

# MAJOITUS

## I HOTELLIN HENKILÖKUNTA

### 1. Kuulake teksti, lugege ja tõlkige ning vastake küsimustele.

Hei, olen Maria.

Olen hotellin *vastaanottovirkailija*.

Puhun hyvin englantia, suomea ja jonkin verran ranskaa.

Olen kotoisin Virosta, Tallinnasta.

Päivää, nimeni on Ari, olen *hotellinjohtaja*.

Olen suomalainen, äidinkieleni on suomi, mutta puhun myös englantia ja ruotsia sekä jonkin verran saksaa.

Olen kotoisin Suomesta Tampereelta.








Hei, minä olen Anna.



Olen hotellin *kerroshoitaja*.

Olen kotoisin Rakveresta, äidinkieleni on viro, mutta puhun hyvin venäjää ja vähän englantia.

1. Mistä Anna on kotoisin?
2. Mitä kieliä Maria puhuu hyvin?
3. Mikä on hotellin johtajan nimi ja mistä hän on kotoisin?
4. Mikä on Marian ammatti? Entä Annan?

### 2. Täitke tabel lõpuni.

Lippu	Maa	Kansalaisuus/kansallisuus	Kieli	Minä puhun...
	Viro	virolainen	viro	viroa
	Suomi	suomalainen	suomi	
	Ruotsi	ruotsalainen		
	Venäjä	venäläinen	venäjä	venäjää
	Ranska			
			italia	
		espanjalainen		

				tanskaa
				saksaa

### TELEFONIALFABEET / PUHELINAAKKOSET

A (aa)	niin kuin Aarne	P (pee)	niin kuin Paavo
B (bee)	niin kuin Bertta	Q (kuu)	
C (see)	niin kuin Celsius	R (är)	niin kuin Risto
D (dee)	niin kuin Daavid	S (äs)	niin kuin Sakari
E (ee)	niin kuin Eemeli	Š (šaa)	
F (äf)	niin kuin faarao	T (tee)	niin kuin Tyyne
G (gee)	niin kuin Gideon	U (uu)	niin kuin Urho
H (hoo)	niin kuin Heikki	V (vee)	niin kuin Vihtori
I (ii)	niin kuin Iivari	W (kaksois-vee)	
J (jii)	niin kuin Jussi	X (äks)	
K (koo)	niin kuin Kalle	Y (üü)	niin kuin Yrjö
L (äl)	niin kuin Lauri	Z (tseta)	
M (äm)	niin kuin Matti	Å (ruotsalainen oo)	
N (än)	niin kuin Niilo	Ä (ää)	niin kuin äiti
O (oo)	niin kuin Otto	Ö (öö)	niin kuin öljy

### 3. Kuidas hääldada? Hääldage telefonialfabeeti kasutades.

Golfvirta Ylä-Itävalta  
Kronstadt Jyväskylä

#### Olulisi määrke

- piste
- , pilkku
- viiva
- @ ät (sageli ka *miukumauku* või *kissanhüntä*)

### PÕHIARVUD/LUKUSANAT

1	yksi	7	seitsemän	20	kaksikymmentä
2	kaksi	8	kahdeksan	100	sata
3	kolme	9	yhdeksän	200	kaksisataa
4	neljä	10	kymmenen	1000	tuhat
5	viisi	11	yksitoista	2000	kaksituhatta
6	kuusi	12	kaksitoista	1 000 000	miljoona

### 4. Kuulamisharjutus. Kirjutage lünkadesse õiged arvsõnad.

1. Kahden hengen huone maksaa ..... kruunua ja sviitti ..... kruunua. Olen .....-vuotias, olen syntynyt vuonna ..... Käymme kuntosalilla ..... kertaa viikossa. Ravintolan buffet-lounas maksaa ..... kruunua. Osoitteeni on Rütlikatu ....., asunto ..... ja postinumero on .....

