



Οργάνωση, λειτουργία ξενοδοχείων I

Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας
(Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων – Εμπορευματογνωσία)

Ξενοδοχείο

«Ο νόμος ορίζει ως ξενοδοχείο την **επιχείρηση** που **λειτουργεί μέσα ή έξω από πόλεις** και **προσφέρει κατάλυμα με ή χωρίς διατροφή**.

Συγκεκριμένα ξενοδοχείο είναι η επιχείρηση η οποία μισθώνει καταλύματα και κατά περίπτωση διατηρώντας εστιατόρια, μπαρ και προσφέροντας προϊόντα που σχετίζονται με τις ανάγκες των πελατών τους».

Ξενοδοχείο

Ξενοδοχεία είναι οι τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν ρεσεψιόν, χώρους διανυκτέρευσης, διοίκηση, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών. Επιπλέον παρέχουν και διάφορες εξυπηρετήσεις.

Αδειοδοτούνται κι ελέγχονται από τον Εθνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.).

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη συγκρότηση μίας **σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης** και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες του **τμήματος υποδοχής** κατά την **άφιξη, παραμονή και αναχώρηση** του πελάτη από το ξενοδοχείο.

Τι ζητάει ο σύγχρονος ταξιδιώτης από το ξενοδοχείο του;

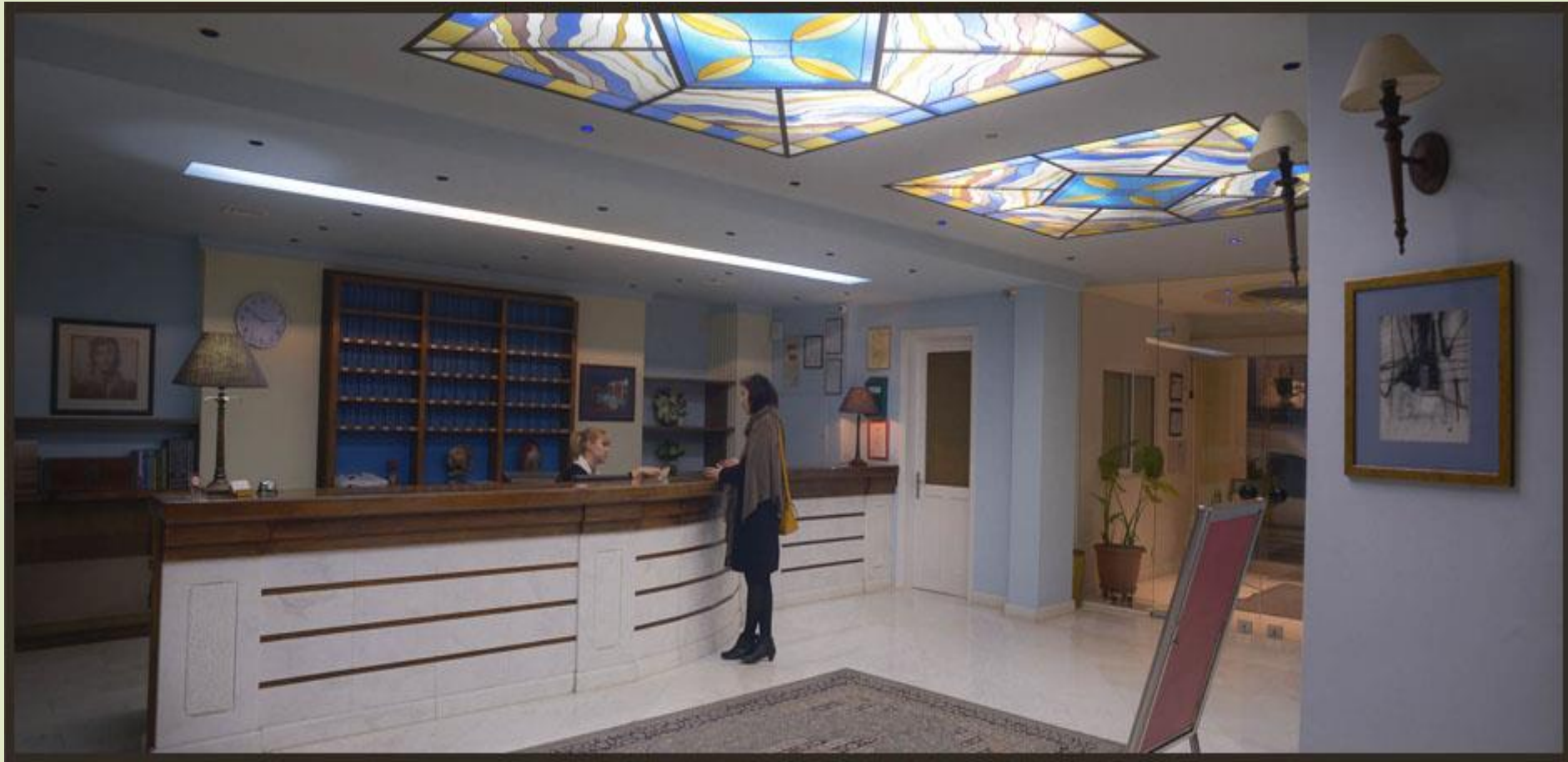
Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου - Front Office

Είναι το τμήμα που διαχειρίζεται τα δωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας.

Το τμήμα της Υποδοχής έχει ουσιαστικό ρόλο και στις πωλήσεις της επιχείρησης και καλείται να συμβάλλει στην προώθηση των πωλήσεων των υπηρεσιών των υπόλοιπων τμημάτων.

Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου



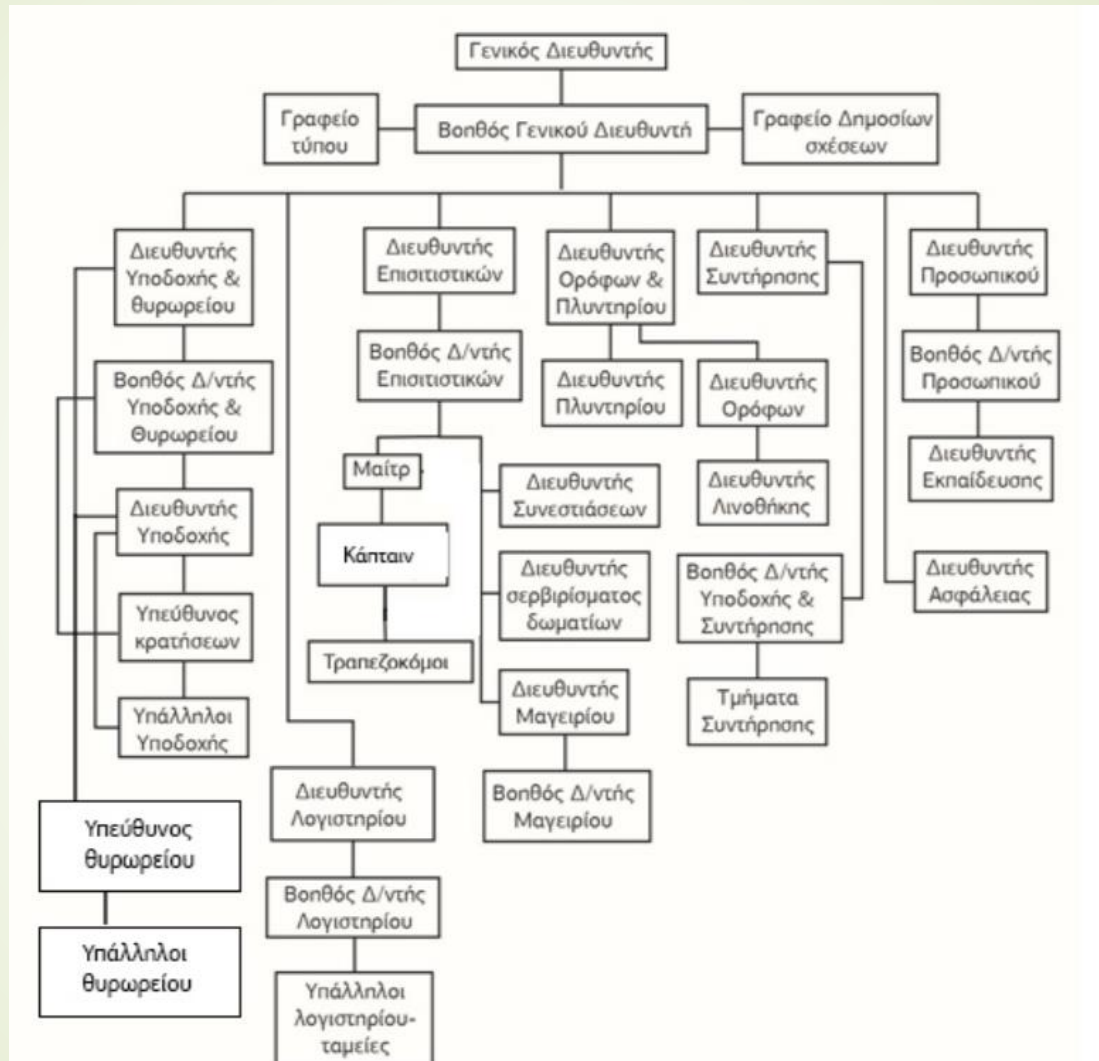
Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου



Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου



Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τα επι μέρους τμήματα της Υποδοχής

- Τμήμα Κρατήσεων

Δέχεται, καταγράφει και επιβεβαιώνει κρατήσεις μεμονωμένων πελατών, ταξιδιωτικών γραφείων ή τουριστικών οργανισμών με όποιο τρόπο αυτές γίνονται.

(προφορικά, τηλεφωνικά, γραπτά, με φαξ, e-mail).

Τα επι μέρους τμήματα της Υποδοχής

Τμήμα Κρατήσεων



Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τα επι μέρους τμήματα της Υποδοχής

- Υποδοχής πελατών (Reception),

Διεκπεραιώνει τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών και παρακολουθεί τη διαμονή τους.



Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τα επι μέρους τμήματα της Υποδοχής

- Τμήμα Τηλεφωνείου,

Διαχειρίζεται όλες τις τηλεφωνικές κλήσεις ενώ παράλληλα προσφέρει υπηρεσίες αποστολής - λήψης γραπτών μηνυμάτων και αφύπνισης.



Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τα επι μέρους τμήματα της Υποδοχής

- Θυρωρείο

παρέχει πληροφορίες, υπηρεσίες ταχυδρομείου και διαχείρισης κλειδιών δωματίων και μεριμνά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών.



Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Τα επι μέρους τμήματα της Υποδοχής

- Τμήμα Ταμείου,

Διαχειρίζεται το χρηματοκιβώτιο και τις τυχόν υπάρχουσες θυρίδες του ξενοδοχείου, εξαργυρώνει συνάλλαγμα και ταξιδιωτικές επιταγές και εξοφλεί τους λογαριασμούς των πελατών.



Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Ιστορική προσέγγιση του ξενοδοχειακού κλάδου.

Η ιστορία των ξενοδοχείων έχει την ηλικία που έχει και ο ανθρώπινος πολιτισμός.

Μπορούμε να διακρίνουμε τρεις φάσεις στην αντιμετώπιση της φιλοξενίας από τους αρχαίους πολιτισμούς

Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)

Η φιλοξενία ανά τους αιώνες

Η πρώτη φάση αφορά σε περιόδους κατά τις οποίες η επικινδυνότητα και η δυσκολία των ταξιδιών περιόριζαν τις μοναχικές μετακινήσεις, οπότε ελάχιστοι ταξιδιώτες έφθαναν σε πόλεις.

Η δεύτερη φάση αφορά σε περιόδους που το εμπόριο και άλλες δραστηριότητες, λειτούργησαν ως κίνητρα για ταξίδια, οπότε ο αριθμός των ταξιδιωτών αυξήθηκε αισθητά.

Στην τρίτη φάση, η βελτίωση των συνθηκών μετακίνησης, η στρατιωτική εποπτεία και η βελτίωση του οδικού δικτύου, έκαναν συνηθισμένο φαινόμενο τις μετακινήσεις.

Η φιλοξενία ανά τους αιώνες

Η πρώτη φάση συνδέεται με την εποχή που ο ξένος ήταν ένα σπάνιο φαινόμενο.

Όταν ένας επισκέπτης έφθανε σε κατοικημένη περιοχή, όλοι επιζητούσαν την παρέα του, η οποία έδινε κοινωνική αίγλη. Ταυτόχρονα όμως οι ντόπιοι έπαιρναν από τον ξένο πληροφορίες σχετικά με θέματα στρατιωτικά, πολιτιστικά και τεχνικά, οι οποίες μπορούσαν να έχουν σημαντική αξία.

Στις πολιτισμένες κοινωνίες ο ξένος ήταν περιζήτητος και οι κάτοικοι της περιοχής μάχονταν για το ποιος θα τον φιλοξενήσει.

Η φιλοξενία ανά τους αιώνες

Με την πάροδο των χρόνων όμως, δεύτερη φάση, ο αριθμός των ξένων μεγάλωνε.

Όταν οι ξένοι έγιναν πολλοί, μειώθηκε το ενδιαφέρον για αυτούς. Δεν ξεχώριζε πλέον στις κοινωνίες της εποχής αυτός που φιλοξενούσε ένα ξένο, διότι υπήρχαν πολλοί ξένοι που ζητούσαν φιλοξενία.

Ταυτόχρονα οι πληροφορίες που μετέφεραν ήταν ήδη γνωστές, διότι τις είχαν μεταφέρει πιο πριν άλλοι ξένοι επισκέπτες. Τότε χρειάστηκε να μεσολαβήσει η πολιτεία για να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα καταλύματος των ξένων.

Η φιλοξενία ανά τους αιώνες

Στην τρίτη φάση και όταν πλέον οι ξένοι έγιναν, ειδικά σε ορισμένες περιοχές και περιόδους του χρόνου πολλοί σε αριθμό, για να εξασφαλίσουν κάποιο κατάλυμα έπρεπε να πληρώσουν.

Μέσα από αυτή τη διαδικασία άρχισαν τη λειτουργία τους τα ξενοδοχεία.

Η φιλοξενία σήμερα

Σήμερα οι τουρίστες κινούνται κατά εκατομμύρια κάθε χρόνο.

Η εμπορία της φιλοξενίας έχει πάρει επιστημονικές διαστάσεις και ο τουρισμός αποτελεί μεγάλης σημασίας κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο, τόσο για τις χώρες που δέχονται τουρισμό, όσο και για τις χώρες από τις οποίες προέρχονται οι τουρίστες.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Στην Αρχαία Ελλάδα η φιλοξενία εθεωρείτο πράξη αρετής. Τους ξένους προστάτευαν ο Ξένιος Δίας και η Αθηνά η Ξενία, όπως και οι Διόσκουροι Κάστωρ και Πολυδεύκης.

Υπήρχε θεία απαίτηση για την περιποίηση των ξένων και εθεωρείτο αμάρτημα η κακή αντιμετώπισή τους.

