

Fachbegriffe aus den Bereichen Hotellerie und Gastronomie

A	
A la carte	Bezeichnung für die Speisenauswahl nach der Karte
A la minute	Bezeichnung für die kurzfristige Zubereitung von Speisen, die nicht vorrätig sind
Abrufkontingent	gängige Form der Reservierung von Gruppenzimmern bei Kongressen
Airline-Rate	ermäßigter Hotelzimmerpreis für Mitarbeiter von Fluggesellschaften
All-Inclusive-Tour	eine alle touristischen Haupt- und Nebenleistungen enthaltende Pauschalreise
All-Suite-Hotel	Vollhotel, das vornehmlich in Städten anzutreffen ist
Allocation	Kontingent
Allotment	Zuteilung von Raumeinheiten an Reiseveranstalter bzw. Agenturen
Annonciere n	Bezeichnung für das Ausrufen von Service-Bestellungen in der Küche
Average Room Rate	engl. = durchschnittlicher Zimmerpreis
ADR (=ARR)	Average Daily Rate, Netto Logiserlös (ohne Halbpension/Frühstück) pro verkauftem Zimmer
Agrotourismus	Touristisches Angebot im ländlichen Raum mit Nähe zu Agrarbetrieb
Auslastung (=OCC)	Occupancy, zumeist in Prozent-Werten (Belegte Zimmer / Verfügbare Zimmer)
B	

Back Office	administrativer Bereich im Hotel, von den Gästen nicht einsehbar
Back to back	An- und Abreise von Reisegesellschaften am selben Tag
Backlog	definitiv vorhandene Gruppenbuchungen
Barchef	Inhaber oder Leiter einer Bar
Barista	Spezialist an der Espressomaschine
Bellcaptain	Chefportier im Hotel
Best Available Rate (BAR)	in der Regel der günstigste Zimmerpreis für einen bestimmten Tag
Bewirtungsbeleg	Beleg zum Nachweis betrieblich veranlasster Bewirtungsaufwendungen
Blacklist	Auflistung von ehemaligen Hotelgästen, die nicht mehr im Hause erwünscht sind
Botel	Hotelschiff
Bordinhouse	Unterkunft welche auf Langzeitwohnen ausgerichtet ist, Zuhause auf Zeit
Brunch	Mahlzeit, die eine Kombination aus Frühstück und Mittagessen darstellt
C	
Casserolier	Stewarding
Catering	Lieferung oder Bereitstellung von Speisen und Getränken durch einenCaterer
Check-in	Aufnahme des Gastes im Beherbergungsbetrieb
Check-in-Period	Zeitraum bis der Gast das Hotel betritt und das Zimmer akzeptiert
Check-out	Verlassen des Beherbergungsbetriebs durch den Gast
Closed	Begriff, dass ein Hotel für diesen Tag keine weiteren Reservierungen akzeptiert
Comment Card	eine für die Hotellerie typische Form der Gästebefragung
Concierge	Portier

Curtailment	vorzeitige Abreise des Gastes vor dem eigentlichen Abreisedatum
D	
Damenkarte	Speisekarte, die speziell für weibliche Gäste konzipiert wurde
Database	gezielt gespeicherte Gästedaten
Debit	Belastungsbuchung auf einem Gästekonto
Denial	negativer Bescheid bei einer Buchungsanfrage
Departure Day	der Tag, an dem der Gast auscheckt und das Hotel verlässt
E	
Eigentumshotel	vom Inhaber geführtes Hotel
Empfangschef	Hotelmitarbeiter, der den Empfangsbereich eines Beherbergungsbetriebs leitet
Etage	die einzelnen Stockwerke eines Beherbergungsbetriebs
Expedient	Berufsbezeichnung für Reiseverkehrskaufleute
Extra Adult	drei oder mehr Erwachsene übernachten in einem Zimmer
F	
Famtrip	engl. Abk. für familiarization trip = Studienreise, Studienreise
Fast Food	Essen, das in gastronomischen Betrieben für den raschen Verzehr zubereitet wird
Franchisehotel	ein, nach vorgegebenem System eines Franchisegebers, geführtes Hotel
Front Office	Bereich hinter dem Empfangstresen
Full Board	

G	
Galley	Kleinküche, z. B. im Flugzeug oder auf kleineren Passagierschiffen
Gasthof	Beherbergungsbetrieb, der einem Schank- oder Speisebetrieb angeschlossen ist
Giveaway	kleine Aufmerksamkeiten für Gäste und deren Kinder
Grand Hotel	Hotel, mit großzügiger architektonischer und luxuriöser Gestaltung
Group Rate	ermäßigter, zuvor ausgehandelter Preis für Reisegruppen
H	
Half Board	international verwendete englische Bezeichnung für Halbpension
Hotel	Beherbergungsbetrieb mit bestimmten Standards
Hotelier	bezeichnet den Inhaber eines Betriebs der klassischen Hotellerie
Hotelkette	Zusammenschluss mehrerer Hotelbetriebe unter einheitlicher Leitung
Hotellerie	Gesamtheit der touristischen Unternehmen bzw. Betriebe