**NB! Nn. ohtlikud sõnad võivad tekitada ohtralt arusaamatusi. Püüdke tõlkida järgmisi soomekeelseid sõnapaare ilma sõnastiku abita.**

Kohtelias vaimo –  
Karvas kaali –  
Kalju ruumis –  
Silittää pukua –  
Makea munkki –  
Halpa viineri –  
Tarkka ase –  
Kipeä tyrä –  
Ruma kassi –  
Tyhmä hallitus –  
Sulhanen sammuu –  
Kestävä kypärä –  
Tumma ori –  
Mustasukkainen tonttu –  
Paras lahja –  
Likainen vaippa –

## VIISAKUSVÄLJENDEID

**NB! Sina-teie probleem tuleb igal juhul lahendada kliendist lähtuvalt. Soome keel on küll nn sina-keel, kuid ametlikel juhtudel, teenindussituatsioonis ning võõra väärikas vanuses inimesega suheldes tuleks kindlasti kasutada teie-vormi.**

- Terve – Näkemiin
- Hei (Moi) – Hei hei (Moi)
- (Hyvää) huomenta, päivää, iltaa
- Hyvää yötä
- Kiitos (paljon kiitoksia) – Ole hyvä (olkaa hyvä), ei kestä
- Mitä kuuluu? – Kiitos, hyvää (Ei mitään erikoista)
- Tervetuloa
- Anteeksi, olen pahoillani – Ei se mitään
- Kiitoksia viimeisestä

### 5. Kuulake – lugege – tõlkige dialoog. Harjutage seda paariti.

- Terve, **mitä kuuluu?**
- Terve terve! Kiitos, **ihan hyvää**. Entä itsellesi?
- **Ei mitään erikoista**, minulla on hirveän kiire.
- Niin minullakin. Kaikilla on kiire. Hyvää viikonloppua!
- Kiitos, samoin. Sano terveisiä perheelle. **Soitellaan!**
- Soitellaan! Hei hei!
- Hei!

**Mitä sinulle kuuluu?**

## HENKILÖTIEDOT

Etunimi: Ari Petteri

Sukunimi: Koskinen

Ikä: 36 vuotta

Kansalaisuus: suomalainen

Äidinkieli: suomi

Ammatti: hotellinjohtaja

Postiosoite: Mäntytie 6 A 89

Postitoimipaikka: Tampere 33216

Sähköpostiosoite: ari.koskinen@kolumbus.net

### 6. Harjutus. Vastake kysymustele.

1. Minkä ikäinen Ari Koskinen on?
2. Missä kaupungissa hän asuu?
3. Mikä on hänen sähköpostiosoitteensa?
4. Mikä on hänen äidinkielensä?
5. Mikä on hänen toinen etunimensä?
6. Kirjoitetaanko *kolumbus* koolla vai seellä?

### HOTELLIN HENKILÖKUNTA

- a) hotellinjohtaja
- b) vastaanottopäällikkö
- c) hotellin emäntä
- d) vastaanottovirkailija
- e) myyntipäällikkö
- f) kokousvastaava
- g) portieeri
- h) vahtimestari
- i) kerroshoitaja
- j) huoltomies

### 7. Työtehtävät. Lugege tööülesannete kirjeldused läbi ja kirjutage iga tööülesande järele vastav(ad) amet(id).

1. järjestää kokouksia, seminaareja ja muita tapahtumia
2. ottaa asiakkaat vastaan hotellin ulko-ovella
3. tilaa asiakkaalle taksin
4. vaihtaa palaneet lamput
5. vaihtaa valuuttaa
6. laatii uusia hotellipaketteja
7. suunnittelee markkinointia
8. laatii vastaanotto-osaston vuorolistat
9. imuroi huoneet
10. korjaa lukot
11. kuljettaa matkatavarat huoneisiin

12. vastaa koko hotellin toiminnasta
13. järjestää koko hotellin siivoustyöt
14. myy postikortteja ja postimerkkejä
15. vaihtaa käsi- ja kylpypyyhkeet
16. esittelee hotellia matkailumessuilla
17. täyttää minibaarin
18. kastelee kukat

**8. Harjutus. Rääkige endast, vastates all olevatele küsimustele ( NB – endast rääkides tuleb omistusiide -si asendada liitega -ni → etunimeni, sukunimeni, puhelinnumeroni, osoitteeni).**

1. Mikä on etunimesi ja sukunimesi?
2. Minkä ikäinen olet?
3. Mikä on puhelinnumerosi?
4. Mitä kieliä osaat hyvin/vähän?
5. Miten etu- ja sukunimesi kirjoitetaan?
6. Mistä olet kotoisin?
7. Mikä on ammattisi?
8. Mikä on osoitteesi ja sähköpostiosoitteesi?

**9. Paaristöö. Esitage paarilisele küsimused ja täitke tabelid (vt peatükki „Paaristööd“, esimese paarilise tabel on leheküljel 117 ja teise paarilise tabel lk 119).**

**10. Kuulamisharjutus. Vastake küsimustele.**

1. Mikä on tytön nimi?
2. Missä kaupungissa hän asuu?
3. Mikä on tytön kansalaisuus? Entä kansallisuus?
4. Missä hän on töissä ja mikä on hänen ammattinsa?
5. Mitä kieliä hän puhuu?
6. Mikä on tytön puhelinnumero?

**11. Lisalugemist. Lugege ja püüdke ära arvata, mis elukutsete esindajatega on tegu?**

*1) Aamu on työssäni kiireisintä aikaa. Kymmeneen asti kirjaan asiakkaita ulos. Sen jälkeen selvittelen tilauksia ja varauksia. Iltapäivällä kolmen jälkeen hotellivieraat saapuvat ja aloitan sisään kirjauksen. Kriittisin hetki on kello 18.00. Jos huoneen varannut asiakas saapuu myöhemmin, hänen tulee varmentaa saapumisensa.*

*Kun asiakas myöhästyy, olen voinut jo myydä hänen huoneensa. Yritän järjestää hänelle paikan tai auttaa häntä löytämään toisen hotellin. Käyn läpi ensin oman ketjun hotellit, sitten kilpailijan.*

*Alalla tunnetaan kymmenen prosentin ylibuukkauksen nyrkkisääntö. Myymme hiukan enemmän, koska arvelemme, etteivät kaikki kuitenkaan kirjoittaudu hotelliin. Voidakseni toimia tuolla tavoin, minun täytyy aina tietää, mitä Helsingissä tapahtuu. Maailmanmestaruuskisojen aikaan ei kannata myydä ylimääräisiä huoneita.*

*Kun puolet talosta on tyhjänä, hotelli ei yritä saada huoneesta viimeisintä hintaa. Asiakkaan erikseen kysyessä voin pudottaa hintaa tiettyyn rajaan asti. Jotkut osaavat kysyä, jotkut eivät.*

2) Kiire voi olla joskus valtava. Talo täynnä, lukkojen patterit hiipumassa, uudet asiakkaat tulossa sisään, poistuvat tilaamassa taksia. Kun kaikki alkaa kaatua päälle, pitää ottaa rauhallisesti ja välttää virheitä. Toisaalta aika kuluu hässäkössä nopeasti. Hiljaisina hetkinä tarkistelen paikat, päivystän ovella ja esiinnyn kohteliaana.

Mietin usein käytöstäni. Totta kai hieman liioittelen, mutta en halua mielistellä imelällä tavalla. Lisään käytökseeni ylimääräistä kohteliaisuutta, mutta vain sen verran, mihin oma persoonallisuuteni taipuu.