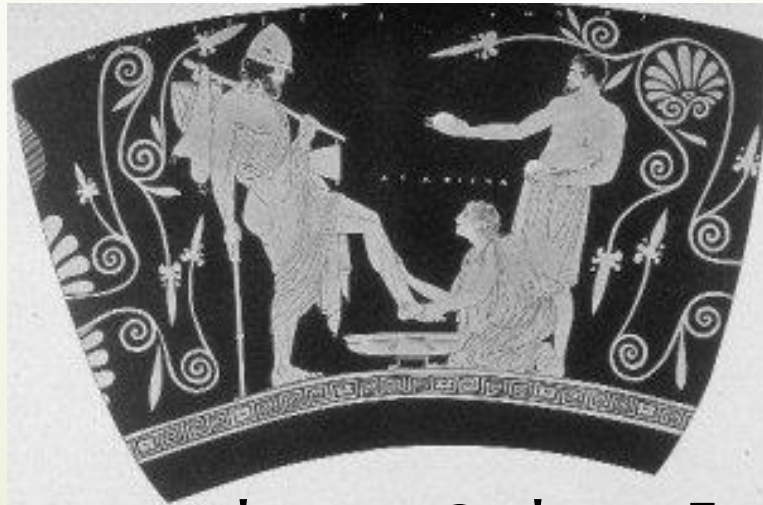
Η φιλοξενία ακολουθούσε μία ιεροτελεστία και παρέχονταν σε κάθε ξένο, ο οποίος ανεξάρτητα από την τάξη που ανήκε, μπορούσε να μείνει σε ειδικό δωμάτιο στον «ξενώνα».

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα



Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Στα χρόνια του Ομήρου, σε όποιο σπίτι και αν πήγαινε ένας ξένος, θα έβρισκε φιλοξενία. Κάτι τέτοιο αφορούσε όλες τις Πόλεις Κράτη της Ελλάδας, αν και οι Θεσσαλοί και οι Αθηναίοι φημίζονταν ειδικά για τα φιλόξενα τους αισθήματα.



Ο ξένος βέβαια της εποχής του Ομήρου δεν ήταν τουρίστας, αλλά αγγελιοφόρος, εξόριστος, ταξιδιώτης, κλπ.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Η αποδοχή ενός ξένου για φιλοξενία λεγόταν «εστιάαν» ή «ξενίζειν» ή «ξενοδοχείν».

Ο ξένος με την άφιξή του έκανε ευχές στην οικογένεια που τον φιλοξενούσε και στην αναχώρηση δεχόταν δώρα. Όταν εμφανιζόταν ένας ξένος, ο κύριος του σπιτιού ή στην περίπτωση σύμφωνα με τους αρχαίους Έλληνες «ξενοδόχος», τον προσκαλούσε στο σπίτι του και παρέθετε γεύμα προς τιμή του.

Ο ξένος μετά από το καθιερωμένο λουτρό, φορούσε τα πολυτελή ενδύματα που του προσέφερε ο οικοδεσπότης και στη συνέχεια καθόταν τιμητικά σε θρόνο.

Το γεύμα συνήθως διαρκούσε πολύ, ενώ στη συζήτηση συμμετείχε και η οικοδέσποινα. Ο ξένος μετά από τα γεύματα έλεγε κάποια ιστορία ή κάποιο ανέκδοτο.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Στους πρώτους ιστορικούς χρόνους βελτιώθηκαν οι συγκοινωνίες με αποτέλεσμα την ανάπτυξη του εμπορίου.

Οι πολιτείες και οι κοινωνίες ήκμαζαν, όπως επίσης οι επιστήμες και οι τέχνες. Τα ταξίδια τότε έγιναν συχνά και πήραν μαζικό χαρακτήρα σε περιόδους αγώνων και εορτών.

Οι ελληνικές πόλεις, σε περιπτώσεις εορτών, αθλητικών εκδηλώσεων και πανηγυρισμών, εκτός από το πλήθος των επισκεπτών, δέχονταν και αντιπροσωπείες από άλλες πόλεις. Τότε με τη μεσολάβηση της πολιτείας, η φιλοξενία ανατέθηκε σε ορισμένους πολίτες οι οποίοι αντιπροσώπευαν την πόλη, οπότε δημιουργήθηκε ο θεσμός της δημόσιας φιλοξενίας. Η δημόσια φιλοξενία συνήθως δημιουργούσε ισχυρούς δεσμούς ανάμεσα στις πόλεις, με αποτέλεσμα να συνάπτονται συνθήκες αμοιβαίας φιλοξενίας.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Την προστασία των ξένων σε κάθε πόλη επέβλεπαν οι «πρόξενοι», δηλαδή οι επίσημοι αντιπρόσωποι των άλλων πόλεων, μετά από ειδική συνθήκη που υπογράφονταν για αυτό. Έτσι δημιουργήθηκε ο θεσμός της «προξενίας».

Ο θεσμός της προξενίας ισχυροποιήθηκε από την καθιέρωση των νομισμάτων σαν ανταλλακτικό ενδιάμεσο και από την διάδοση της γραφής και οδήγησε σε συνθήκες φιλίας πολλές ελληνικές πόλεις, αλλά και ελληνικές με ξένες πόλεις επίσης. Η συνθήκη προξενίας, συντάσσονταν και χαράσσονταν σε μαρμάρινες στήλες, ενώ ορισμένες φορές οι εκπρόσωποι αντάλλασσαν σύμβολα αμοιβαίας αναγνώρισης, όπως συνηθίζονταν στην περίπτωση της ιδιωτικής ξενίας.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Την εποχή αυτή, η λέξη «ξενία», πολλές φορές χρησιμοποιήθηκε για να εκφράσει την έννοια της φιλίας.

Σταδιακά δε ο θεσμός της προξενίας έβαλε τις βάσεις για να διαμορφωθεί και να λειτουργήσει ένας τύπος διεθνούς δικαίου μεταξύ των πόλεων - κρατών.

Καταγώγια, πανδοχεία και καπηλεία στην Αρχαία Ελλάδα

Με το πέρασμα του χρόνου εμφανίστηκαν δημόσια και ιδιωτικά ξενοδοχεία, με την ονομασία «πανδοχεία» ή «καταγώγια».

Τα καταγώγια χτίζονταν δίπλα σε ναούς ή σε περιοχές όπου διοργανώνονταν εορτές και αγώνες, όπως στην Αρχαία Ολυμπία, στους Δελφούς, στην Επίδαυρο. Τα περισσότερα καταγώγια της εποχής ήταν πολυτελή πέτρινα δώροφα ή τριώροφα κτίσματα όπως το καταγώγιο της Επιδαύρου δυναμικότητας 100 δωματίων και 200 κλινών, το Λεωνιδαίο στην Ολυμπία μήκους 154 μέτρων, το καταγώγιο της Θεάς Αρτέμιδας στη Μαγνησία όπου προσέφεραν «στέγη, άλλας, έλαιον, όξος, λύχνος, κλίνη, στρώμα, τράπεζα», το καταγώγιο της Δήλου. Τότε εμφανίστηκε και το επάγγελμα του «εξηγητού», δηλαδή του σημερινού ξεναγού. Η λέξη καταγώγιο προέρχεται από το κατάγομαι – καταλύω και δεν εξέφραζε την εποχή εκείνη κάποια μειωτική έννοια.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Τα πανδοχεία ήταν ιδιωτικά και κερδοσκοπικά (σε αντίθεση με τα καταγώγια τα οποία ήταν συνήθως δημόσια και αφιλοκερδή) και διακρίνονταν σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με τις παροχές τους και την πολυτέλειά τους.

Ορισμένα από αυτά παρείχαν μόνο δωμάτιο, ενώ ορισμένα άλλα δωμάτιο με διατροφή και συμπληρωματικές υπηρεσίες που κάλυπταν τις ανάγκες του ταξιδιώτη. Οι υπηρεσίες αυτές, καθώς και το όλο προϊόν, αρχικά ήταν υποτυπώδης, αλλά με την πάροδο του χρόνου και την αύξηση του ανταγωνισμού βελτιώθηκαν εντυπωσιακά.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Τα τιμολόγια ήταν χαμηλά και ασαφή. Οι ταξιδιώτες πλήρωναν «στο περίπου», το στρογγυλοποιημένο ποσό που συνήθως ζητούσε «ο πανδοκέας» ή «η πανδοκεύτρια», αν και ορισμένες φορές γινόταν λογαριασμός ακριβείας.

