder	γαρίδες
Krevetten	
Oliven	ελιές
Schinken	ζαμπόν
Zucchini gebraten	κολοκυθάκια τηγανιτά

Zucchini gefüllt	κολοκυθάκια γεμιστά
Auberginen	μελιτζάνες
gefüllte Tomaten	ντομάτες γεμιστές
grüne Paprikaschoten	πιπεριές
auswahl verschiedener	
Vorspeisen	ποικιλία ορεκτικών
Radieschen	ραπανάκια
geräucherter Hering	ρέγγα καπνιστή
Salami	σαλάμι
Sardinen	σαρδέλες
geräucherter Lachs	σολομός καπνιστός
Spinatkuchen	σπανακόπιτα
Spargel	σπαράγγια
Austern	στρείδια
Käsekuchen	τυρόπιτα
Tunfisch	τόννος
Kaviar	χαβιάρι
geräucherter Aal	χέλι καπνιστό
kleine Oktapus	χταποδάκι
Suppen	(Σούπες)
Hühnerbrühe	ζωμός κότας
Rindsuppe	ζωμός κρέατος
griechische Fischsuppe	κακαβιά
Hühnersuppe	κοτόσουπα
Tomatensuppe	ντοματόσουπα
Ostersuppe	μαγειρίτσα
Kuttelflecksuppe	πατσάς
Erbsensuppe	σούπα ρεβύθια

Linsensuppe	σούπα φακές
Bohnensuppe	φασολάδα
Gemüsesuppe	χορτόσουπα
Fischsuppe	ψαρόσουπα

Fische-Meeresfrüchte

(Ψάρια)

Hummer	αστακός
Seeigel achinos	αχινός
Anchovies	γάβρος
Seelamprete	γαλέος
Garnelen	γαρίδες
Seezunge	γλώσσα
Grundel	γοβιός
Bogve	γόπα
Taschenkrebse	καβούρια
Kalamares	καλαμαράκια
Steinbutt	καλκάνι
Steingarnelen	καραβίδες
Meeräsche	κέφαλος
Makrelen	κολιός
Venusmuscheln	κυδώνια
Seebarsche	λαβράκι
Rotbrasse	λιθρίνι
Picarel	μαρίδες
gestreifter Seebarsch	μελανούρι
Kabeljau	μπακαλιάρος
Rotbarbe	μπαρμπούνι
Muscheln	μύδια
Schwertfisch	ξιφίας

Barsch	πέρκα
Forelle	πέστροφα
Zackenbarsch	ροφός
Sardinen	σαρδέλες
Tintenfisch	σουπιές
Austern	στρείδια
Schleie	συναγρίδα
Wittling	σφυρίδα
Tunfisch	τόννος
Goldbrachse	τσιπούρα
Seebrasse	φαγκρί
Meeraal	χάνος
Aal	χέλι
Oktapus	χταπόδι
Fleisch	(Κρέας)
Lamm	αρνάκι
Babylamm	αρνάκι γάλακτος
Kalbfleisch	μοσχαράκι
Schweinefleisch	χοιρινό
Spanferkel	γουρουνόπουλο
Rindfleisch	βοδινό
Kotelett	μπριζόλες
Lammkotelett	αρνίσιες μπριζόλες
Kalbkotelett	μοσχαρίσιες μπριζόλες
Schweinekotelett	χοιρινές μπριζόλες
Zunge	γλώσσα
Rippenstück	εντρεκότ
Schnitzel	εσκαλόπ

Fleischbällchen	κεφτέδες
Hackfleisch	κιμάς
Würste	λουκάνικα
Beefsteak	μπιφτέκι
Hirn	μυαλό
Nieren	νεφρά
Ochsenschwanz	ουρά βοδινή
Roastbeef	ροσμπίφ
dickes Fillet	σατωμπριάν
Schaschlik	σουβλάκι
Leber	συκώτι
Fillet	φιλέτο

Geflügel und Wild

(Πουλερικά και κυνήγι)

gekochtes Huhn	κοτόπουλο βραστό
Huhn im Ofen	κοτόπουλο ψητό
Rute	γαλοπούλα
Kapaun	καπόνη
Kaninchen	κουνέλι
Hase	λαγός
Schnepfe	μπεκάτσα
Wachtel	ορτύκι
Jungente	παπάκι
Ente	πάπια
Rebhuhn	πέρδικα
Taube	περιστέρι
Lerche	πιτσούνι
Fasan	φασιανός
Gans	χήνα

Nudel und Reisgerichte

Spagetti

(Ζυμαρικά και παρασκευές με ρύζι)

μακαρόνια

Spagetti im Ofen gebackene

μακαρόνια στο φούρνο

Spagetti mit Hackfleischsoße

παστίτσιο

im Ofen gebacken

Spagetti mit Fleisch im Ofen

γιουβέτσι

Spagetti mit Tomatensoße

μακαρόνια με σάλτσα ντομάτας

breite Nudeln

χιλοπίτες

breite Nudeln mit Hackfleisch

χιλοπίτες με κιμά

Reis mit Muscheln

ρύζι με μύδια

Reis mit Tomaten

ρύζι με ντομάτες

Tomaten mit Reis gefüllt

ντομάτες γεμιστές με ρύζι

Paprikaschoten mit Reis

Gefüllt

πιπεριές γεμιστές με ρύζι

Käse und Yoghurt

Weißkäse

(Τυρί και γιαούρτι)

φέτα

weicher hallgelber Käse

wie Cheddar

κασέρι

härterer, salziger Käse,

gerieben, an Spagetti

(wie Parmesan)

καφαλοτύρι

ähnlich dem schweizer

Gruyere Käse

γραβιέρα

fetter ungesalzener,

weicher Wießkäse

μανούρι

ungesalzener, weicher

Wießkäse ähnlich dem

Cottage –Käse

μυζήθρα

Yoghurt von Kuhmilch	γιαούρτι αγελάδος
Yoghurt von Schafsmilch	γιαούρτι πρόβειο
Die Nachspeisen	(Τα επιδόρπια)
r/ Kuchen, .	το γλυκό(το γλύκισμα)
e/ Torte, -n	η τούρτα, πάστα
s/ Gebäck, -e	τα μπισκότα
e/ Mandelpaste	αμυγδαλωτό
s/ Flankuchen mit Puddingkreme	γαλακτομπούρεκο
griechische Butterkekse	κουραμπιέδες
türkischer Honig	λουκούμι
Honigbällchen	λουκουμάδες
Traubensaftpudding	μουσταλευριά
Grießkuchen	ραβανί
Reispudding	ριζόγαλο
Karamelpudding	κρέμα καραμελέ
Eiskreme	παγωτό
Vanille-Eiskreme	παγωτό βανίλια
Schokolade-Eiskreme	παγωτό σοκολάτα
Erdbeer Eiskreme	παγωτό φράουλα
Cassata-Eiskreme	παγωτό κασσάτο
Kuchenstück	
r/ Obstsalat, -e	η φρουτοσαλάτα
r/ Obstkuchen, .	το γλυκό με φρούτα
r/ Apfelkuchen,	η μηλόπιτα
r/ Pudding, -s	η πουτίγκα
s/ Kompost, -e	η κομπόστα
s/ Eis-.	το παγωτό

gemischtes Eis,	παγωτό ανάμεικτο
e/ Crepes (pl.)	οι κρέπες
Pfirsich „Melba“	ροδάκινο «Μέλμπα»
Birne „Helene“	αχλάδι «Ελένη»

Die Zutaten

(Τα συμπληρώματα)

s/ Salz	το αλάτι
r/ Pfeffer	το πιπέρι
r/ Essig	το ξύδι
s/ Öl	το λάδι
r/ Senf	η μουστάρδα
e/ Soße, -n	η σάλτσα
s/ Gewürz,-e	το μπαχαρικό
e/ Wasserkresse	το κάρδαμο
e/ Retersilie	ο μαϊντανός
s/ Oregano	η ρίγανη
e/ Mayonnaise	η μαγιονέζα
e/ Tomatensoße	σάλτσα ντομάτας
e/ Ei-Zitronensoße	το αυγολέμονο
e/ Zwiebel, -n	το κρεμμύδι
r/ Knoblauch	το σκόρδο
e/ Zitrone	το λεμόνι
e/ Zitronen-Ölsoße	το λαδολέμονο
e/ Butter	το βούτυρο
r/ Dill	το άνηθο
e/ Kaper, -n	η κάππαρη
r/ Zimt	η κανέλλα