Housekeeping	Hausdamenabteilung
I	
Incentive	Prämie zur Motivationsförderung von verdienten Mitarbeitern
Inclusive-Tour	klassische Pauschalreise
Incoming-Agentur	eine in touristischen Zielgebieten angesiedelte Agentur
Inklusivpreis	Angebotskalkulation, die der Ermittlung marktgerechter Preise dient
Innovation	Bezeichnung für die Suche nach Neuentwicklungen
J	
Job Enlargement	Maßnahme der Arbeitsplatzgestaltung durch Aufgabenerweiterung
Job Enrichment	Maßnahme der Arbeitsplatzgestaltung durch inhaltliche Vergrößerung
Jugendschutzgesetz	Gesetz zum Schutz von Minderjährigen
K	
Kantine	Verpflegungseinrichtung mit Verkauf von Speisen und Getränken
Kontingent	Zimmeranzahl einer geblockten Buchung oder Gruppenreservierung
Konzession	Gaststättenerlaubnis

Kundenclub	integratives Kundenbindungsinstrument eines Unternehmens der Hotellerie
Kurhotel	ein in einem Heilbad oder Kurort gelegenes Hotel
Kurtaxe	Gemeindesteuer, die von touristischen Orten als zusätzliche Steuer erhoben wird
L	
Late charge	Nachberechnung auf eine Gastrechnung
Listenpreis	Schrankpreis
Location	meist außergewöhnlicher Ort für Feste
Logis	Übernachtung. Übernachtungspreis ohne Frühstück
Loyalty Rate	Anteil der Gäste, die einem Unternehmen langfristig treu bleiben
M	

M	

Magazin	Abteilung bzw. Lager zur Aufbewahrung und Verwaltung von Waren
Messe	im wirtschaftlichen Sinne eine zeitlich begrenzte, wiederkehrende Veranstaltung
Motel	Beherbergungsbetrieb ohne Restaurant
Mystery-Guest	anonymer, fachlich versierter Gast eines Beherbergungs- oder Bewirtungsbetriebs
N	
Nebenleistung	zusätzliche Dienstleistungsfunktion des Hotels
Nebensaison	Vor- und Nachsaison
Net Rates	Preisabstufungen im Logisbereich
No Show	Gast, der reserviert hat und ohne zu stornieren nicht angereist ist
Non Residential	Veranstaltung oder Tagung ohne Zimmerbuchung
O	
Overbooking	Bezeichnung für Hotelzimmer, die bewusst doppelt vergeben werden
P	
Page	engl. = bellboy
Paketreise	Leistungspaket für Reiseveranstalter

Pauschalreise	Leistungsbündel von mindestens zwei touristischen Hauptleistungen
Pickup	Anzahl der Gästezimmer, die für einen bestimmten Anlass vorgesehen sind
Plongeur	Stewarding
R	
Rack Rate	regulärer Zimmerpreis
Release	Vorgang, bei dem alle nicht abgerufenen Zimmer wieder in den freien Verkauf fallen
Reservierung	zweiseitige Willenserklärung
Restant	Gast mit offenen Rechnungsposten, der noch im Beherbergungsbetrieb wohnt
Room Rack	Zimmerübersichtstafel
Room Status	Information über den aktuellen Status der Hotelzimmer
Rooming	Einzug des Gastes in sein Zimmer
S	
Sleeper	Übernachtungsgast eines Beherbergungsbetriebs
Sommelier	Mitarbeiter, der in einem Restaurant hinsichtlich des Weinangebots berät
Spa	auf körperlichem Wohlbefinden basierende Erholungseinrichtung in einem Hotel
Stewarding	Spülabteilung
Stornierung	Aufhebung einer Reservierung

Suite	luxuriös ausgestattetes, sehr geräumiges Appartement innerhalb eines Hotels
Szenegastronomie	innovative gastronomische Betriebe
T	
Tageskarte	Speisenkarte, die Gästen neben der Standardspeisenkarte angeboten wird
Tourismus	zeitlich begrenzter Ortswechsel von Personen
Tourist	Person, welche an einen Ort reist, der nicht regelmäßiger Aufenthaltsort ist
Transfer	Personen- oder Gepäckbeförderung z.B. zum Flughafen
Transient	engl. = geschäftlicher oder privater Einzelreisender, der seine Reise selbst bucht
Trinkgeld	freiwillige Zuzahlung eines Gastes für eine Dienstleistung
U	
Up-Selling	aktives Anbieten von höherwertigen bzw. höherpreisigen Produkten
Upgrade	bezeichnet die Einstufung bzw. Einbuchung des Gastes in eine höhere Kategorie

V	

Vending	Warenverkauf über Automaten im Rahmen der Selbstbedienung
Verfügbarkeit	Anzahl an verkaufbaren bzw. buchbaren Hotelzimmern
VIP	Gast, der für das Hotel sehr wichtig ist und in der Regel bevorzugt behandelt wird
Voucher	Hotelgutschein, der in der Regel von einem Reisebüro ausgestellt wird
W	
Walk-in	Hotelgast, der ohne Reservierung, an der Rezeption ein Zimmer nachfragt
Walk-out	Übernachtungsgast, der das Hotel ohne zu bezahlen verlassen hat
Wochenendraten	Preisabstufungen im Logisbereich
Z	
Zechpreller	natürliche Person, die sich der Zechprellerei schuldig gemacht hat
Zeugnis	Arbeitszeugnis
Zimmerpreis	regulärer Preis pro Zimmer , auch Zimmerrate genannt
Zimmerservice	Dienstleistungen im Zimmer des Gastes

Quelle: Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung