



Туризм та пов'язані з ним послуги.

Готелі та інші засоби розміщення туристів. Словник термінів



Зміст

Передмова	4	4.3 Вимоги до послуг	12
Вступ	5	4.3.1 Інформаційні послуги	12
1 Сфера застосування	6	4.3.2 Персонал	12
2 Нормативні посилання	7	4.3.3 Їжа та напої	13
3 Терміни та визначення понять	8	4.3.4 Допоміжні послуги	13
4 Вимоги	9	Додаток А (довідковий)	14
4.1 Загальні вимоги та рекомендації	9	Зразок форми заяви на погодження проекту історичного готелю	
4.2 Вимоги до обладнання	11	Додаток В (довідковий)	16
4.2.1 Фасад, зовнішній вигляд будівлі	11	Зразок оцінювання основних елементів історичних готелів	
4.2.2 Лобі, стійка реєстрації та інші місця загального користування	11	Бібліографія	21
4.2.3 Кімнати, ванні кімнати та туалети	11	Додаток НА (довідковий)	22
4.2.4 Засоби та обладнання, пов'язані з додатковими послугами	11	Перелік національних стандартів України, ідентичних міжнародним стандартам, посилання на які є в цьому документі	

Передмова

Методичні рекомендації «Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. Словник термінів (відповідно до ISO 18513:2021)» (далі — документ) підготовлено і впроваджено Національною туристичною організацією України (далі — НТОУ) з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні та гармонізації діяльності в сфері туризму з відповідною сучасною міжнародною практикою.

Цей документ розроблено відповідно до Наказу НТОУ № НКГС/017 від 26.11.2023 р. щодо застосування вимог міжнародних стандартів та за узгодженням з ТК 169 «Туризм і послуги у сфері туризму». Він є неофіційним перекладом ISO 18513:2021. У випадку неоднозначного тлумачення вимог цього документа рекомендується використовувати стандарт ISO 18513:2021.

Документ рекомендований для добровільного застосування членами та партнерами НТОУ, а також усіма зацікавленими підприємствами, організаціями і фізичними особами-підприємцями.

Вступ

Цей документ містить визначення ряду термінів, які зазвичай використовують в індустрії туризму. Документ створено для полегшення взаєморозуміння між користувачами та постачальниками туристичних послуг.

Допомога споживачам у здійсненні усвідомленого вибору туристичних послуг може збільшити вірогідність того, що очікування будуть виправдані та задоволені. Індустрія туризму також виграє від кращої інформованості споживачів.

Цей документ також має на меті бути корисним для тих, хто розробляє інші стандарти туризму та подорожей, щоб полегшити відносини між різними учасниками туристичного ринку та допомогти політикам.

Формулювання стандартних визначень туризму є складним завданням через культурні відмінності. Відтак деякі терміни та визначення не було внесено в цей документ, оскільки вони:

- невідомі в деяких частинах світу;
- не піддаються точному перекладу, опису чи визначенню.

1 Сфера застосування

Цей документ визначає терміни, що використовуються в індустрії туризму стосовно різних типів засобів розміщення туристів та пов'язаних із ними послуг.

2 Нормативні посилання

Нормативні посилання у цьому документі відсутні

3 Терміни та визначення понять

Нижче подано терміни, вжиті в цьому стандарті, та визначення позначених ними понять.

ISO та IEC ведуть термінологічні бази даних для використання у стандартизації за такими адресами:

—Інтернет-платформа перегляду ISO: доступна за адресою iso.org/obp

—IEC Electropedia: доступна за адресою electropedia.org

3.1 Загальні положення

3.1.1 засіб розміщення; розміщення (*accommodation*)

Надання щонайменше спальних та санітарних приміщень

3.1.2 рейтинг засобу розміщення (*accommodation rating*)

Схема визначення рейтингу чи класифікації, що забезпечує оцінювання об'єктів, послуг, чи одного й другого, які надає засіб розміщення (3.1.1) туристів

ПРИМІТКА 1. Зазвичай в межах п'яти категорій, які зчаста позначають від одного до п'яти символів.

ПРИМІТКА 2. Система оцінювання може бути організована міжнародними, національними чи регіональними органами влади, туристичними радами, торговельними асоціаціями чи видавцями путівників.

3.2 Тип засобу розміщення

3.2.1 готель (*hotel*)

Комерційний заклад, який надає щонайменше приймання, розміщення (3.1.1) та щоденне прибирання, визнаний чи зареєстрований як такий відповідно до чинного законодавства.

ПРИМІТКА. Готель також може пропонувати послуги харчування, подавання напоїв та інші допоміжні послуги

3.2.2 готель класу люкс (*all-suite hotel*)

Готель (3.2.1), у якому розміщення (3.1.1) надають лише в номерах типу «люкс» (3.3.6)

3.2.3 апартготель (*aparthotel*)

Готель (3.2.1) квартирного типу, у якому розміщення (3.1.1) надають в номерах типу «студіо» (3.3.7) чи «апартамент» (3.3.8)

3.2.4 комплекс апартаментів (*apartment complex*)

Комерційний заклад, який складається з кількох одиниць типу «студіо» (3.3.7) чи «апартамент» (3.3.8), призначених виключно для розміщення туристів

4 Вимоги

3.2.5 апартаменти з обслуговуванням (serviced apartments)

Комерційний заклад, що складається з кількох одиниць типу «студіо» (3.3.7) чи «апартамент» (3.3.8), призначених для тривалого перебування, з обмеженим спектром послуг.

ПРИМІТКА. Прикладами послуг можуть бути зміна білизни чи рушників і прибирання

3.2.6 мотель (motel)

Готель (3.2.1), розташований вздовж головної дороги з прилеглою автостоянкою (3.7.17), призначений для туристів, які подорожують автотранспортом

3.2.7 пансіонат; пансіон (pension)

Заклад розміщення (3.1.1), у якому харчування доступне переважно для гостей, що проживають у ньому.

ПРИМІТКА. Зазвичай пансіонати надають менше послуг, ніж готелі (3.2.1)

3.2.8 хостел (hostel)

Заклад, у якому розміщення (3.1.1) надають у багатомісних номерах (3.3.10), спальних приміщеннях (3.3.11) та номерах інших типів з обмеженим асортиментом харчування, умовами для самостійного приготування їжі чи одним і другим.

ПРИМІТКА. Розміщення в хостелі зазвичай продають з розрахунку за ліжко-місце

3.2.9 ліжко та сніданок; гостьовий будинок (bed and breakfast; B&B; guest house)

Приватний будинок, у якому на комерційних засадах надають розміщення (3.1.1) і сніданок туристам

3.2.10 квартира для відпочинку; будинок для відпочинку (holiday flat; holiday house)

Приватний будинок, в якому розміщення (3.1.1) туристам надають в номерах типу «студіо» (3.3.7), «апартамент» (3.3.8) чи в цілому будинку

3.2.11 проживання в сім'ї (homestay)

Здавання в оренду кімнати в будинку чи квартирі для проживання разом з постійними мешканцями.

ПРИМІТКА. Санітарні приміщення використовують спільно з господарями чи іншими гостями або одними й іншими

3.2.12 надання дивану; пропозиція дивану (couch-sharing)

Тип засобу розміщення (3.1.1), який полягає у використанні спального місця (наприклад, дивана, ліжка) у будинку чи квартирі, де проживають постійні мешканці, без будь-яких гарантій конфіденційності.

ПРИМІТКА. Санітарні приміщення використовують спільно з господарем, іншими гостями або одними й іншими

3.2.13 сільський засіб розміщення; садиба; котедж для відпочинку *(rural accommodation; lodge; holiday cottage)*

Тип засобу розміщення (3.1.1), розташований у сільській (позаміській) місцевості

3.2.14 фермерський будинок *(farmhouse)*

Тип сільського засобу розміщення (3.2.13) на діючій фермі

3.2.15 табір відпочинку; центр відпочинку; відпочинкове селище *(holiday camp; holiday centre; holiday village)*

Заклад відпочинку, який зазвичай пропонує розміщення (3.1.1) у шале, бунгало чи пересувних будинках (3.2.21), разом з розташованими на цьому ж місці умовами для розваг, магазинами та закладами громадського харчування

3.2.16 наметовий табір; караванний парк; відпочинковий парк; пересувний парк *(campsite; caravan park; holiday park; touring park)*

Заклад із загальнодоступними санітарно-гігієнічними умовами, який забезпечує засоби розміщення (3.1.1) чи простір для них, у

вигляді наметів (3.2.23), туристичних караванів (3.2.20), будинків на колесах (3.2.19) і мобільних будинків (3.2.21), з централізованими розважальними та спортивними спорудами, магазинами та закладами громадського харчування чи без них.

ПРИМІТКА. У деяких випадках розміщення (3.1.1) надають в альтернативних об'єктах, таких як намети-сфари, капсули, юрти, пастуші колиби тощо, які часто оцінюють як глемпінг (3.2.17).

3.2.17 глемпінг; гламурний кемпінг *(glamping; glamorous camping)*

Наметовий табір (3.2.16) на відкритому повітрі з розкішними послугами та зручностями

3.2.18 гірський притулок *(mountain refug)*

Окремий засіб розміщення (3.1.1), розташований в горах, з персоналом чи без нього, у якому зазвичай пропонують спальні кімнати (3.3.11).

ПРИМІТКА. Притулки зазвичай використовують для короткострокового перебування

3.2.19 кемпер; будинок на колесах; караванетка; мікрофургон *(camper van; motor home; caravanette; micro van)*

Самостійно керований моторизований дорожній транспортний засіб для відпочинку, який має умови для проживання та готування їжі

3.2.20 караван; туристичний караван (*caravan; touring caravan*)

Пересувний засіб розміщення (3.1.1) у колісному причепі з кухнею, який можна буксирувати по дорозі

3.2.21 відпочинковий караван; мобільний будинок (*holiday caravan; mobile home*)

Караван (3.2.20), який можна перевозити, але він знаходиться переважно на одному місці, зазвичай на майданчику у відпочинковому парку (3.2.16)

3.2.22 жорсткий складаний караван (*rigid folding caravan*)

Караван (3.2.20), з корпусом, виготовленим із жорсткого матеріалу, який складається для транспортування чи має телескопічну структуру

3.2.23 намет (*tent*)

Укриття з тканини, яке можна розібрати та скласти для зручності транспортування

3.2.24 причіп-намет (*trailer tent*)

Намет (3.2.23), встановлений на причепі, та призначений для буксирування ззаду дорожнього транспортного засобу

3.2.25 будинок-судно (*house boat*)

Стаціонарне (пришвартоване) чи мобільне (для круїзів) судно, яке надає розміщення (3.1.1) та засоби для самостійного готування їжі

3.3 Типи номерів

3.3.1 одномісний номер (*single room*)

Номер зі спальним місцем лише для однієї особи

3.3.2 двомісний номер з двоспальним ліжком (*double room*)

Номер зі спальними місцями для двох осіб на двоспальному чи двох суміжних односпальних ліжках.

ПРИМІТКА. Двоспальне ліжко для двох осіб може мати один чи два матраци

3.3.3 двомісний номер з двома окремими ліжками (*twin room*)

Номер зі спальними місцями для двох осіб на окремих ліжках

3.3.4 сімейний номер (*family room*)

Номер зі спальними місцями для трьох та більше осіб, щонайменше два з яких придатні для дорослих.

ПРИМІТКА. У сімейному номері можуть надавати ліжка для немовлят чи дитячі ліжка (ліжка з високими бортиками для немовлят чи ліжка для дуже маленьких дітей)

3.3.5 напівлюкс (*junior suite*)

Розміщення (3.1.1) в однокімнатному номері з додатковою житловою площею

3.3.6 люкс; сьют (*suite*)

Надання розміщення (3.1.1) у щонайменше двох кімнатах з окремими, але сполученими, спальним та житловим приміщеннями

3.3.7 студіо (*studio*)

Розміщення (3.1.1) в одній кімнаті з міні-кухнею (3.7.2)

3.3.8 апартамент (*apartment*)

Розміщення (3.1.1), яке передбачає окремі спальне та житлове приміщення з міні-кухнею (3.7.2)

3.3.9 дуплекс (*duplex*)

Номер люкс (3.3.6) чи апартамент (3.3.8), розташований на різних поверхах з внутрішнім сполученням

3.3.10 багатомісний номер (*multiple-bedded room*)

Номер зі спальними місцями для трьох та більше осіб

3.3.11 спальна кімната, спальня (*dormitory, dorm*)

Багатомісний номер (3.3.10), в якому розміщення надають спільно з іншими гостями

3.3.12 доступний номер (*accessible room*)

Номер, який має особливі характеристики, що дозволяють розмістити людей з інвалідністю, і який забезпечує їм незалежність, комфорт і безпечне середовище

[ДЖЕРЕЛО: ISO 21902:2021, 3.2, змінено — термін переглянуто.]

3.4 Типи тарифів

ПРИМІТКА. Окрім нижченаведених існують інші типи тарифів, які відповідають комерційній стратегії засобу розміщення

3.4.1 тільки номер (*room only*)

Тариф, за якого у вартість розміщення (3.1.1) не входить вартість харчування та напоїв.

ПРИМІТКА. Тариф може бути з розрахунку за особу чи за розміщення

3.4.2 ліжко і сніданок (*bed and breakfast*)

Тариф, за якого у вартість розміщення (3.1.1) входить сніданок.

ПРИМІТКА. Тариф може бути з розрахунку за особу чи за розміщення

3.4.3 напівпансіон (*half board*)

Тариф, за якого у вартість розміщення (3.1.1) входять сніданок та обід або вечеря.

ПРИМІТКА. Тариф може бути з розрахунку за особу чи за розміщення

3.4.4 повний пансіон (*full board*)

Тариф, за якого у вартість розміщення (3.1.1) входять сніданок, обід та вечеря.

ПРИМІТКА. Тариф може бути з розрахунку за особу чи за розміщення

3.4.5 все включено (*all-inclusive*)

Тариф, який охоплює проживання (3.1.1), харчування та визначені напої, а також користування визначеними об'єктами.

ПРИМІТКА. Тариф може бути з розрахунку за особу чи за розміщення

3.5 Санітарно-технічне обладнання та приміщення

3.5.1 санвузол; сантехнічне приміщення (*sanitary facilities*)

Умивальник, туалет, а також ванна чи душ.

ПРИМІТКА. Душ може бути невід'ємною частиною ванни

3.5.2 суміжний санвузол (*sanitary facility ensuite*)

Санвузол, (3.5.1), безпосередньо з'єднаний з номером

3.5.3 номер з ванною (*room with bathroom*)

Номер з суміжним санвузлом (3.5.1).

ПРИМІТКА. Душ чи ванна можуть не обов'язково знаходитися в окремій кімнаті

3.5.4 номер з умивальником (*room with washbasin*)

Номер, обладнаний умивальником з холодною та гарячою проточною водою, без суміжного туалету

3.5.5 номер з туалетом (*room with toilet*)

Номер з суміжним туалетом та умивальником

3.6 Послуги харчування та подавання напоїв (кейтеринг)

ПРИМІТКА. Цей підпункт охоплює найпоширеніші типи сніданків, застосовні на міжнародному рівні в індустрії туризму. Однак складові можуть змінюватися і адаптуватися до регіональних звичок і культури.

3.6.1 континентальний сніданок (*continental breakfast*)

Сніданок, що складається щонайменше з гарячого напою, хліба з маслом, мармеладу чи сиру чи комбінації з усього переліченого

3.6.2 розширений сніданок (*expanded breakfast*)

Континентальний сніданок (3.6.1), доповнений ширшим вибором хліба, мармеладу чи джему, холодних і гарячих напоїв, а також сиром чи холодним м'ясом

3.6.3 повний сніданок (*full breakfast*)

Розширений сніданок (3.6.2), доповнений гарячими та холодними стравами

3.6.4 сніданок типу «шведська лінія»; сніданок буфет (*buffet breakfast*)

Розширений сніданок (3.6.2) із самообслуговуванням, під час якого гості можуть вільно вибирати різноманітну їжу і напої, виставлені у достатній кількості

3.6.5 сніданок згідно з меню (*à la carte breakfast*)

Меню сніданку, що пропонує посортвані за категоріями їжу та напої, які готують на замовлення, зазвичай за індивідуальною ціною

3.6.6 послуга міні-бару (*mini-bar service*)

Напої та закуски, що пропонують в номері, зазвичай у невеликому холодильнику.

ПРИМІТКА 1. «Міні-бар» є зареєстрованою торговою маркою в деяких країнах.

ПРИМІТКА 2. Порожні маленькі холодильники в номерах не вважають послугою міні-бару

3.7 Приміщення

3.7.1 умови для самостійного приготування їжі (*self-catering facilities*)

Надання засобів та обладнання для підготування та приготування їжі гостем

3.7.2 міні-кухня (*kitchenette*)

Невелика кухня, яка є частиною номеру, обладнана щонайменше холодильником, мийкою, засобами для приготування їжі та самообслуговування.

ПРИМІТКА. Засоби для приготування їжі можуть охоплювати столові прилади, каструлі, духову піч, мікрохвильову піч, склянки та тарілки

3.7.3 кімната для зберігання багажу (*baggage room*)

Спеціальна кімната, де зберігають багаж гостей

3.7.4 представницький поверх (*executive floor*)

Поверх з обмеженим доступом, на якому клієнти, що проживають у засобі розміщення, можуть отримати спеціальні послуги

3.7.5 бізнес центр (*business centre*)

Визначена зона для надання доступу до комп'ютера та принтера

3.7.6 кімната для переговорів; кімната для нарад (*conference room; meeting room*)

Кімната для проведення конференцій, нарад та інших заходів

3.7.7 телевізійна кімната (*TV room*)

Загальна кімната чи зона, де гості можуть дивитися телевізор

3.7.8 читальний зал (*reading room*)

Відокремлена кімната чи зона загального користування для гостей, спеціально призначена для читання

3.7.9 кімната відпочинку (*lounge*)

Спеціально визначена загальна вітальня чи зона для гостей

3.7.10 лобі (*lobby*)

Загальнодоступний простір біля входу в деяких закладах розміщення, у якому розташовані зони для відпочинку (за наявності) та зона приймання

3.7.11 зона розваг; ігрова зона (*entertainment area; games area*)

Загальнодоступна кімната чи зона з різноманітними іграми, обладнанням та матеріалами для розваг гостей.

ПРИМІТКА. Дитяча ігрова зона є різновидом ігрової зони

3.7.12 міні-клуб (*mini club*)

Спеціальна кімната чи зона, де діти розважаються під уважним наглядом відповідального персоналу

3.7.13 басейн (*swimming pool*)

Критий чи відкритий басейн, спеціально призначений для плавання, воду у якому не обов'язково підігрівують

3.7.14 джакузі (*whirlpool, hot tub*)

Ванна або ємкість з механізмом, що створює підводні струмені

3.7.15 сауна (*sauna*)

Дерев'яна кабіна з гарячим сухим повітрям

3.7.16 парова лазня (*steam bath*)

Приміщення чи кабіна з гарячою парою

3.7.17 солярій (*solarium*)

Місце, призначене для отримання засмаги природним чи штучним шляхом

3.7.18 фітнес-зал, спортзал (*fitness room; gym*)

Кімната чи зона загального користування з обладнанням для фізичних вправ

3.7.19 автостоянка (*parking*)

Закрита чи відкрита зона для розміщення транспортних засобів, яку не обов'язково охороняють

3.7.20 гаражна автостоянка (garage parking)

Автостоянка (3.7.19) у будівлі

3.7.21 стоянка для будинку на колесах (motor home stopover)

Місце для стоянки та ночівлі зі зручностями, зокрема такими, як крани з прісною водою, споруди для сміття та стічних вод чи хімічні туалетні кабінки

3.8 Інше

3.8.1 неприбуття (no show)

Ситуація, за якої гість не з'являється в засобі розміщення згідно з домовленістю

3.8.2 пізнє прибуття (late arrival)

Прибуття гостя в засіб розміщення пізніше домовленого часу

3.8.3 раннє поселення (early check-in)

Доступ гостя до засобу розміщення раніше домовленого часу

3.8.4 пізній виїзд (late check-out)

Виїзд гостя із засобу розміщення пізніше домовленого часу

3.8.5 поліпшення, апгрейдінг (upgrading)

Пропонування кращої кімнати, ніж та, за яку домовлено

3.8.6 консьєрж-послуга (concierge service)

Надання інформації, порад, рекомендацій та допомоги гостям готелю щодо готельних та інших послуг.

Приклади: розваги, заклади відпочинку, ресторани, багаж, транспорт, екскурсії, маршрути, організація транспорту та подорожей, квитки на екскурсії та заходи, бронювання ресторану

3.8.7 послуга люб'язності *(courtesy service)*

Послуга, що збільшує турботу про гостя, яку заклад розміщення надає безкоштовно.

Приклад: пропонування напою, якщо номер не готовий, доглядання за багажем, пропонування пізнього виїзду, фрукти в номері, доступ до послуг готелю, безкоштовний напій, трансфер до/з аеропорту

3.8.8 кондиціонер *(air conditioning)*

Механічна чи електронна система для зниження температури повітря, якою можна керувати індивідуально чи централізовано

3.8.9 кліматизація *(climatisation)*

Механічна чи електронна система контролю температури повітря, якою можна керувати індивідуально чи централізовано

3.8.10 прання (laundry)

Послуги прання, сушіння та прасування одягу гостей

Бібліографія

1. ISO 21902, Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations / *ISO 21902, Туризм та пов'язані з ним послуги. Доступний для всіх туризм. Вимоги та рекомендації*
2. EN 13878, Leisure accommodation vehicles — Terms and definitions / *EN 13878 Транспортні засоби для відпочинку. Терміни та визначення*





USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Національна
туристична
організація
України



Підготовка цієї публікації стала можливою завдяки підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Конкурентоспроможна економіка України» (через Національну туристичну організацію України) для реалізації грантової діяльності «USAID Supporting Regional Tourism Development in Ukraine»