Zubereitungen

gebacken
gebraten
gepöckelt
gekocht
gefüllt
gedämpft
geräuchelt
geröstet
gewürzt
gesalzen

(παρασκευές)

ψητό
τηγανιτό
παστό
μαγειρευτό
γεμιστό
στον ατμό
καπνιστό
καβουρδιστό
αρωματισμένο
αλατισμένο

Die

r/ Wein
herber Wein
süßer Wein
trocken Wein
r/ Weißwein
r/ Rotwein
r/ Rosewein
r/ Dessertwein
s/ Bier
dunkles Bier
helles Bier
Bier vom Faß
e/ Brauerei

Bar

το κρασί
μπρούσκο κρασί
γλυκό κρασί
ξηρό κρασί
το άσπρο κρασί
το κόκκινο κρασί
το ροζέ κρασί
το κρασί επιδορπίων
η μπίρα
η σκούρα μπίρα
η ξανθή μπίρα
η βαρελίσια μπίρα
το ζυθοπωλείο

Spirituosen

r/ Gin	(οινοπνευματώδη) το τζίν
r/ Likör	το λικέρ
r/ Kognak	το κονιάκ
r/ Whisky	το ουίσκι
r/ Wodka	η βότκα
n/ Champagner	η σαμπάνια

Alkoholfreie Getränke

r/ Fruchtsaft, -e	(μη οινοπνευματώδη ποτά) ο χυμός φρούτων
Apfelsaft	ο χυμός μήλου
Orangensaft	ο χυμός πορτοκάλι
Zitronensaft	ο χυμός λεμόνι
Traubensaft	ο χυμός σταφύλι
Kirschsft	ο χυμός κεράσι
e/ Limonade, -n	η λεμονάδα
s/ Mineralwasser	το μεταλικό νερό
r/ Tonik	το τόνικ

Das Verkehrsmittel

r/ Bus, -e	(Τα μεταφορικά μέσα) το λεωφορείο
r/ Reisebus, -e	το πούλμαν
s/ Auto/ r/ Wagen	το αυτοκίνητο, αμάξι
e/ Strassenbahn, -en	το τράμ
e/ U-Bahn, -en	το μετρό, υπόγειος σιδηρόδρομος
r/ Zug, -e/ e/ Bahn/ Eisenbahn	το τρένο, (ο σιδηρόδρομος)
s/ Taxi, -s	Το ταξί
e/ Kutsche, -n	η άμαξα

s/ Fahrrad, -“er	το ποδήλατο
s/ Motorrad, -“e	η μοτοσικλέτα
s/ Moped, -s	το μοτοσακό
s/ Flugzeug, -e	το αεροπλάνο
e/ Masch r/ Hubschrauber, -	το ελικόπτερο
s/ Schiff, -e	το πλοίο, το καράβι
s/ Boot, -e	η βάρκα, λέμβος
rudern	κωπηλατώ
s/ Ruderboot –e	η βάρκα με κουπιά
s/ Motorboot, -e	η μηχανοκίνητος λέμβος
r/ Wasserski –s	το θαλάσσιο σκί
s/ Segelschiff, -e	το ιστιοφόρο
e/ Jacht, -en	το κότερο
e/ Fähre, -n	το φέρρυμποτ
s/ Raumschiff, -e	το διαστημόπλοιο

Die Eisenbahn

e/ Bahn, -en(r/ Zug, -“e)	(Ο σιδηρόδρομος)
r/ Güterzug, -“e	το τρένο, η αμαξοστοιχία
r/ Schnellzug, -“e	η εμπορική άμαξα
r/ Personenzug, -“e	η ταχεία άμαξα
r/ Sonderzug, -“e	η κοινή άμαξα
r/ Bahnhof, -“e	η έκτακτη άμαξα
r/ Hauptbahnhof, -“e	ο σιδηροδρομικός σταθμός
r/ Bahnbeamte (r)	ο κεντρικός σιδηροδρομικός σταθμός
s/ Gleis, -e	ο σιδηροδρομικός υπάλληλος
r/ Bahnsteig, -e	η γραμμή του τρένου
	η αποβάθρα του σιδ/δρομικού σταθμού

s/ Schließfach, -“er	το ντουλάπι που φυλάσσονται οι αποσκευές
r/ Gepäckträger	ο αχθοφόρος
abfahren (abreisen)	αναχωρώ, φεύγω
r/ Zeitungskiosk, -s	το περίπτερο εφημερίδων
e/ Abfahrt, -en(e/ Abreise)	η αναχώρηση
einsteigen	επιβιβάζομαι
r/ Eingang, “e	η είσοδος
aussteigen	αποβιβάζομαι
r/ Ausgang, “e	η έξοδος
umsteigen	αλλάζω συγκοινωνιακό μέσο
ankommen	αφικνούμαι, φθάνω
r/ Schaffner	ο εισπράκτορας (λεωφορείου/ τρένου κτλ.)
s/ Abteil, -e	το διαμέρισμα του τρένου
r/ Wagen, -	το βαγόνι
r/ Speisewagen	το εστιατόριο του τρένου
r/ Schlafwagen	το βαγκόν – λί / κλινάμαξα
r/ Fahrplan -“e	το δρομολόγιο(ενός συγκοινωνιακού μέσου)
e/ Verbindung, -en	η σύνδεση (συγκοινωνιακών μέσων)
r/ Anschluß, -“e	η ανταπόκριση
e/ Fahrkarte, -n	το εισιτήριο
e/ Rückfahrkarte	το εισιτήριο με επιστροφή
r/ Schalter	η θυρίδα
r/ Fensterplatz, -“e	η θέση κοντά στο παράθυρο

Das Urlaubsprogramm

e/ Stadtführung, -en	(το πρόγραμμα των διακοπών)
e/ Führung, -en	η περιήγηση της πόλης
e/ Stadtrundfahrt, -en	η περιήγηση, η οδηγία
r/ Altstadtbummel, s	ο γύρος της πόλης
	ο περίπατος στην παλιά πόλη

e/ Wanderung, -en	η πεζοπορία
r/ Besuch, -e	η επίσκεψη
s/ Weinfest, -e	η γιορτή του κρασιού
e/ kulturelle Veranstaltungen	οι καλλιτεχνικές εκδηλώσεις
e/ Tanzveranstaltungen	οι χορευτικές διοργανώσεις
e/ Volkstänze	οι λαϊκοί χοροί
e/ Folklore – abende	οι φολκλορικές βραδυές
e/ Bootsfahrt, -en	η βάρκαδα
e/ Tour, -en	ο γύρος, περιήγηση
r/ Abstecher,	η βόλτα
r/ Theaterbesuch, -e	η επίσκεψη στο θέατρο
r/ Kinobesuch, -e	η επίσκεψη στο σινεμά
s/ Abendprogramm, -e	το βραδινό πρόγραμμα
e/ Kreuzfahrt, -en	η κρουαζιέρα
e/ Ausflüge	οι εκδρομές
e/ Gruppenausflüge	οι ομαδικές εκδρομές
e/ Segelkursen	τα μαθήματα ιστιοπλοίας
e/ Surfkursen	τα μαθήματα κυματοδρομίας (surfing)
s/ Tauchen	η κατάδυση
e/ Tennisturniere	οι αγώνες τένις

Die Sehenswürdigkeiten

s/ Museum, -een	(Τα αξιοθέατα) το μουσείο
s/ archäologische Museum	το αρχαιολογικό μουσείο
e/ archäologischen Stätten	οι αρχαιολογικοί χώροι
s/ byzantinische Museum	το βυζαντινό μουσείο
s/ Kunstmuseum	το μουσείο τέχνης
s/ Museum für Volkskunst	το μουσείο λαϊκής τέχνης

e/ Kunstgalerie, -n	η πινακοθήκη
e/ Gemäldegalerie, -n	η πινακοθήκη
e/ Kunstwerke	τα έργα τέχνης
e/ Malerei	η ζωγραφική
e/ Wandmalerei	η τοιχογραφία
e/ Bildhauerkunst, -“e	η γλυπτική
e/ Glyptothek, -en	η γλυπτοθήκη
e/ Ausstellung, -en	η έκθεση
e/ Bibliothek, -en	η βιβλιοθήκη
e/ Nationalbibliothek, -en	η εθνική βιβλιοθήκη
e/ Messe, -n	η εμπορική έκθεση
s/ Schloss, -“er	το ανάκτορο, το παλάτι
e/ Burg, -en(Festung)	το φρούριο, το κάστρο
r/ Turm, -“e	ο πύργος
e/ Höhle, -n	το σπήλαιο
r/ Fernsehturm, -“e	ο πύργος της τηλεόρασης
r/ Ruin, -e	το ερείπιο
s/ Denkmal, -“er	το μνημείο
e/ Statue, -n	το άγαλμα
e/ Oper	η όπερα
s/ Kino, -s	το σινεμά
s/ Theater	το θέατρο
e/ Kirche, -n	η εκκλησία
s/ Dom, -e	η μητρόπολη
s/ Kloster	το μοναστήρι
e/ Kapelle, -n	το παρεκκλήσι
e/ Altstadt, -“e	η παλιά πόλη
e/ Brücke, -n	η γέφυρα
r/ Zoo, -s	ο ζωολογικός κήπος

r/ Park, -s	το πάρκο
r/ Nationalpark, -s	το εθνικό πάρκο
s/ Rathaus, -“er	το δημαρχείο
e/ Höhle, -n	το σπήλαιο
r/ Wasserfall, -“e	ο καταρράκτης
e/ Windmühle, -n	ο ανεμόμυλος