Τα πανδοχεία χρησιμοποιούσαν διαφημιστικές επιγραφές με μηνύματα του τύπου «Ξένε εδώ θα μείνεις ευχαριστημένος» και ταμπέλες με διακριτικά σήματα του προϊόντος που προσέφεραν, τα οποία μπορούσαν να απεικονίζουν κάποιο ζώο, κάποια θεότητα ή άλλη παράσταση.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Στην Αρχαία Ελλάδα ήταν συνηθισμένη ακόμη και η άγρα πελατών. Ορισμένοι πανδοχείς των οποίων το πανδοχείο βρισκόταν σε απομακρυσμένο σημείο, έσπευδαν στην αγορά των κεντρικών πανδοχείων και διαφήμιζαν το δικό τους.

*άγρα πελατών: αδίκημα που διαπράττει "όποιος παροτρύνει και παρενοχλεί με οποιοδήποτε τρόπο πρόσωπο ή ομάδα προσώπων να δεχθεί ή να αποκρούσει ταξιδιωτική ή μεταφορική υπηρεσία, υπηρεσίες εστίασης ή ψυχαγωγίας ή τουριστικού καταλύματος ή προϊόντα εμπορικού καταστήματος" (Ν. 3498/2006, άρθρο 53)

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Κατά τον Δ' π.Χ. αιώνα στην Αθήνα, Πειραιά, Κόρινθο, αλλά και σε πολλές άλλες πόλεις της Ελλάδας, υπήρχε πληθώρα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Ειδικά στον εορτασμό των Διονυσίων στην Αθήνα, ούτε οι θεσμοί φιλοξενίας, ούτε τα ξενοδοχεία μπορούσαν να καλύψουν τη ζήτηση, με αποτέλεσμα να λειτουργούν επιχειρήσεις ενοικίασης σκηνών.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Ένα ξενοδοχείο πρώτης τάξης του 7^{ου} αιώνα π.Χ., όπως περιγράφεται στο βιβλίο του Μ. Γκιόκα, αποτελείτο από ένα δώροφο ή τριώροφο κτίριο, διακοσμημένο με στοές και περιστύλια, ενώ αναπαραστάσεις όπως η αρπαγή της Περσεφόνης, οι γάμοι του Μενέλαου, οι δώδεκα Θεοί στον Όλυμπο και άλλες εικόνες, στόλιζαν τους τοίχους.

Στο ισόγειο, αντίστοιχα διακοσμημένες, υπήρχαν ευρύχωρες αίθουσες γευμάτων.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Στα δωμάτια, υπήρχαν σκαλιστά κρεβάτια από ξύλο σφενδάμνου και διακόσμηση πύξου και κατεργασμένα κομμάτια από όστρακο χελώνας, με πόδια και διακοσμημένα ασήμι και ελεφαντόδοντο.

Το κρεβάτι δένονταν με σχοινί ή σπάρτα, για να σταθούν επάνω του στρώματα βαμμένα με πορφύρα, τα οποία σκεπάζονταν με πολυτελή υφάσματα. Τότε εμφανίστηκε και η ειδικότητα του «στρώτη», ειδικού υπηρέτη στο στρώσιμο του κρεβατιού.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Οι Αρχαίοι Έλληνες αρχικά έτρωγαν καθιστοί, αλλά με την πάροδο του χρόνου έπαιρναν το γεύμα τους ξαπλωμένοι σε ανάκλιντρα με πλήθος μαξιλαριών.

Ο αριθμός των ανάκλιντρων ονομάτιζε τις αίθουσες φαγητού σε τρίκλινα, τετράκλινα, επτάκλινα και εννεάκλινα..

Υπήρχε πολυάριθμο προσωπικό και απόλυτη εξυπηρέτηση. Τα φαγητά ερχόταν σε πιατέλες, συνήθως ασημένιες. Μαγείρευαν ψητά, βραστά και τηγανιτά, ενώ τα προσφερόμενα φαγητά παρουσίαζαν σε ένα κατάλογο με το όνομα «γραμματείδιο».

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Ο φωτισμός το βράδυ γινόταν με δάδες και λυχνάρια, τα οποία στηρίζονταν σε ειδικές διακοσμημένες υποδοχές στους τοίχους ή σε σκαλιστούς στύλους. Συνήθως, τους συνδαιτημόνες διασκέδαζαν μουσικοί της εποχής.

Το φιλοδώρημα στην Αρχαία Ελλάδα έπαιζε τον σημερινό του ρόλο, δηλαδή ήταν μία απόπειρα για εξασφάλιση επιπλέον εξυπηρέτησης.

Πέραν όμως των πολυτελών ξενοδοχείων, υπήρχαν και πολλά χαμηλών κατηγοριών, όπου τα κρεβάτια ήταν ξύλινα και απλά, όπως και όλο το κτίριο και ο εξοπλισμός του.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Τα καπηλεία ήταν αρχικά είδος ταβέρνας όπου προσφέρονταν κύρια κρασί, αλλά και φαγητό.

Το κεντρικό προϊόν του καπηλείου ήταν η διασκέδαση. Σταδιακά, δεδομένου ότι υπήρχε συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση πρόσθεσαν στις υπηρεσίες τους και την προσφορά στέγης στους ταξιδιώτες. Οι πελάτες έπιναν μέχρι μέθης και γυναίκες ελευθερίων ηθών τραγουδούσαν και χαριεντίζονταν μαζί τους. Οι Ρωμαίοι ονόμαζαν τα καπηλεία *campona* και *ganea*. Τα περισσότερα ήταν εφοδιασμένα με τραπέζια και καρέκλες, αν και λίγες εξαιρέσεις διέθεταν ανάκλινδρα. Η ατμόσφαιρα ήταν ρυπαρή και θορυβώδης. Το επάγγελμα του καπήλου εθεωρείτο ανέντιμο και η λέξη φέρει την έννοια του κλέφτη ακόμη και σήμερα. Παρουσίαζε δε τέτοια ομοιότητα με το επάγγελμα του πανδοχέα, ώστε δημιουργήθηκε σύγχυση στον κόσμο, με αποτέλεσμα και τη δυσφήμιση του επαγγέλματος του πανδοχέα.

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα



Οι Ξενώνες στο Βυζάντιο

Στο Βυζάντιο υπήρχαν πολλά πανδοχεία και καπηλεία, διαφορετικών κατηγοριών.

Η μορφή τους με το χρόνο είχε τροποποιηθεί και η κουζίνα τους αποτελούσε ένα μίγμα ελληνικής, ευρωπαϊκής και ασιατικής, αν και το κρασί ποτέ δεν έχασε την αίγλη του.

Οι εν γένει συνθήκες ήταν μέτριες και διέφεραν από τις πολυτελείς Αρχαιο-ελληνικές.