Kannettuani jenkkiperheen kymmenen lätkäkassia huoneeseen en seiso ovella käsi ojossa, vaan poistun huoneesta. Ehkä asiakas tulee perässäni käytävään, ehkä ei. Palveluraha tuntuu toki hyvältä, mutta eihän meillä Suomessa ole tippikulttuurina. Viime kesä yllätti täysin. Sain sen verran hyvät tipit, etten käynyt kertaakaan hakemassa rahaa tililtäni.

(<http://www.ammattinetti.fi>)

## II MISSÄ MAJOITUTAAN?



Alain Zilberstein. Villa Ammende Pärnus

- **Hotelli** – korkeatasoinen majoitusyritys, vähintään 10 huonetta, ravitsemispalvelu.
- **Motelli** – vähintään 10 huonetta, ravitsemispalvelu, sijaitsee isompien teiden varrella.
- **Vierastalo** – vähintään 5 huonetta, ravitsemispalvelu.
- **Hostelli** – yksinkertainen majoituspaikka, ravitsemispalvelu tai ruuanlaittomahdollisuus.
- **Lomakylä/leirintäalue** – majoitusliike, jossa myös paikat teltoille ja/tai asuntoautoille ja -vaunuille, joissakin myös majoitusrakennuksia (esimerkiksi mökkejä), ruuanlaittomahdollisuus tai kahvila/ravintola.
- **Vierasasunto** on majoituspaikka, joka vuokrataan vieraille joko kokonaan tai huoneittain ja jossa on ruuanlaittomahdollisuus.
- **Kotimajoitus** - yksityishenkilön talossa, asunnossa tai maatilalla tarjottava aamiaismajoitus.

Suomessa ei ole hotellien tähtiluokitusta (yhden, kahden, kolmen, neljän ja viiden tähden hotellit), mutta on leirintäalueiden tähtiluokitus (vt. <http://www.turisti.fi/majoitus/luokitus.html>)



Alain Zilberstein. Villa Andropoff Audrus

#### ERI HOTELLITYYPPEJÄ:

Konferenssihotelli  
Kylpylähotelli  
Kartanohotelli  
Huoneistohotelli  
Keskustahotelli  
Lomahotelli  
Lentokenttähotelli

Jäähotelli  
Kapsulihotelli  
Rantahotelli  
Pienhotelli / pikkuhotelli  
Liikehotelli  
Vuoristohotelli  
Taajamahotelli

#### MUITA MAJOITUSPAIKKOJA:

Matkustajakoti  
Retkeilymaja  
Lomamökki  
Leirintämökki

**1. Harjutus. Leidke sõnaraamatutest ja Internetist igale ülal toodud majutusasutuse tüübile eesti-keelne tõlge ja näide mõnest konkreetsest asutusest (asukoht, nimi).**

2. Harjutus. Leidke Internetist, milliste majutusasutustega on tegemist (kokous-, kylpylä-, lentokenttähotelli, motelli, kotimajoitus, vierastalo, leirintäalue, lomakylä, maatilamajoitus, hostelli jne ja täitke tabel).

Nimi	Sijainti	Tyyppi	Muuta
Konse			
Rähni			
Rantasipi Eden			
Mokko			
Sammuli			
Elohovi			
Estonia			
Santalahti			
Strand			

3. Harjutus. Tutvuge oma kodukoha turismiinfoga Internetis ja leidke sobiv majutuskoht järgmistele klientidele. **Põhjendage:**

1. Lapsiperhe (2 aikuista ja 2 pientä lasta) matkalla omalla autolla ja melko pienellä matkabudjetilla.
2. Aviopari (eläkkeellä, harrastavat teatteria, taidetta, klassista musiikku).
3. Kaksi sinun ikäistäsi matkailualan opiskelijaa.
4. Kiireinen liikemies, joka tarvitsee majoituspaihan kahdeksi konferenssipäiväksi.