Reisewörter

Weltreise	παγκόσμιο ταξίδι
Dienstreise	υπηρεσιακό ταξίδι
Gesellschaftsreise	κοινωνικό ταξίδι
Geschäftsreise	επαγγελματικό ταξίδι
Ferienreise	ταξίδι διακοπών
Luftreise	αεροπορικό ταξίδι
Sommerreise	καλοκαιρινό ταξίδι
Winterreise	χειμερινό ταξίδι
Auslandsreise	ταξίδι στο εξωτερικό
Studienreise	μορφωτικό ταξίδι
Traumreise	ονειρώδες/ φανταστικό ταξίδι
Seniorenreise	ταξίδι για ηλικιωμένους
Erkundungsreise	πληροφοριακό ταξίδι
Tagesreise	ημερήσιο ταξίδι
Hochzeitsreise	ταξίδι του μέλιτος
Abenteuerreise	περιπετειώδες ταξίδι
Besuchreise	ταξίδι επισκέψεων
Forschungsreise	ερευνητικό ταξίδι
Eisenbahnreise	ταξίδι με το τρένο
Autoreise	ταξίδι με το αυτοκίνητο
Busreise	ταξίδι με το λεωφορείο

Schiffsreise	ταξίδι με το πλοίο
Vergnügungsreise	ταξίδι περιήγησης
Erholungsreise	ταξίδι αναψυχής
Individualreise	το ατομικό ταξίδι
Pauschalreise	το ταξιδιωτικό πακέτο

Auskünfte über das Wetter

(πληροφορίες για τον καιρό)

Es nieselt	ψιγαλίζει
gießt	βρέχει καταρρακτωδώς
regnet	βρέχει
schneit	χιονίζει
hagelt	πέφτει χαλάζι
Es ist sonnig	έχει λιακάδα
heiter	έχει ξαστεριά
windig	έχει αέρα
neblig	έχει ομίχλη
wolkig/ bewölkt/ bedeckt	έχει συννεφιά
windstill	έχει άπνια/ νηνεμία
schwül	έχει κουφόβραση
heiß	κάνει πολύ ζέστη
warm	κάνει ζέστη
kühl	έχει/ κάνει ψύχρα
kalt	κάνει κρύο
feucht	έχει υγρασία
trocken	έχει ξηρασία
Das Wetter ist schön/ gut	Ο καιρός είναι ωραίος/καλός
schlecht	κακός
miserabel	ελεεινός/ άθλιος
wechselhaft	εναλλασσόμενος

unbeständig	ασταθής/ ευμετάβλητος
e/ Post(s/ Postamt)	(το ταχυδρομείο)
e/ Adresse, -n	η διεύθυνση
r/ Briefkasten	το γραμματοκιβώτιο
e/ Briefmarke, -n	το γραμματόσημο
r/ Briefstempel, -n	η ταχυδρομική σφραγίδα
e/ Postkarte, -n	η κάρτα (κάρτ-ποστάλ)
e/ Vorwahl, -en	ο ταχυδρομικός κώδικας
r/ Briefwechsel	η αλληλογραφία
s/ Paket, -e	το πακέτο
r/ Empfänger	ο παραλήπτης
r/ Absender	ο αποστολέας
absenden	αποστέλλω
r/ Eilbrief, -e	η επείγουσα επιστολή
express	κατεπείγον
eilig	επείγον
r/ Briefumschlag, -“e	ο φάκελος του γράμματος
r/ Brieföffner	ο χαρτοκόπτης
r/ Bestimmungsort	ο τόπος προορισμού
r/ Briefträger, (Briefboote)	ο ταχυδρόμος
frankieren	βάζω γραμματόσημο
mit der Post schicken	ταχυδρομώ
mit der Post	ταχυδρομικώς
mit Luftpost	αεροπορικώς
r/ Brief, -e	το γράμμα, η επιστολή
r/ Einschreibebrief	συστημένο γράμμα
s/ Briefpapier	το χαρτί αλληλογραφίας
bekommen	λαμβάνω, παίρνω

e/ Postgebühr	τα ταχυδρομικά τέλη
s/ Telegramm, -e	το τηλεγράφημα
r/ Postbeamte (r)	ο ταχυδρομικός υπάλληλος

Wichtige Fachtermini der Rezeptionsabteilung

e/ Ankunft, -“e	η άφιξη
e/ Abreise, -n	η αναχώρηση
s/ Ankunftsdatum, -en	η ημερομηνία άφιξης
s/ Abreisedatum, -en	η ημερομηνία αναχώρησης
e/ Ankunftsformalitäten	οι διεκπεραιώσεις αφίξεως
e/ Abreiseformalitäten	οι διεκπεραιώσεις αναχωρήσεως
s/ Anmeldeformular, -e	το δηλωτικό έγγραφο
Anmeldeformular ausfüllen	συμπληρώνω το δηλωτικό έγγραφο
r/ Aufenthalt, -e	η παραμονή, διαμονή
e/ Aufenthaltsdauer	η διάρκεια παραμονής
annullieren	ακυρώνω
e/ Annullierung, -en	η ακύρωση
e/ Rechnung, -en	ο λογαριασμός
e/ Rechnung ausstellen	εκδίδω τον λογαριασμό
e/ Abrechnung, -en	η εξόφληση
r/ Tarif, -e	το τιμολόγιο
r/ Einkaufszettel	το δελτίο αγοράς
e/ Registrierkarte, -n	το δελτίο εγγραφής (πελατών)
e/ Zimmerart, -en	ο τύπος του δωματίου
r/ Zimmerschlüssel	το κλειδί του δωματίου
e/ Zimmerliste mit Gästennamen	η κατάσταση των δωματίων των πελατών
e/ Warteliste, -n	η κατάσταση αναμονής (των πελατών)

e/ Preisliste, -n	ο τιμοκατάλογος
e/ Stoßzeit, -en	ο χρόνος αιχμής
entgeltige Reservierung	τελική κράτηση
e/ Inlandsreisen (pl.)	τα ταξίδια του εσωτερικού
e/ Auslandsreisen (pl.)	τα ταξίδια του εξωτερικού
vorausgezählte Reservierung	προπληρωμένη κράτηση
Plan der Zimmerbesetzung	πλάνο των κρατημένων δωματίων
e/ Zimmerbesetzungsquote	το ποσοστό πληρότητας των δωματίων
r/ Reiseführer	= ο τουριστικός οδηγός
r/ Reiseveranstalter	= ο διοργανωτής ταξιδίων
Devisen (pl.)	(το συνάλλαγμα)
e/ Wechselstube, -n	το γραφείο συναλλάγματος
e/ Provision, -en	η προμήθεια
r/ Einkaufspreis, -e	η τιμή αγοράς
r/ Verkaufspreis	η τιμή πώλησης
r/ Devisenkurs	η τιμή συναλλάγματος
e/ griechische Drachme	η ελληνική δραχμή
r/ Dollar	το δολάριο
s/ englische Pfund	η αγγλική λίρα
e/ deutsche Mark	το γερμανικό μάρκο
r/ schweizerische Frank	το ελβετικό φράγκο
r/ französische Frank	το γαλλικό φράγκο
r/ belgische Frank	το βελγικό φράγκο
e/ spanische Peseta	η ισπανική πεσέτα
r/ japanische Yen	το ιαπωνικό γεν
r/ österreichische Schilling	το αυστριακό σελίνι