Οι Ξενώνες στο Βυζάντιο

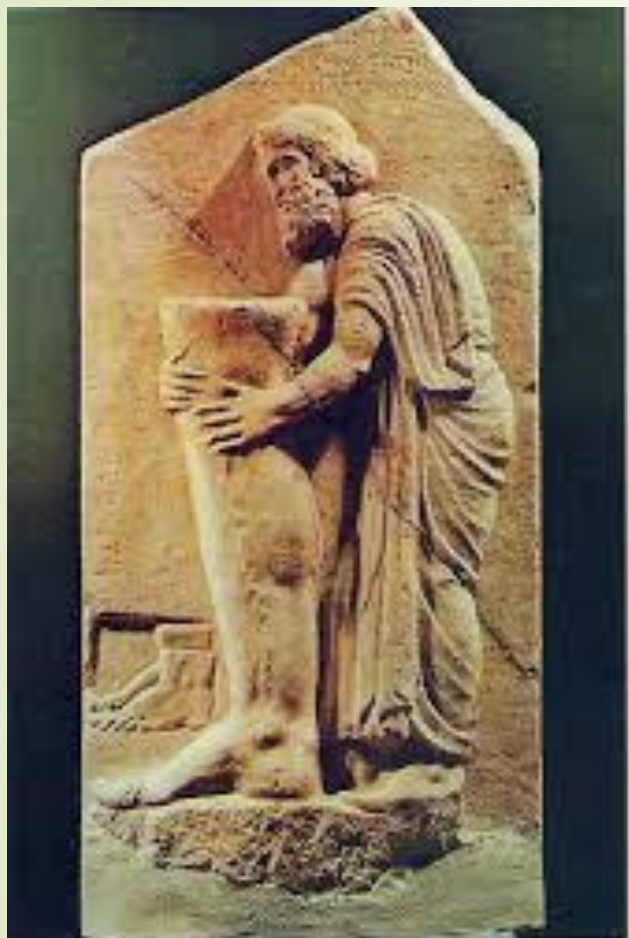
Η Κωνσταντινούπολη ήταν το σημαντικότερο εμπορικό κέντρο του κόσμου, με τεράστια συρροή ξένων από διάφορα μέρη της Ασίας, της Ευρώπης και της Αφρικής. Τα διαθέσιμα καταλύματα στην Κωνσταντινούπολη και σε όλη τη Βυζαντινή επικράτεια, δεν επαρκούσαν για τη φιλοξενία των πολυάριθμων ξένων.

Οι Ξενώνες στο Βυζάντιο

Παράλληλα με την ιδιωτική ξενία, η εκκλησία στο Βυζάντιο δημιούργησε τον θεσμό των ξενώνων, οι οποίοι ήταν κυρίως φιλανθρωπικά ξενοδοχεία. Οι ξενώνες λειτουργούσαν ως πτωχοκομεία, ως νοσοκομεία και ως ξενοδοχεία.

Ορισμένες φορές δίπλα σε νοσοκομεία για να διαμένουν οι συγγενείς των ασθενών, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ανεξάρτητα, για να προσφέρουν χωρίς αμοιβή κατάλυμα στους ξένους και στους ανήμπορους.

Οι ξενώνες στο Βυζάντιο



ΕΙΚΟΝΑ 2: Ίσως οι θεραπευμένοι τυφλοί στέβανται στον Αποστόλο Παύλο του άρρωστου μέλους τους. Το αναθηματικό ανάγλυφο της εικόνας απεικονίζει έναν άνδρα άρρωστη ήμεις να προσφέρει ως ανάθημα ένα τεράστιο τραύμα οφθαλμούς.



Οι Ξενώνες στο Βυζάντιο

Την εποχή εκείνη η ξενία αναδείχτηκε για μία ακόμη φορά σε θρησκευτική αρετή. Αρκετοί φιλόανθρωποι δημιούργησαν ξενώνες, ενώ οι βασιλείς προσέφεραν επιχορηγήσεις.

Γνωστοί ξενώνες ήταν η «Βασιλειάδα» του Μ. Βασιλείου στη Καισάρεια που ιδρύθηκε το 372 και ήταν μεγάλος σαν πόλη, ο «Ξενών του Σαμφών» που ίδρυσε ο Ιουστινιανός και απέναντι από αυτούς οι ξενώνες του «Ισιδώρου» και του «Αρκαδίου», ιδρυθέντες επίσης από τον Ιουστινιανό.

Οι ξενώνες απλώθηκαν σε όλο το Βυζάντιο και ειδικά στη διαδρομή από Κωνσταντινούπολη μέχρι του Αγίου Τόπου. Πολλοί από αυτούς όμως μετά την άλωση εξελίχθηκαν σε σταθμούς караβανιών, δηλαδή σε Καραβάν σεράγια. Τότε φάνηκε ότι ήρθε το τέλος των ξενώνων.

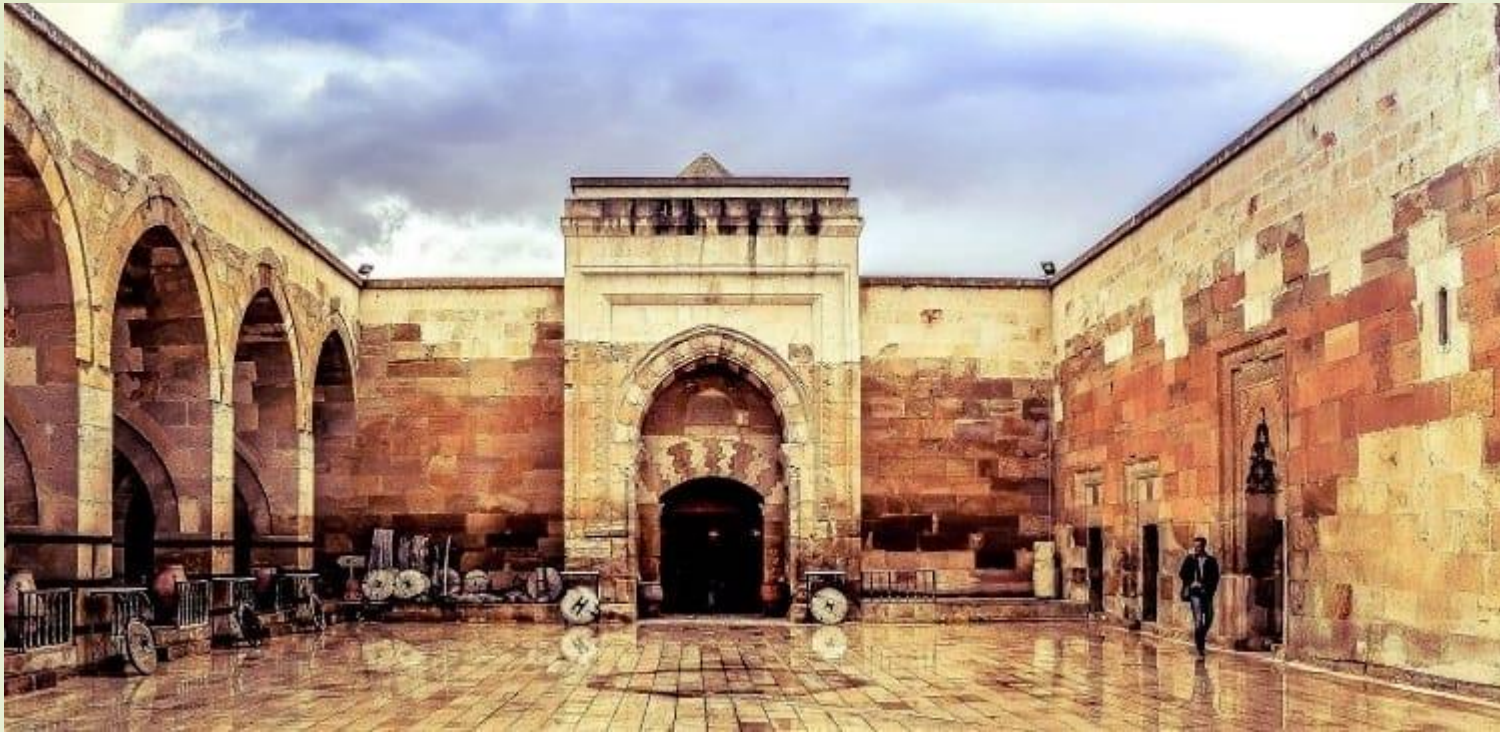
Όμως ακόμη και σήμερα διατηρείται η παράδοση της αφιλοκερδούς φιλοξενίας στον ειδικό χώρο, το «αρχονταρίκι» των μοναστηριών.

Χάνια και Καραβάν σεράγια

Την εποχή της Τουρκοκρατίας, οι ξενώνες κατασχέθηκαν ή καταστράφηκαν και τα πανδοχεία σταδιακά έπαψαν να λειτουργούν. Τη φιλοξενία προσέφεραν τα «Χάνια» και τα «Καραβάν Σεράϊα».