## MITÄ HOTELLISSA ON?

### 1. Lugege-tõlkige tekst ning vastake küsimustele.

Tämä on ihan tavallinen kolmen tähden keskustahotelli, jossa on 20 huonetta: 5 yhden hengen huonetta, 10 kahden hengen huonetta, 2 perhehuonetta ja 3 sviittiä. Kaikkiin huoneisiin mahtuu *lisävuode* tai *vauvansänky*. Huoneiden *luovutusaika* on kello 12. Hotelliin ei saa ottaa mukaan lemmikkieläimiä.

Ensimmäisessä kerroksessa on *vastaanotto*, jossa myydään kaupunkikarttoja, sanomalehtiä, postikortteja, postimerkkejä, virvoitusjuomia ja kaikenlaista muuta käyttötavaraa. Vastaanotossa voi vaihtaa rahaa *vuorokauden ympäri* ja sieltä voi *varata* ilmaisen *tallelokeron*. Alakerrassa on *lobby-baari* ja *ravintola*. *Aamiainen* on seisovasta pöydästä kello seitsemästä kymmeneen. Alakerrassa on lisäksi vielä *tavarasäilö* ja WC:t sekä *hissi*.

Samasta kerroksesta löytyy myös saunaosasto, *kuntosali* ja *kampaamo*. Hotellissa on kolme erilaista saunaa: tavallinen suomalainen sauna, höyrysauna ja infrapunasauna. Aamusauna on hotellin asiakkaille *ilmainen*.



Toisessa kerroksessa on kokoustilat: yksi auditorio, johon mahtuu 80 henkeä, kaksi pientä kokoushuonetta ja suuri konferenssisali 300 hengelle. Kaikissa kokoustiloissa on paperitaulu, piirtoheitin, TV, valkokangas, datatykki ja nopea internet-yhteys.

Hotellin *edessä* on parkkipaikka, *vieressä* pieni puisto ja *takana* tenniskenttä. Hotellia *vastapäätä* on suuri ostoskeskus. Keskusta on aivan hotellin *lähellä* ja sieltä löytyvät kaikki muut tarvittavat palvelut. Torikin on vain kävelymatkan päässä.

1. Missä kerroksessa on vastaanotto?
2. Mitä vastaanotossa myydään?
3. Mihin aikaan huone pitää luovuttaa?
4. Montako henkeä mahtuu auditorioon? Entä isoon konferenssisaliin?
5. Kuinka monta saunaa hotellissa on?
6. Onko aamusauna hotellivieraalle maksullinen?
7. Mitä kokousvarusteita hotelli tarjoaa?
8. Mitä on hotellin edessä ja mitä takana?
9. Missä on puisto?
10. Mihin aikaan tarjotaan aamiaista?
11. Missä kerroksessa on kampaamo?
12. Kuinka kaukana ovat iso ostoskeskus, tavaratalot ja tori?
13. Missä sijaitsevat tallelokerot? Pitääkö niistä maksaa erikseen?

## 2. Kuulake – lugege – tõlkige dialoog.

A Hei, miten voin auttaa?

B Hei, meillä alkaa firman kokous auditoriossa. *Missä kerroksessa se on?*

A Auditorio on kolmannessa kerroksessa. *Kääntykää oikealle*, hissi on heti tuossa vastaanoton *vieressä*. *Menkää* kolmanteen kerrokseen ja auditorio on toinen ovi *vasemmalla*.

B Kiitos, siis kolmannessa kerroksessa ja toinen ovi vasemmalta.

A Kyllä, siellä on kyltti ovesa, löydätte varmaan.

B Kiitoksia vielä kerran ja näkemiin!

A Olkaa hyvä, hei hei!

## 3. Harjutus.

### A. Tõlkige soome keelest eesti keelde

Kuntosalin vieressä

Käytävän päässä

Hissin lähellä

Toiseen kerrokseen

Kauneussalonkia vastapäätä

Kääntykää vasemmalle ja sitten oikealle

Suoraan eteenpäin

Ostoskeskuksen edessä

Ensimmäinen ovi oikealla