e/ italienische Lira	η ιταλική λιρέτα
umtauschen	αλλάζω
r/ Devisenausgleich	η εξίσωση του συναλ/ματος
e/ Devisenbewirtschaftung	η επίβλεψη του υπάρχοντος συναλ/ματος στο εσωτερικό της χώρας
e/ Devisenbilanz	ο ισολογισμός συναλλάγματος
e/ Devisenreserve	το συναλλαγματικό απόθεμα
e/ Devisensperre	η απαγόρευση του συναλλάγματος
r/ Devisenmarkt	η αγορά του συναλλάγματος
r/ Devisenverkehr	η κυκλοφορία του συναλλάγματος
e/ Devisenbestimmungen	οι διατάξεις που αναφέρονται στην εισαγωγή και εξαγωγή του συναλλάγματος
e/ Devisenschiebung	η παράνομη εισαγωγή συναλλάγματος
e/ Devisenerklärung	η δήλωση του συναλλάγματος
e/ Devisenstelle, -n	το γραφείο του συναλλάγματος
Zahlungsbedingungen	(Όροι πληρωμής)
e/ Zahlung, -en	η πληρωμή
e/ Begleichung	η εξόφληση
e/ Anzahlung, Vorauszahlung	η προκαταβολή
e/ Abschlagzahlung	η πληρωμή με δόσεις
e/ Teilzahlung	η πληρωμή με δόσεις
e/ Restzahlung	το υπόλοιπο πληρωμής
e/ Fälligkeit	η λήξη
e/ Valuta, -en	η χρηματική αξία
e/ Zahlungsfrist, -en	η προθεσμία πληρωμής

e/ Zahlkarte, -n	η ταχυδρομική επιταγή
s/ Zahlungsmittel	το χρηματικό μέσο
r/ Zahltag	η ημέρα πληρωμής
zahlbar	πληρωτέος
durch Banküberweisung	με έμβασμα στην τράπεζα
durch Vorauszahlung	με προκαταβολή
durch Wechsel	με συνάλλαγμα
durch Scheckzahlung	με επιταγή
e/ Ermäßigung	η έκπτωση
r/ Nachlass, -e	»
r/ Rabatt, -e	»
s/ Skonto	»
r/ Preis, -e	η τιμή
r/ Kaufpreis	η τιμή αγοράς
r/ Bezugpreis	η τιμή πώλησης
r/ Einzelpreis	η λιανική τιμή
r/ Gesamtpreis	η συνολική τιμή
r/ Bruttopreis	η ακαθάριστη τιμή
r/ Selbstkostenpreis	η τιμή κόστους
r/ Mehrpreis	η συμφωνηθήσα τιμή
r/ Händlerpreis	η τιμή συνδιαλλαγής
äußerliche Dienststellen	(εξωτερικές υπηρεσίες)
r/ Flughafen	ο αερολιμένας
r/ Flugplatz	το αεροδρόμιο
e/ Bank, -en	η τράπεζα
s/ Krankenhaus, -“er	το νοσοκομείο
r/ Krankenwagen	το ασθενοφόρο
e/ Apotheke, -en	το φαρμακείο

e/ Klinik, -en	η κλινική
s/ Zollamt, -er	το τελωνείο
e/ Polizei	η αστυνομία
s/ Polizeirevier	ο αστυνομικός σταθμός
e/ Fremdenpolizei	η τουριστική αστυνομία
e/ Feuerwehr	η πυροσβεστική υπηρεσία
e/ Postamt, -er	το ταχυδρομείο
s/ Fernmeldewesen	οι τηλεπικοινωνίες
s/ Verkehrsmittel	τα μέσα συγκοινωνίας
s/ Museum, -en	το μουσείο

Reservierungen

(κρατήσεις)

annullieren (abbestellen)	ακυρώνω
e/ Annullierung	η ακύρωση
reservieren (buchen)	κλείνω δωμάτιο (θέση)
e/ Reservierung, (Buchung)	η κράτηση
e/ entgeltige Reservierung	η οριστική κράτηση
eine Reservierung machen	κάνω μια κράτηση
eine Reservierung bestätigen	επικυρώνω/ επιβεβαιώνω μια κράτηση
eine telefonische Reservierung machen	κάνω μια τηλεφωνική κράτηση
einen Platz reservieren	κλείνω μια θέση
einen Tisch vormerken	κλείνω ένα τραπέζι
ein Einzelzimmer reservieren	κλείνω ένα μονόκλινο
ohne Frühstück	χωρίς πρωινό
mit Frühstück	με πρωινό
ein Zimmer annullieren	ακυρώνω ένα δωμάτιο

e/ Annullierungsquote, -n	το ποσοστό ακύρωσης
e/ Zimmerbetzungsquote, -n	το ποσοστό κατειλημμένων δωματίων
Zimmer mit Dusche	δωμάτιο με ντους
Zimmer mit Bad	δωμάτιο με μπάνιο
Zimmer mit Frühstück	δωμάτιο με πρωινό
Zimmer mit Halbpension (HP)	δωμάτιο με ημιδιατροφή
Zimmer mit Vollpension (VP)	δωμάτιο με πλήρη διατροφή
Zimmer mit Telefon, Radio	δωμάτιο με τηλ./ ράδιο & τηλεόραση
und Fernsehen	
unbesetztes Zimmer	ελεύθερο δωμάτιο
besetztes Zimmer	κατειλημμένο δωμάτιο
leeres Zimmer	άδειο δωμάτιο
Personalzimmer	δωμάτιο του προσωπικού
durchgehendes Zimmer	συνεχόμενο δωμάτιο
s/ genaue Abreisedatum	η ακριβής ημερομηνία αναχώρησης
die Daten einer Reservation	αλλάζω τις ημ/νίες μιας κράτησης
stornieren	
für eine Nacht	για μια νύχτα
für zwei Nächte	για δύο νύχτες
für eine Woche	για μια εβδομάδα
s/ Overbooking	η υπερκράτηση
e/ Stoßzeit	η περίοδος αιχμής

Terminologie der Reservationsabteilung

	(Ορολογία του τμήματος κρατήσεων)
e/ Vorhersage	Έντυπο του ξενοδοχείου στο οποίο αναφέρονται οι προβλεπόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις, κατειλημμένα, ελεύθερα δωμάτια κτλ.
e/ Zimmerauslastung	Πλάνο κατειλημμένων δωματίων
e/ Reservierungskontrolltafel	Μηνιαίος πίνακας κρατήσεων του ξενοδοχείου
r/ Verfügbarkeitsbericht	Πλάνο δωματίων που αναφέρει αριθμητικά τα διαθέσιμα δωμάτια του ξενοδοχείου
r/ Tagesausflug, -“e	Η ημερήσια εκδρομή
Zimmerliste mit Gästenamen	Λίστα δωματίων που χρησιμοποιείται συνήθως για γκρούπ πελατών
e/ Verfügbarkeit	Η διαθεσιμότητα των δωματίων
verfügbares Zimmer	Διαθέσιμο δωμάτιο για ενοικίαση
Ankunfts und Abreiseformalitäten erledigen	Τακτοποιώ τις διαδικασίες άφιξης και αναχώρησης
e/ Nächtigungsquote	Το ποσοστό διανυκτερεύσεων
r/ Nächtigungsbericht	Η ανακοίνωση των διανυκτερεύσεων
nicht erschienener Gast	Πελάτης ο οποίος βάσει των αφίξεων δεν εμφανίσθηκε
e/ Zimmerzuteilung	Η εργασία που γίνεται όταν πρόκειται να κατανέμουμε τα

	δωμάτια σύμφωνα με τις αναμενόμενες αφίξεις
r/ Durchgangsbesucher	Πελάτης που αναχωρεί έκτακτα πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση του
e/ Tagesbenutzung	Ο όρος αυτός χρησιμοποιείται όταν ο πελάτης κάνει χρήση του δωματίου από τις 12.00 – 18.00 χωρίς να διανυκτερεύσει στο ξενοδοχείο
e/ Hotelkapazität	Ο αριθμός των δωματίων που διαθέτει το ξενοδοχείο
Zimmer außer Betrieb	Δωμάτιο εκτός λειτουργίας
Zimmer auf Zusage festhalten	Όταν το δωμάτιο έχει κρατηθεί για συγκεκριμένες ημερομηνίες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο

Παραδείγματα ξενοδοχείων από την Ελλάδα και τις Γερμανόφωνες χώρες (Γερμανία, Αυστρία, Ελβετία)

Τα παραπάνω γίνονται πιο εύκολα κατανοητά με μερικά παραδείγματα, τα οποία ακολουθούν:

Elysee Hotel Hamburg ★★★★★👍

Rothenbaumchaussee 10, 20148 Hamburg



Geräumige, komfortable Zimmer, exklusive Suiten und herausragende Restaurants machen das ELYSEE zu einem Haus, das in jeder Hinsicht als Top-Adresse gilt. Sowohl unsere Übernachtungsgäste als auch Besucher unserer beliebten Gastronomie finden ein facettenreiches und lebendiges Hotel vor.