Χάνια και Καραβάν σεράγια



Τα καραβάν σεράγια ήταν αρχικά αξιόλογα διώροφα οικοδομήματα, τα οποία αποτελούνταν από τέσσερα κτίρια τα οποία διαμόρφωναν μία εσωτερική αυλή.

Υπήρχε μία τουλάχιστον στοά που οδηγούσε στην αυλή. Στο ισόγειο ήταν οι στάβλοι και στον όροφο υπήρχαν αρκετά σε αριθμό δωμάτια για τους ταξιδιώτες, οι οποίοι πλήρωναν ελάχιστα για τον ύπνο και το φαγητό τους, ενώ αν ήταν φτωγοί δεν νοσηλεύονταν να πληρώσουν.

Χάνια και Καραβάν σεράγια

Τα χάνια βρίσκονταν στην ύπαιθρο, σε στρατηγικά σημεία διαδρομών. Τα έκτιζε το Τουρκικό κράτος, τούρκοι μεγιστάνες, αλλά και άνθρωποι του λαού, για θρησκευτικούς λόγους και συνήθως ήταν ισόγεια κτίρια με ένα πατάρι στο βάθος, όπου κοιμόταν ο ιδιοκτήτης. Στο χώρο του ισογείου υπήρχε η κουζίνα και εκεί οι ταξιδιώτες έτρωγαν και κοιμόταν. Η τραπεζαρία δεν είχε καμία επίπλωση και οι ταξιδιώτες καθόταν σταυροπόδι στο πάτωμα και έτρωγαν με τα χέρια. Άλλες φορές υπήρχε ένα χαμηλό τραπέζι (σοφράς) και οι παρακαθήμενοι κάθονταν σε μαξιλάρια.

Χάνια και Καραβάν σεράγια

Εκτός από τα χάνια, λειτουργούσε έντονα ο θεσμός της ιδιωτικής ξενίας.

Υπάρχουν πολλές μαρτυρίες αλλοδαπών που επισκέφτηκαν την εποχή εκείνη την Ελλάδα, οι οποίοι αναφέρονται με ενθουσιασμό στην ιδιωτική, αφιλοκερδή φιλοξενία των Ελλήνων και στη ζεστή φιλοξενία των μοναχών και με αγανάκτηση για τα χάνια και τα καπηλεία της εποχής.

Τα πανδοχεία στην Ευρώπη τον μεσαίωνα

Στις αρχές του μεσαίωνα στην Ευρώπη, τόσο οι εμπορικές δραστηριότητες όσο και τα ταξίδια ήταν σπάνια. Στα τέλη του μεσαίωνα όμως το εμπόριο και τα ταξίδια παρουσίασαν τέτοια ανάπτυξη, που δημιουργήθηκε η ανάγκη ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Η αυξημένη ζήτηση οδήγησε ορισμένα άτομα στο να φιλοξενούν επί πληρωμή ταξιδιώτες στα σπίτια τους. Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκαν πολλά από τα πανδοχεία της εποχής.

Τα πανδοχεία κατά κανόνα ήταν – όπως πολλά χάνια – δώροφα κτίσματα με προαύλιο, που στο ισόγειο διέθεταν χώρο σίτισης για τους ταξιδιώτες και στάβλο για τα ζώα. Στον όροφο διέθεταν μεγάλα δωμάτια, συνήθως χωρίς επίπλωση, όπου οι ταξιδιώτες μπορούσαν να κοιμηθούν ομαδικά.

Τα πανδοχεία στην Ευρώπη τον μεσαίωνα

Υπήρχαν όμως και ορισμένα πανδοχεία τα οποία διακρίνονταν για τις αναβαθμισμένες τους υπηρεσίες. Ένα από τα πλέον αξιόλογα πανδοχεία του μεσαίωνα, ήταν το "Inn" στο Nottinghamshire της Αγγλίας, κατασκευής 1189, όπου ξεκουράζονταν οι σταυροφόροι πριν ξεκινήσουν για το ταξίδι τους στους Άγιους Τόπους και το οποίο σώζεται ακόμη και σήμερα.



Τα πανδοχεία στην Ευρώπη τον μεσαίωνα

Φημισμένα επίσης είναι τα πανδοχεία που φιλοξένησαν του σταυροφόρους Ιππότες του Τάγματος του Αγίου Ιωάννη στη Ρόδο, τα οποία σώζονται ακόμη στην οδό Ιπποτών και σε άλλα σημεία της Παλιάς Πόλης.



Τα πανδοχεία στην Ευρώπη τον μεσαίωνα

Ταυτόχρονα στην Ευρώπη, λειτούργησαν αξιόλογα καπηλεία. Στην Αγγλία ένα καπηλειό με έμβλημα τον κύκνο, όπου σύχναζε ο Σαίξπηρ, ο «Ερυθρός Λέων» όπου σύχναζε ο Κρόμβελ, κ.α. Στο Παρίσι στο καπηλειό “Pomme de pin” ο Ραβελαιί έγραψε τον Γαργαντούα. Τα καπηλεία της εποχής συγκέντρωναν την καλλιτεχνική κίνηση της εποχής και πήραν τη μορφή καφωδείου και μικρού θεάτρου. Σημερινοί απόγονοι των καπηλειών είναι οι ταβέρνες και τα cabaret.



Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη

Το πρώτο ξενοδοχείο θεωρείται ότι εμφανίστηκε στη Γαλλία το 1302 με την ονομασία «Αετός».

Οι ανέσεις τον 14ο αιώνα ήταν υποτυπώδεις. Υπήρχε παντελής έλλειψη χώρων υγιεινής, ενώ τα στρώματα τα γέμιζαν με ξερά φύλλα.

Αρχιτεκτονικά τα ξενοδοχεία είχαν τη μορφή τριώροφου ή τετράωροφου κτιρίου, που στο ισόγειό του διέθετε υπηρεσίες σίτισης.

Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη

Από το 1830 και μετά οι μετακινήσεις με τα ζώα μειώθηκαν με ταχύτατους ρυθμούς, εξαιτίας της εξέλιξης των σιδηροδρόμων.

Τότε μειώθηκε και ο αριθμός των πανδοχείων στις διαδρομές που ακολουθούσαν τα ζώα και η ξενοδοχία πήρε άλλη μορφή, με καταλύματα κοντά στους συγκοινωνιακούς κόμβους.

Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη

Οι Ελβετοί είχαν δώσει σημασία στην τουριστική βιομηχανία, από τον 15ο – 16ο αιώνα.

Αλλά τον 18ο αιώνα η Ελβετία έδωσε μεγάλη προσοχή και στην ποιότητα των παρερχομένων υπηρεσιών. Τα πολυτελή για την εποχή ξενοδοχεία, συγκέντρωναν την κοσμική κίνηση της περιοχής τους. Το 1843 οι Ελβετοί ξενοδόχοι καθιέρωσαν κοινό τιμολόγιο για τα ξενοδοχεία Α' τάξης, αν και συνέχισαν να τοποθετούν τους κοινόχρηστους χώρους υγιεινής σε απομακρυσμένα σημεία των υπογείων.

Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη

Το ελβετικό παράδειγμα ακολούθησαν στο 19ο αιώνα πολλές χώρες της Ευρώπης.

Φημισμένο για τις παροχές του ήταν το ξενοδοχείο «Λευκός Λέων» το 1843 στη Βενετία.

Όμως μόλις στον 20ο αιώνα πρωτοεμφανίστηκε ξενοδοχείο που διέθετε χώρους υγιεινής σε κάθε του όροφο. Στον αιώνα αυτό τα ξενοδοχεία αναπτύχθηκαν αλματωδώς, με αποτέλεσμα τα σύγχρονα και πολυσύνθετα ξενοδοχεία της εποχής μας.

Τα ξενοδοχεία στην Αμερική

Οι Η.Π.Α. έχουν παίξει ένα σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της σύγχρονης ξενοδοχίας.