Auch das Elyseum, der Wellness-Bereich im ELYSEE, stellt eine eigene Erlebniswelt dar: Saunen und Solarien, Pool, Massagen und Fitness-Möglichkeiten lassen eine Oase der Ruhe und Entspannung entstehen.

Desweiteren wird das ELYSEUM Wellness & Spa in der ersten Etage auf

rund 1.000 Quadratmeter erweitert und bietet mit einem großen Pool, Fitnessgeräten und einem Saunadorf Wellness der Extraklasse in einem Stadthotel. Die Baumaßnahmen haben im Mai 2005 begonnen und enden voraussichtlich Anfang 2006. Der Wellnessbereich steht während dieser Zeit nicht zur Verfügung und wird Anfang des neuen Jahres in neuem Glanz und mit einem noch größeren Angebot für Fitness und Beauty wieder eröffnet.

Zimmer: 305.

Hotelausstattung

Allgemein

Kostenpflichtiger Parkplatz, Restaurant, Bar, 24 Stunden Rezeption, Nichtraucherzimmer, Kontinentalfrühstück, Lift, Hotelsafe, Heizung, Gepäckzimmer, Gay Friendly, Frühstücksbuffet.

Aktivitäten

(Spa & Wellness Center), Türkische Sauna/Dampfbad, Schwimmbad (innen).

Dienstleistungen

Zimmerservice, Konferenz- und Empfangsräume, Wäsche Service, Reinigung, Frühstück im Zimmer, Bügelservice, Devisenwechsel, Geschenkartikelladen, Fahrradverleih, Lunchpakete, Informationsschalter für Ausflüge, Fax- u. Fotokopiereinrichtungen, Ticket-Service, Wireless Lan.

Lage

Stadtzentrum, Bahnhofsnähe, Universität, in der Nähe der U-Bahn.

Hotelinformation

Veranstaltungen im ELYSEE werden in unseren Tagungsräumen oder im Spiegelsaal zu einem perfekt inszenierten Ereignis: Private Feiern, Tagungen und Kongresse oder große gesellschaftliche Anlässe werden professionell geplant und perfekt abgewickelt.

Essen & Trinken

Unsere Restaurants im ELYSEE. Leichte Snacks oder köstliche Menüs - in unseren Restaurants finden Sie, was das Genießerherz begehrt.

Brasserie ELYSEE **

Piazza ROMANA ***

Boulevard Café

Bourbon Street Bar

Zimmerinformation

Unsere Zimmer verfügen über: schallisolierte Fenster zum Öffnen, regelbare Klimaanlage, Minibar, Safe, Telefon, Modemanschluss, Vollbad und Bademantel.

Wegbeschreibung

Aus Richtung Lübeck /Berlin

- bis Autobahnende (A24) Ausfahrt Hamburg Horn und Ausfahrt Zentrum
- über die Sievekingsallee und Bürgerweide
- an der nächsten Ampel rechts in die Wallstraße ab
- nach Überquerung der Kennedybrücke hinter der Shell Tankstelle rechts in die Rothenbaumchaussee

Aus Richtung Hannover /Bremen (A1 /A7)

- bis zum Autobahnende und über die B75 Richtung Zentrum
- weiter über den Heidenkampsweg an der U-Bahn Station Berliner Tor vorbei, links in die Wallstraße
- bis zur Außenalster, dann weiter siehe oben

Aus Richtung Flensburg /Kiel

- nach dem Autobahndreieck Hamburg Nordwest Abfahrt Stellingen
- weiter auf der Kieler Straße (B4) Richtung Zentrum
- nächste Kreuzung links in die Fruchtallee
- geradeaus, am Dammtor Bahnhof vorbei
- an der Shell Tankstelle in den Mittelweg einbiegen
- nach circa 100 m links in die Tesdorpfstraße/ Moorweidenstraße

Aus Richtung Bremen /Hannover (A1)

- nach dem Elbtunnel Ausfahrt Bahrenfeld
- weiter Richtung Zentrum
- an der nächsten Kreuzung (Neue Flora / Phantom der Oper) links in die Alsenstrasse
- weiter bis zur Fruchtallee, dann siehe oben

Nutzen Sie unsere Tiefgarage mit 240 Garagenplätzen.

Kommentare

Bis zum April 2006 entsteht auf dem Grundstück an der Hamburger Rothenbaumchaussee das GRAND ELYSEE mit 520 Zimmern und Suiten, 24 Veranstaltungsräumen und Wellness der Extraklasse auf 1000 m². Das

gastronomische Angebot wird auf 3 Restaurants, 2 Bars und ein Café erweitert. Das neue GRAND ELYSEE. Exklusiv und persönlich wie gewohnt mit ungewöhnlich vielen neuen Möglichkeiten.

Seit der Eröffnung 1958 hat sich das Elysée Hotel Hamburg einen Spitzenplatz gleichermaßen im Herzen der Hamburger Gäste wie auch in der deutschen Luxushotellerie erobert. Die „Hotelwelt voller Leben“ gehört mit Ihrer Mischung aus exklusiver Gastronomie, gehobener Logis und perfekten Tagungsmöglichkeiten in einem offenen, einzigartigen Ambiente zu den erfolgreichsten Hotels Deutschlands. Mit einem Investitionsvolumen von 100 Millionen Euro für das Gesamtprojekt wird sie jetzt erweitert. Alle Zimmer und Suiten sind hell und luxuriös eingerichtet, verfügen über W-LAN, Radio, Telefon, Pay-TV, Safe und Klimaanlage. Der einzigartige Hotel Boulevard voller Leben mit täglicher Live-Musik, Café, Bars, Restaurants, Hotelshop, Kunstgalerie und Concierge-Service lassen Ihren Aufenthalt in der Hansestadt zu einem unvergesslichen Erlebnis werden. Verwöhnt werden Sie im neu gestalteten Wellness & Spa- Bereich auf 1000m² mit Hallenbad, Whirlpool, Saunadorf mit Dampfbad, Erlebnisduschen, Solarium, Licht durchflutetem Ruheraum, Sonnenterrasse, Fitnessraum, Wellness Bar sowie einer großen Auswahl an Beauty- und Körperbehandlungen. Eine Tiefgarage mit 400 Stellplätzen steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung. Im GRAND ELYSEE ankommen heißt, sich in Hamburg zu Hause fühlen.

In dem Zeitraum bis April 2006 stehen unseren Gäste nur eingeschränkte Parkmöglichkeiten zur Verfügung.

AGB's

Anreise

14:00 Uhr

Abreise

12:00 Uhr

Stornierung

Bis 14 Tage vor dem Tag der Anreise Während der Fußball WM 2006 (9. Juni – 30. Juni) kann bis zu 14 Tagen im Voraus kostenlos storniert werden.

Folgende Kreditkarten werden akzeptiert

American, Visa, Euro/Mastercard, Diners, JCB

Das Hotel behält sich das Recht vor, eine Vorauthorisierung von Kreditkarten vor Anreise vorzunehmen.

Electra Palace Hotel Athens ★★★★★👍

18-20 N.NIKODIMOU STREET, 105 57 ATHENS



Στην καρδιά της παλιάς Αθήνας και κάτω από τη σκιά της Ακρόπολης, το Ηλέκτρα Παλάς συνδυάζει με μοναδικό τρόπο την αριστοκρατική παραδοσιακή αρχιτεκτονική της Πλάκας με την πολυτέλεια των υπερσύγχρονων εγκαταστάσεων, παροχών και υπηρεσιών που προσφέρει ένα ξενοδοχείο πέντε αστερών. Παράλληλα, η πλεονεκτική του θέση μόλις 3 λεπτά με τα πόδια από την Πλατεία Συντάγματος, τη Βουλή και το επιχειρηματικό και εμπορικό κέντρο, το καθιστούν την ιδανική επιλογή για κάθε επισκέπτη.

Δωμάτια: 150. Αλυσίδα ξενοδοχείου: Electra Hotels & Resorts.

εγκαταστάσεις ξενοδοχείου

Γενικά

parking επί πληρωμή, εστιατόριο, μπαρ, front Desk 24 ωρών, κήπος, αίθριο, δωμάτια για μη καπνίζοντες, ανελκυστήρας, χρηματοκιβώτιο, υπηρεσία χώρου στάθμευσης, ηχομονωμένα δωμάτια, θέρμανση, αποθήκευση αποσκευών, μπουφέ πρωινού.

Δραστηριότητες

σάουνα, γυμναστήριο, (spa & Wellness Centre), μασάζ, γιακούζι, ατμόλουτρο, χαμάμ, εσωτερική πισίνα.

Υπηρεσίες

υπηρεσία δωματίων, εγκαταστάσεις συνεδρίασης/συμποσίου, επιχειρησιακό κέντρο, επιτήρηση βρεφών - παιδιών, πλυντήριο ρούχων, στεγνοκαθαριστήριο, πρωινό στο δωμάτιο, υπηρεσία σιδερώματος, υπηρεσίες διαδικτύου, υπηρεσίες συναλλάγματος, γυάλισμα παπουτσιών, ενοικίαση αυτοκινήτων.

Θέση

κέντρο πόλης, εμπορικό κέντρο, περιοχή μουσείων, κοντά στο μετρό, παλιά πόλη.

πληροφορίες ξενοδοχείου

Το ξενοδοχείο Ηλέκτρα Παλάς αποτελεί την ιδανική επιλογή για κάθε επιχειρηματική ή κοινωνική εκδήλωση. Τρεις αίθουσες με φυσικό φωτισμό καθώς και ο ευρύχωρος συνεδριακός χώρος, μπορούν να ανταποκριθούν στις

υψηλότερες απαιτήσεις παρέχοντας πλήρη, σύγχρονο οπτικοακουστικό εξοπλισμό και υπηρεσίες από έμπειρο προσωπικό.

Θα αποτελούσε μεγάλη παράλειψη το να μην επισκεφθείτε τους μοναδικούς χώρους αναψυχής του Ηλέκτρα Παλάς. Απολαύστε το ζεστό νερό της κλειστής θερμαινόμενης πισίνας, ακόμα και τις κρύες μέρες του χειμώνα, διατηρήστε τη φόρμα σας στο γυμναστήριο του ξενοδοχείου, αναζωογονηθείτε στη σάουνα και το χαμάμ και τέλος, διώξτε την κούραση της ημέρας από το σώμα σας επιλέγοντας ένα από τα πολλά προγράμματα μασάζ από έμπειρο εξειδικευμένο προσωπικό.

τροφιμα & ποτα

Ξεκινήστε τη μέρα σας απολαμβάνοντας το πρωινό σας στο εστιατόριο “MOTIVO” το οποίο βρίσκεται στο ισόγειο του ξενοδοχείου. Μία μεγάλη και ανεπανάληπτη επιλογή εδεσμάτων εμπνευσμένα από τη Μεσογειακή κουζίνα περιμένει τους επισκέπτες μας, οι οποίοι μπορούν να απολαύσουν το γεύμα ή το δείπνο τους έχοντας θέα στο μαγευτικό μας κήπο. Επίσης, στο χώρο του «lobby» θα βρείτε το μπαρ μας «DUCK-TAIL», με τον εντυπωσιακό ξύλινο διάκοσμο. .

πληροφοριες δωματιου

Το εσωτερικό καθενός από τα 131 πολυτελή δωμάτια του, τις 9 «junior» σουίτες και τις 10 σουίτες του, είναι διακοσμημένα σε κλασική γραμμή ώστε να ταιριάζουν αισθητικά με την όψη του ξενοδοχείου διαθέτουν ηλεκτρονικές κλειδαριές, κλιματισμό, μίνι-μπαρ, ηχομονωτικά παράθυρα, ηλεκτρονικό χρηματοκιβώτιο, απευθείας τηλεφωνικές γραμμές σε δωμάτιο & μπάνιο, “WI-FI” για σύνδεση με το Διαδίκτυο, έγχρωμη δορυφορική τηλεόραση, σύστημα αυτόματης επιλογής ταινιών, στεγνωτήρα μαλλιών, ρόμπες λουτρού, παντόφλες, μεγεθυντικό καθρέπτη στο μπάνιο & ανιχνευτή καπνού. Τα

Superior δωμάτια διαθέτουν μπαλκόνια με θέα στην Ακρόπολη, ενώ οι σουίτες προσφέρουν επιπλέον “Jacuzzi” και χωριστή ντουζιέρα.

Το ξενοδοχείο διαθέτει τρεις ορόφους μη καπνιζόντων, 24ωρη εξυπηρέτηση στο δωμάτιο, υπηρεσία πλυντηρίου-καθαριστηρίου.

πληροφορίες ταξιδιου

Παρακαλούμε χρησιμοποιείτε τις επιλογές μεγέθυνσης στον χάρτη για να βρείτε τον καλύτερο τρόπο να φτάσετε στο ξενοδοχείο μας.

Πολιτική ξενοδοχειου

Check In

14:00 - 00:00

Check Out

12:00 - 12:00

Ακύρωση

Τουλάχιστον 48 ώρες πριν την ημέρα άφιξης, διαφορετικά θα χρεωθεί η διαμονή μίας νύχτας.

Πολιτική παιδιών

0-2 ετών χωρίς χρέωση όταν μοιράζονται το κρεβάτι των γονιών. Κούνιες μωρών 15ευρώ χρέωση.

Αποδεκτές πιστωτικές κάρτες

American, Visa, Euro/Mastercard, Diners

Το ξενοδοχείο διατηρεί το δικαίωμα να προ εγκρίνει πιστωτικές κάρτες πριν από την άφιξη.

Clarion Hotel Berlin (Superior) ★★★★★👍

Lützowplatz 17, 10785 Berlin



Das Clarion Hotel Berlin zählt zu den besten Adressen Berlins. Es zeichnet sich durch seinen exzellenten Service und seine hervorragende Lage aus. Der Kurfürstendamm mit dem weltbekannten KaDeWe und der Potsdamer Platz sind in nur wenigen Minuten zu erreichen, ebenso der Boulevard Unter den Linden mit dem Brandenburger Tor.

Zimmer: 701.

Hotelausstattung

Allgemein

Kostenpflichtiger Parkplatz, Restaurant, Haustiere erlaubt, Bar, 24 Stunden

Rezeption, Zeitung, Garten, Terrasse, Nichtraucherzimmer, Zimmer/Einrichtungen für Behinderte, Familienzimmer, Lift, Hotelsafe, Heizung, Gepäckzimmer, Einkaufsarkaden.

Aktivitäten

Sauna, Fitnesscenter, Solarium, Billard, Dart, Wandern.

Dienstleistungen

Zimmerservice, Konferenz- und Empfangsräume, Geschäftszentrum, Baby-/ Kinderbetreuung, Wäsche Service, Reinigung, Friseur / Schönheitssalon, Frühstück im Zimmer, Bügelservice, Hochzeitssuite, Internet, Devisenwechsel, Geschenkartikelladen, Lunchpakete, Informationsschalter für Ausflüge, Fax- u. Fotokopiereinrichtungen, Ticket-Service.

Lage

Stadtzentrum, Einkaufszentrum, Museenviertel, Autobahnnähe, Flughafennähe, Bahnhofsnähe, Park, Universität.

Essen & Trinken

In drei Restaurants und einer Bar werden die vielfältigsten kulinarischen Möglichkeiten geboten – von traditionellen Berliner Spezialitäten bis zu internationaler, gehobener Kochkunst.

Zimmerinformation

Die 701 Zimmer und Suiten sind ausgestattet mit Dusche, Haartrockner, Minibar, Kabel-TV, Pay-TV, Fax- und Modemanschluss sowie Telefon mit Voicemail. Die neuen Businesszimmer des Clarion Hotel Berlin bieten dem modernen Geschäftsreisenden zudem Wireless LAN und einen großzügigen

Safe.

Zustellbett Erwachsene pro Nacht: EUR 30 pro Nacht, pro Bett

Zustellbett Kinder ab 13 Jahre: EUR 30 pro Nacht, pro Bett

Zustellbett Kinder bis 12 Jahre: gratis Zustellbett

Wegbeschreibung

Please use the zooming options on the map to find the best way to reach our hotel.

Kommentare

VDR-Certified Hotel: Hotelbuchung mit Planungssicherheit.