Μετά το 1650, απομιμήσεις του Αγγλικού τύπου πανδοχείων αναπτύχθηκαν και στην Αμερική. Στο τέλος του 18ου αιώνα οι Η.Π.Α. διέθεταν αξιόλογα πανδοχεία, ενώ το 1974 στη Νέα Υόρκη παρουσιάστηκε το πρώτο ξενοδοχείο της ηπείρου με την επωνυμία City Hotel που διέθετε 73 δωμάτια και η πολυτέλεια του προϊόντος του είχε εντυπωσιάσει τους πάντες.

Τα ξενοδοχεία στην Αμερική

Στη συνέχεια κτίστηκαν ξενοδοχεία σε άλλες πόλεις, από τα οποία ιδιαίτερα φημισμένο είναι το «Τρέμοντ» που χτίστηκε το 1829 στη Βοστώνη. Το Τρέμοντ διέθετε πρωτοποριακές παροχές, όπως δίκλινα και μονόκλινα δωμάτια, κλειδαριά στην πόρτα, κανάτα με νερό και λεκάνη σε κάθε δωμάτιο, ειδικευμένο προσωπικό (θυρωρούς, σερβιτόρους, καμαριέρες κλπ.), ενώ το μαγειρείο προσέφερε γαλλικά εδέσματα.

Στο τέλος του 19ου αιώνα και στις αρχές του 20ου, οι Η.Π.Α. είχαν να παρουσιάσουν ιστορικά ξενοδοχεία, όπως το Plaza στη Νέα Υόρκη, το «Waldorf Astoria», το «Statler» στο Buffalo, την αλυσίδα Ritz του Caesar Ritz κ.α

Τα ξενοδοχεία στην Αμερική

Στις δεκαετίες 1960 – 1970 παρουσιάστηκαν ιστορικές αλυσίδες, όπως τα Marriot, Hilton (το 1963 λειτούργησε το “New York Hilton”), Sheraton και Hyatt.

Η αμερικάνικη επιχειρηματικότητα, εκτός των άλλων, έδωσε ένα παγκόσμιο στίγμα που έχει σηματοδοτήσει την παγκόσμια ξενοδοχειακή ιστορία με τις ξενοδοχειακές της αλυσίδες.

Τα Ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Μετά την απελευθέρωση το 1828, ελάχιστα χάνια είχαν απομείνει στην ύπαιθρο και στις πόλεις.

Το πρώτο ξενοδοχείο ιδρύθηκε στο Ναύπλιο το 1834 με την επωνυμία «Ξενοδοχείον του Λονδίνου», το οποίο φιλοξένησε τους πρώτους επίσημους ξένους του νεότευκτου ελληνικού κράτους και στη συνέχεια, το 1840, λειτούργησε επίσης στο Ναύπλιο το ξενοδοχείο «Αφθονία»

Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΝ ΤΩΝ ΞΕΝΩΝ

ΕΝ ΝΑΥΠΛΙΩ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ : ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΛΛΗΠΡΟΥΚ

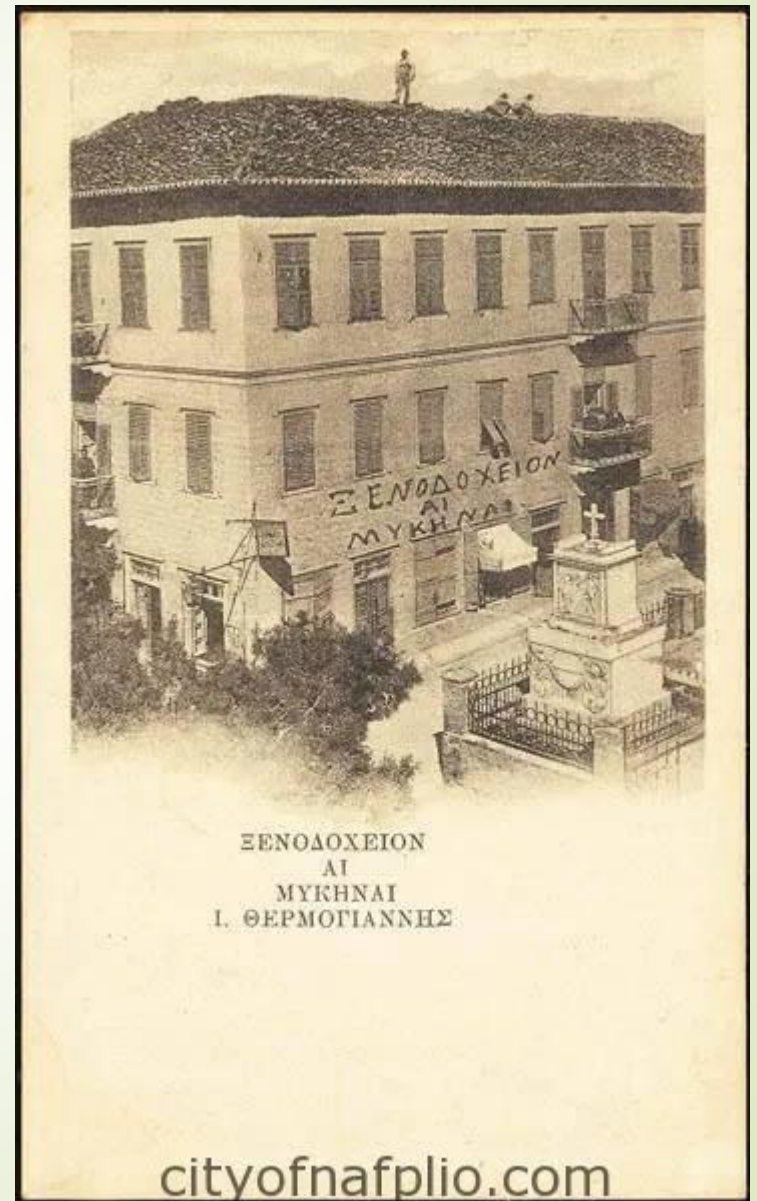
Λαμπρά νεόδμητος οίκια παρά την πλατείαν του Συνταγματος.
Καινούργης επίπλωσις. — Υπηρεσία αθηναϊκή.
Καθαριότης άψογος.

Συνιστάται εις όλους τους ξένους, τους έπισκεπτομένους
το Ναύπλιον χάριν των άρχαιοτήτων.

Το πρώτον ξενοδοχείον του Ναυπλίου είναι το :

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΝ ΤΩΝ ΞΕΝΩΝ

cityofnafplio.com



Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Το 1835 η Αθήνα απέκτησε το δικό της ξενοδοχείο, με το όνομα «Νέον Ξενοδοχείον» ή Albergo Nuono, του Ιταλού Καζάλι. Το 1878 λειτούργησε σαν ξενοδοχείο η ιστορική «Μεγάλη Βρετανία» στη θέση που είναι σήμερα στο Σύνταγμα. Την φήμη του το ξενοδοχείο όφειλε στην πολυτέλεια και στην πρωτοπορία του, αλλά και στη μαγειρική του Στάθη Λάμψα, ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου.

Το 1917 λειτούργησε το «Ατενέ Παλλάς» απέναντι από το Πολυτεχνείο, το οποίο ήταν το πρώτο κτίριο της Αθήνας που κτίστηκε με μπετόν και την ίδια εποχή στο Ν. Φάληρο λειτούργησε το ξενοδοχείο «Ακταίον», το πολυτελέστερο της εποχής με 80 δωμάτια. Γνωστά ξενοδοχεία της Αθήνας ήταν επίσης το «Ξενοδοχείον της Αγγλίας», το «Grand Hotel Magestic» το «Ξενοδοχείον της Αθήνας», το «Victoria» και το «Ξενοδοχείον των Ξένων».

Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Το 1835 η Αθήνα απέκτησε το δικό της ξενοδοχείο, με το όνομα «Νέον Ξενοδοχείον» ή Albergo Nuono, του Ιταλού Καζάλι. Το 1878 λειτούργησε σαν ξενοδοχείο η ιστορική «Μεγάλη Βρετανία» στη θέση που είναι σήμερα στο Σύνταγμα. Την φήμη του το ξενοδοχείο όφειλε στην πολυτέλεια και στην πρωτοπορία του, αλλά και στη μαγειρική του Στάθη Λάμψα, ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου.

Το 1917 λειτούργησε το «Ατενέ Παλλάς» απέναντι από το Πολυτεχνείο, το οποίο ήταν το πρώτο κτίριο της Αθήνας που κτίστηκε με μπετόν και την ίδια εποχή στο Ν. Φάληρο λειτούργησε το ξενοδοχείο «Ακταίον», το πολυτελέστερο της εποχής με 80 δωμάτια. Γνωστά ξενοδοχεία της Αθήνας ήταν επίσης το «Ξενοδοχείον της Αγγλίας», το «Grand Hotel Magestic» το «Ξενοδοχείον της Αθήνας», το «Victoria» και το «Ξενοδοχείον των Ξένων».

Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Σταδιακά, με την ανάπτυξη των μεταφορικών μέσων σε συνδυασμό με την κατάκτηση του εργατικού δικαιώματος των διακοπών, παρουσιάστηκε το φαινόμενο του μαζικού τουρισμού με αποτέλεσμα την αύξηση των τουριστικών επιχειρήσεων.

Πολλά πανδοχεία και χάνια σταδιακά μετατράπηκαν σε ξενοδοχεία, ενώ κτίστηκαν πολλά νέα.

Αν και τα ξενοδοχεία στη χώρα μας καταστράφηκαν από πολλούς κατακτητές, στην εποχή μας η Ελλάδα είναι μία τουριστική χώρα με αξιόλογες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που στο σύνολό τους ξεπερνούν τον αριθμό των 8500.

Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Οι επωνυμίες των ξενοδοχείων συχνά είχαν άμεση σχέση με:

- Την πελατεία που προσπαθούσαν να προσελκύσουν. Έτσι στην εποχή του μεσοπολέμου, που στην Ελλάδα ταξίδευαν πολλοί Βρετανοί, έγιναν πολλά ξενοδοχεία με την ονομασία «Λονδίνο», «Η Ωραία Αγγλία». Ακόμη και σήμερα, συναντάμε πολλά ξενοδοχεία με ονομασίες όπως «Τα Τρίκαλα», «Η Θεσσαλία».

- Τοπωνυμίες του εξωτερικού, που χρησιμοποίησαν πολλοί παλιννοστούντες Έλληνες, κύρια από τις Η.Π.Α., οι οποίοι βάπτιζαν τα ξενοδοχεία τους «Νέα Υόρκη», «Βοστώνη», κλπ.

- Το πολίτευμα της εποχής. Έτσι την εποχή της βασιλείας, πολλά ξενοδοχεία πήραν το όνομα βασιλέων και βασιλισσών, όπως «Βασιλεύς Παύλος», «Βασίλισσα Φρειδερίκη». Επίσης δόθηκαν ονόματα σχετικά με τη βασιλεία, όπως «Το Στέμμα». Επί χούντας, πολλά ξενοδοχεία πήραν το όνομα «Το Εθνικόν», αλλά στη συνέχεια άλλαξαν την επωνυμία τους, επιλέγοντας σαν νέο όνομα τις περισσότερες φορές «Το Διεθνές».

- Σήμερα, μια από τις μόδες του marketing, επιμένει να φορτώνει τη ξενοδοχειακή επωνυμία με πληροφορίες. Έτσι πολλά ξενοδοχεία φέρουν το όνομα της περιοχής που βρίσκονται κι ακολουθεί η περιγραφή του τοπίου. Για παράδειγμα αναφέρουμε το «Istron Bay», το «Andrina Beach».

Καινοτόμα Ξενοδοχεία

Ο ρόλος του ξενοδοχειακού καταλύματος συνίσταται στο να εξυπηρετεί ευρύτερες κοινωνικές ανάγκες. Για το λόγο αυτό, οι κοινωνικές αλλαγές σηματοδοτούν αλλαγές στην εκάστοτε επικρατούσα μορφή των ξενοδοχείων.

Μια από τις συνιστώσες του ξενοδοχειακού προϊόντος είναι οι εγκαταστάσεις που προσφέρει. Ο σχεδιασμός αυτών τα τελευταία χρόνια γίνεται ολοένα και πιο τολμηρός. Οι σύγχρονες αντιλήψεις στο σχεδιασμό τουριστικών εγκαταστάσεων καθορίζονται εν πολλοίς από τις στρατηγικές του marketing.

Καινοτόμα Ξενοδοχεία

Θεωρείται αυτονόητο πλέον, για ένα σύγχρονο κατάλυμα να προσφέρει κάτι παραπάνω από άνετη τυποποιημένη διαμονή.

Η καινοτομία θεωρείται ως τρόπος - κλειδί για αποτελεσματικό ανταγωνισμό σε μεγάλες αγορές ή ακόμη και να δημιουργήσει νέους χώρους αγορών, που διαταράσσουν τις υπάρχουσες βιομηχανίες και αγορές, καθιστώντας τις λιγότερο κατάλληλες.

Καινοτόμα Ξενοδοχεία

Boutique Hotel

Τα κριτήρια για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο boutique hotel είναι το μικρό μέγεθος του καταλύματος με δυναμικότητα μέχρι 60 δωμάτια, οι αναβαθμισμένες παροχές και υπηρεσίες σε καταλύματα κατηγορίας 3, 4 και 5 αστέρων καθώς κι ένα ιδιαίτερο concept σχεδιασμού, που υποστηρίζεται από την αρχιτεκτονική του κτιρίου, τη διακόσμηση και όλες τις πτυχές της λειτουργίας του καταλύματος. Όλα αυτά τα στοιχεία καθιστούν το κατάλυμα με το σήμα «boutique hotel» μοναδικό.

Καινοτόμα Ξενοδοχεία

Boutique Hotel



Καινοτόμα Ξενοδοχεία

Themed hotels και resorts

Σε αυτές τις περιπτώσεις η όλη επιχείρηση στηρίζεται σε ένα θέμα.

Τα συγκεκριμένα καταλύματα αποτελούν πετυχημένους συνδυασμούς ξενοδοχείων και θεματικών πάρκων. Η επιτυχία τους οφείλεται στο ότι προσφέρουν κάτι παραπάνω από απλή διαμονή στους ενοίκους. Τους προσφέρουν την επί πληρωμή διαμονή σε κόσμους βγαλμένους από το φανταστικό.

Καινοτόμα Ξενοδοχεία

Themed hotels και resorts



Καινοτόμα Ξενοδοχεία

Futuristic hotels

Τα ξενοδοχεία «του μέλλοντος» όπως αποκαλούνται, στηρίζουν την ύπαρξή τους στην εξέλιξη της τεχνολογίας.

Συχνά τα futuristic hotels σχεδιάζονται έτσι ώστε να προσφέρουν ένα συνδυαστικό προϊόντων διαμονής, μεταφοράς και παροχής εμπειριών. Κατά καιρούς έχουν εμφανιστεί προτάσεις και σχέδια ανάπτυξης ξενοδοχείων στη σελήνη, ξενοδοχείων δορυφόρων.

Καινοτόμα ξενοδοχεία

Futuristic hotels



Βιβλιογραφία

1. Λαλούμης Δ. Ρούπας Β. «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Σταμούλης, Αθήνα 2000
2. Γεωργιος Δ. Ζωγραφος
http://library.tee.gr/digital/books_notee/book_59509/book_59509_zografos.pdf
3. Λειτουργίες ξενοδοχειακών μονάδων <http://ebooks.edu.gr/courses/DSEPAL-B164/document/540474d92pkz/540474ddso9h/54047534m06v.pdf>
4. <http://gp-a2.blogspot.com/2009/05/front-office.html>,
5. <http://www.politismospolitis.org/archives/11604>