Der VDR ist die Interessenvertretung der deutschen Wirtschaft zum Thema Geschäftsreisemanagement und vertritt mit seinen über 440 Mitgliedsunternehmen einen Gesamtumsatz im Geschäftsreisebereich von jährlich mehr als neun Milliarden Euro. Die ausgesuchten Partnerhotels des VDR erfüllen höchste Ansprüche in Ausstattung und Dienstleistung, um den Anforderungen von Geschäftsreisenden gerecht zu werden. Nur diese ausgesuchten Partnerhotels erhalten das VDR-Zertifikat.

AGB's

Anreise

14:00 - 24/24 Uhr

Abreise

12:00 Uhr

Stornierung

24 Stunden vor Anreise. Gruppen müssen bis spätestens 3 Wochen vor dem Tag der Anreise stornieren. Während Messezeiten: 4 Wochen vor Tag der Anreise. Bei späterer Stornierung werden 80% der Buchungssumme berechnet.

Unterbringung von Kindern

Maximal zwei Kinder bis zum Alter von 12 Jahren übernachten kostenfrei im Zimmer der Eltern.

Folgende Kreditkarten werden akzeptiert

American, Visa, Euro/Mastercard, Diners, JCB

Das Hotel behält sich das Recht vor, eine Vorauthorisierung von Kreditarten vor Anreise vorzunehmen.

Titania Hotel Athens ★★★★★👍

52 Panepestimou Str, 10568 Athens



Καλωσήρθατε στο ξενοδοχείο Titania, μία αστική οάση στο ιστορικό και εμπορικό κέντρο της Αθήνας ανάμεσα στο Σύνταγμα και την Ομόνοια, τις μεγαλύτερες/σοβαρότερες πλατείες της πόλης. Με την θρυλική φιλοξενία του, το εντελώς ανακαινισμένο ξενοδοχείο Titania παρουσιάζει 385 σύγχρονα δωμάτια πελατών και σουίτες, μία μεγαλοπρεπή είσοδο με εξάισιο άσπρο μάρμαρο στο πάτωμα διακοσμημένο με μωσαϊκό, την κατάσταση της τέχνης για παροχές συνεδρίων, κερδίζοντας το βραβείο με το εστιατόριο στην οροφή Olive Garden Restaurant που είναι υπερπλήρης με ελιές(δέντρα), ένα καταπληκτικό πανόραμα της πόλης, μία ανάσα από τη θέα της Ακρόπολης και ζωντανό πιάνο, το διάσημο Cafe-Brasserie στην Πανεπιστημίου, μία εντυπωσιακή στοά με μαγαζιά/μπουτικ, διευκολύνσεις για ανάπηρους πελάτες, και υπόγειο παρκινγκ καθώς επίσης αναρίθμητες ακόμη παροχές και ομορφιές που κάνουν αυτό το Αθηναϊκό ίδρυμα την πρώτη επιλογή για τους οξυδερκής

επαγγελματίες ταξιδιώτες ή αυτούς που ήρθαν για αναψυχή.

Δωμάτια: 400.

εγκαταστάσεις ξενοδοχείου

Γενικά

parking επί πληρωμή, εστιατόριο, μπαρ, front Desk 24 ωρών, εφημερίδες, αίθριο, continental πρωινό, δωμάτια/εγκαταστάσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες, οικογενειακά δωμάτια, ανελκυστήρας, γρήγορο checkin/checkout, χρηματοκιβώτιο, ηχομονωμένα δωμάτια, θέρμανση, design Ξενοδοχείο, αποθήκευση αποσκευών, καταστήματα στο ξενοδοχείο.

Δραστηριότητες

βιβλιοθήκη.

Υπηρεσίες

υπηρεσία δωματίων, εγκαταστάσεις συνεδρίασης/συμποσίου, επιχειρησιακό κέντρο, πλυντήριο ρούχων, στεγνοκαθαριστήριο, κομμωτήριο/κατάστημα ομορφιάς, εγκαταστάσεις Vip room, υπηρεσία σιδερώματος, νυφική σουίτα, υπηρεσίες διαδικτύου, υπηρεσίες συναλλάγματος, αναμνηστικά/κατάστημα δώρων, γυάλισμα παπουτσιών, συσκευασμένα μεσημεριανά γεύματα, ενοικίαση αυτοκινήτων, tour Desk, φαξ/φωτοτυπικό, υπηρεσία εισιτηρίων, ασύρματο LAN.

Θέση

κέντρο πόλης, εμπορικό κέντρο, περιοχή μουσείων, πανοραμική άποψη, κοντά στο μετρό, παλιά πόλη.

τροφιμα & ποτα

La Brasserie Cafe - Restaurant

Έμβλημα του εστιατορίου La Brasserie είναι το ακροκέραμο, εμπνευσμένο από Αρχαίο Ελληνικό ανθέμιο, που βρέθηκε σε παλιό Νεοκλασικό της Αθήνας. Διακοσμεί όλο το επικοινωνιακό μας υλικό, τα έπιπλά μας, τα υφάσματά μας, ακόμη και σερβίτσια μας, εμπνέοντας συγχρόνως και τους δημιουργούς της κουζίνας στο στήσιμο των πιάτων. Οι συναντήσεις σας πλέον στο κέντρο της Αθήνας θα έχουν ως σημείο αναφοράς την νέα μας La Brasserie. Δοκιμάστε τις ελαφριές γεύσεις που προτείνει ο chef μας ή απλά απολαύστε τον καφέ σας συνοδεία ενός γλυκού.

Olive garden

Στο τελευταίο όροφο του ξενοδοχείου βρίσκεται το κόσμημα του ξενοδοχείου, το Olive Garden Mediterranean Cuisine Restaurant. Το γνωστό εστιατόριο με τον εντυπωσιακό κήπο των ελαίων που έτυχε βράβευσης από τον Δήμο των Αθηναίων, έχει αποσπάσει άριστες κριτικές και βραβεία για την αισθητική του και την προσπάθειά του να αποθησαυρίσει το γευστιγνωστικό χάρτη της Ελλάδας και της Μεσογείου. Το επιλεγμένο wine list και οι γευστικές προσεγγίσεις του Chef μάς ταξιδεύουν από τις Κυκλάδες και τα Δωδεκάνησα ως την Κρήτη, από το Μαρόκο ως τη Μάλτα και τη Σικελία και από την Ibiza ως τη Μασσαλία. Η άρτια σχεδιασμένη αισθητική, από τα πιάτα έως και τη μουσική επιλογή, ενισχύονται από την μοναδική θέα του Λυκαβηττού και του βράχου της Ακροπόλεως.

πληροφοριες δωματιου

Λειτουργικά και με αισθητική κερδίζουν αμέσως την αποδοχή των

πελατών. Οι νέες ανακαινισμένες σουίτες, τα executive rooms, όπως και τα απλά δωμάτια, έχουν όλα σχεδιαστεί υπηρετώντας ένα design υψηλής αισθητικής. Όλα τα δωμάτια διαθέτουν άρτια ηχομόνωση και προσφέρουν σύγχρονη τεχνολογία, όπως Υπηρεσία Υψηλής Ταχύτητας Internet και πολυμέσων (Quadrica-Genesis), γραμμές ISDN για άμεση σύνδεση σε PC και FAX Modems, δορυφορική τηλεόραση και cable TV, χρηματοκιβώτια με χρήση προσωπικού κωδικού ασφαλείας και mini bars, αυτόνομο σύστημα ψύξης - θέρμανσης. Τα ευρύχωρα μπάνια στις σουίτες διαθέτουν Jacuzzi ενώ και για τα μπάνια των απλών δωματίων έχει επιλεγθεί μια σειρά πολυτελούς εξοπλισμού.

Ιδιαίτερη σημασία έχουμε δώσει στην ποιότητα του room service ακολουθώντας πιστά τη παράδοση και την πείρα που διαθέτει το TITANIA στο τομέα της εστίασης. Άλλωστε, οι chef των εστιατορίων Brasserie, Vergina και Olive Garden έχουν κερδίσει τις εντυπώσεις και των πλέον απαιτητικών του γαστρονομικού κοινού των Αθηνών.

πληροφορίες ταξιδιού

Το ξενοδοχείο μας βρίσκεται στο κέντρο της Αθήνας, 30 χλμ. από το αεροδρόμιο Eleftherios Venizelos. Δεδομένου ότι το ξενοδοχείο δεν διαθέτει ένα τακτικό λεωφορείο μεταφοράς πελατών από το αεροδρόμιο, μπορείτε να φθάσετε στο ξενοδοχείο μας χρησιμοποιώντας διάφορα μέσα μεταφοράς, ανάλογα με το χρόνο της άφιξής σας και την προτίμησή σας.

1. Μπορείτε να πάρετε ένα ταξί από το αεροδρόμιο (κόστος περίπου 30 ευρώ) ή ένα λεωφορείο, το οποίο θα σας οδηγήσει στο κέντρο της Αθήνας. Από το αεροδρόμιο μπορείτε να πάρετε το E94 λεωφορείο (υπηρεσία 24 ωρών) που πηγαίνει στον κοντινότερο σταθμό μετρό "ΕΘΝΙΚΗ ΑΜΥΝΑ" (γραμμή 3). Από εκεί θα πάρετε το μετρό μέχρι το

σταθμό "ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ". Το ξενοδοχείο μας είναι μόλις δύο τετράγωνα από εκεί.

2. Επιπλέον, μπορείτε να πάρετε το Ε95 λεωφορείο (υπηρεσία 24 ωρών), το οποίο πηγαίνει στο τετράγωνο "ΣΥΝΤΑΓΜΑ". Από εκεί μπορείτε να πάρετε το μετρό μέχρι το σταθμό "ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ". Το ξενοδοχείο μας είναι 5 τετράγωνα από το ΣΥΝΤΑΓΜΑ (15 λεπτά απόσταση με τα πόδια), είτε να πάρετε ένα ταξί.

3. Τέλος εναλλακτικά, μπορείτε να πάρετε το μετρό (γραμμή 3) από τον αερολιμένα μέχρι το σταθμό "ΣΥΝΤΑΓΜΑΤΟΣ". Το ξενοδοχείο είναι περίπατος 15 λεπτών από το Σύνταγμα.

σχολια

Πολιτική ξενοδοχείου

Check In

12:00

Check Out

11:00

Ακύρωση

Καμία χρέωση δεν πραγματοποιείται εάν γίνει η ακύρωση 14 ημέρες πριν την ημερομηνία άφιξης. Ακύρωση μέσα σε 14 ημέρες πριν την ημερομηνία άφιξης έχει ως αποτέλεσμα την χρέωση 2 νυχτών. Η μη εμφάνιση έχει ως αποτέλεσμα την χρέωση ολόκληρου του ποσού κράτησης. Παρακαλούμε σημειώστε: Η κράτησή σας θα χρεωθεί στην

πιστωτική σας κάρτα 7 ημέρες πριν την ημερομηνία άφιξης

Αποδεκτές πιστωτικές κάρτες

American, Visa, Euro/Mastercard

Το ξενοδοχείο διατηρεί το δικαίωμα να προ εγκρίνει πιστωτικές κάρτες πριν από την άφιξη.

Best Western Hotel Museum ★★★★★👍

16, Bouboulinas street, 10682 Athens



Δωμάτια: 93. Αλυσίδα ξενοδοχείου: Best Western.

εγκαταστάσεις ξενοδοχείου

Γενικά

parking επί πληρωμή, μπαρ, front Desk 24 ωρών, δωμάτια για μη καπνίζοντες, ανελκυστήρας, γρήγορο checkin/checkout, χρηματοκιβώτιο, ηχομονωμένα δωμάτια, αποθήκευση αποσκευών, μπουφέ πρωινού.

Υπηρεσίες

εγκαταστάσεις συνεδρίασης/συμποσίου, υπηρεσίες διαδικτύου, ενοικίαση αυτοκινήτων, tour Desk, φαξ/φωτοτυπικό.

Θέση

κέντρο πόλης, περιοχή μουσείων, πανεπιστήμιο.

σχολια

Το πάρκινγκ βρίσκεται 80 μέτρα μακριά από το ξενοδοχείο.

Πολιτική ξενοδοχείου

Check In

24/24

Check Out

12:00 - 12:00

Ακύρωση

Τουλάχιστον 24 ώρες πριν την ημέρα άφιξης. Οι κρατήσεις πρέπει να ακυρώνονται εκ των προτέρων 24 ώρες πριν την ημερομηνία άφιξης. Σε περίπτωση μη εμφάνισης ή ακύρωσης με ειδοποίηση λιγότερο από 1 ημέρα πριν την ημερομηνία άφιξης, θα χρεωθεί μία ημέρα. Σε περίπτωση τροποποίησης της κράτησης δεν γίνονται χρεώσεις.

Αποδεκτές πιστωτικές κάρτες

American, Visa, Euro/Mastercard, Diners

Το ξενοδοχείο διατηρεί το δικαίωμα να προ εγκρίνει πιστωτικές κάρτες πριν από την άφιξη.

Σύνοψη κεφαλαίου

Συνοψίζοντας μπορούμε να πούμε ότι διαπιστώσαμε διαφορά στις υπηρεσίες ξενοδοχείων ίδιας κατηγορίας της Ελλάδας και των τριών άλλων χωρών. Τα ελληνικά ξενοδοχεία υπολείπονται κατά πολύ των άλλων ξενοδοχείων σε ότι αφορά την διαμονή, τον εξοπλισμό δωματίων, την σίτιση και την παροχή δραστηριοτήτων για τον ελεύθερο χρόνο των πελατών.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Μετά από μία συνοπτική αναφορά στην ιστορική εξέλιξη του τουρισμού και την σημασία του για την ελληνική οικονομία, αναφερθήκαμε στα είδη

καταλυμάτων με ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα του ξενοδοχείου και ειδικότερα στα τμήματά του-Υποδοχή, Οροφοκομεία, Επισιτιστικά τμήματα, Υπόγειο, Γκαράζ, Τεχνική Υπηρεσία καθώς και στο προσωπικό που τα στελεχώνει. Συμπληρωματικά στους τουριστικούς όρους θεωρήσαμε επίσης σκόπιμη την καταγραφή χρήσιμων εκφράσεων ανά τομέα. Κλείνοντας την εργασία μας παραθέτουμε ξενοδοχεία διαφορετικών κατηγοριών από την Ελλάδα και τις γερμανόφωνες χώρες, δίνοντας έτσι στον αναγνώστη τη δυνατότητα μιας διαπολιτισμικής σύγκρισης.

Θεωρούμε ότι η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο βοήθημα για τους σπουδαστές στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Α.Τ.Ε.Ι. Πάτρας που παρακολουθούν το μάθημα της Γερμανικής Ορολογίας καθώς επίσης και για τους σπουδαστές άλλων Α.Τ.Ε.Ι. που διδάσκονται το συγκεκριμένο μάθημα καθώς επίσης έναυσμα για παιρετέρω συγκριτική έρευνα στον τουριστικό τομέα.

BIBLIOΓΡΑΦΙΑ/LITERATURRERZEICH

Cohen U.Osterloh K.H.(1986): Herzlich Willkommen.Deutsch für Fortgeschrittene in Hotel, Restaurant und Tourismus. Verlag Langenscheidt, Berlin, München.

Dr.Dr.Athan.J.Delicostopoulos(2002):Griechisch schnell gelernt für touristen.Verlag und Vertrieb ALAMO HELLAS GmbH.Athen.

Dreyer-Schmitt(1986):Lehr-und Übungsbuch der deutschen Grammatik. Verlag für Deutsch.

Friedel Dries(1996):Prüfungsaufgaben für den Hotelfachmann. Fachbuchverlag Dr.Pfanneberg&Co.Gießen-Leipzig.

Hopf Clalüna Monika & Plettenberg Marilu.(1992): Hotellerie und Gastronomie. Teil-I-II-Verlag Dürr &Kessler GmbH. Rheinbreitbach.ISBN.3-8018-5010-2.

Schwarz Walter(1995):Der hotel empfang.Hugo Matthaes Druckerei und Verlag GmbH&Co. KG.Stuttgart.

Stafylidou Georgia(2002):Deutsch V. für die Studiengang Touristik

Vlachos Nicolas.bitte schön!.Athen.ISBN 960-8233-00-3

Frankfurter Allgemeine.15 Februar 2007.Zeitung für Deutschland.Nr.39/7 D

Handelsblatt.31 Januar 2007.Die Wirtschafts-und Finanzzeitung.Nr.22

Der Tagesspiegel.31 Januar 2007.Berlin 63.Jahrgang.Nr.19446

Τουρισμός&ανάπτυξη.Δεκέμβριος 2006.Μηνιαίο περιοδικό.Τεύχος 16

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

www.visitgreece.gr

www.hellogreece.us

www.hellogreece.net

www.google.gr