

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ТА КУРОРТНОЇ СПРАВИ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ, ТУРИЗМУ ТА РЕКРЕАЦІЇ**

МЕЛЬНИК Н.В., ЄРКО І.В.

ГОТЕЛЬНА СПРАВА: ГЛОСАРІЙ ТЕРМІНІВ ТА ПОНЯТЬ

Довідник

для здобувачів вищої освіти спеціальностей
J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»,
J3 «Туризм і рекреація»

Івано-Франківськ–Луцьк, 2025

УДК 640.4(038)(07)-028.27

Г73

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
(протокол №08 від 24 червня 2025 р.)

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки
(протокол №9 від 21 травня 2025 р.)

Рецензенти:

Барський Ю.М. – д.е.н., професор, декан географічного факультету Волинського національного університету імені Лесі Українки.

Лояк Л.М. – к.е.н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

Г73 Готельна справа: глосарій термінів та понять. Довідник для здобувачів вищої освіти спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», J3 «Туризм і рекреація» / укл. Мельник Н.В., Єрко І.В. Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Волинський національний університет імені Лесі Українки. [Електронне видання]. Івано-Франківськ–Луцьк, 2025. 90 с.

Глосарій охоплює основні поняття, терміни та категорії, які використовуються в готельному господарстві, розкриваючи суть явищ і процесів, що формують базу фахових знань у сфері гостинності. Він покликаний допомогти здобувачам при підготовці до практичних, лабораторних занять та самостійного опрацювання навчального матеріалу за ОК «Готельна справа».

Рекомендовано здобувачам вищої освіти спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», J3 «Туризм і рекреація».

УДК 640.4(038)(07)-028.27

© Мельник Н.В., Єрко І.В., 2025

© Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника,
Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2025

ЗМІСТ

Передмова.....	4
Глосарій.....	6
Список використаних джерел.....	83
Нотатки.....	90

ПЕРЕДМОВА

Індустрія гостинності посідає важливе місце в структурі світової економіки, виступаючи потужним каталізатором економічного зростання, зайнятості населення та розвитку інфраструктури. За обсягами прямих і непрямих вкладень у ВВП, а також за рівнем залучення людського капіталу, вона належить до провідних секторів світового ринку. В умовах зростаючої мобільності населення, цифровізації сервісів та популяризації культури подорожей, індустрія гостинності виступає тією галуззю, що визначає конкурентоспроможність держав на міжнародній арені. У багатьох державах саме готельно-ресторанна сфера є важливою частиною іміджевої політики та національної економіки.

Розвиток індустрії гостинності в умовах глобалізації та інтеграційних процесів світового туристичного ринку зумовлює необхідність якісної фахової підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальностями J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» та J3 «Туризм і рекреація», зокрема в аспекті опанування сучасного професійного термінологічного апарату. Відповідно до зростаючих вимог до кваліфікації фахівців індустрії гостинності, пріоритетного значення набуває формування компетентностей, пов'язаних з розумінням, вживанням та інтерпретацією ключових понять і категорій готельного господарства.

Електронний навчальний посібник «Глосарій термінів та понять. Готельна справа» підготовлений відповідно до змісту дисципліни «Готельна справа», що охоплює наступні теми: Готельні послуги у структурі туристичного обслуговування. Технологія гостинності. Концепції гостинності. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. Стандарти в готельному бізнесі. Процедура сертифікації готельних послуг. Типізація підприємств готельного бізнесу. Класифікація готелів. Системи класифікації готелів у світі та в Україні. Сегментація гостей. Функціональне призначення готелів. Основні фонди готельного господарства. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю. Основні служби підприємства готельного бізнесу. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Організація роботи служби бронювання. Клінінгова служба готелю. Особливості надання послуг з харчування у готелях. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства. Організація надання додаткових послуг в готелі. Організація роботи служби безпеки в готелі. Етика та соціальна відповідальність у готельному господарстві.

Глосарій охоплює основні поняття, терміни та категорії, які використовуються в готельному господарстві, розкриваючи суть явищ і процесів, що формують базу фахових знань у сфері гостинності. Матеріал глосарію подано у зручному форматі для самостійного опрацювання, що сприяє ефективному засвоєнню фахової лексики, підвищенню термінологічної грамотності та формуванню професійної компетентності. Посібник стане у нагоді не лише здобувачам вищої освіти, а й практикам, а також усім, хто цікавиться організацією готельного сервісу в міжнародному вимірі. Допоможе впевнено орієнтуватися в терміносфері готельної справи, сприятиме професійному зростанню та підвищенню якості обслуговування у сфері гостинності.

*Не важливо, як повільно ти просуваєшся, головне, що ти не зупиняєшся, –
Конфуцій...*

A

Автоматизація готельного обслуговування – впровадження цифрових технологій для оптимізації процесів бронювання, реєстрації, управління номерним фондом тощо.

Автоматизована система бронювання – це система, яка використовує комп'ютерні технології (програми, платформи) для обробки заявок на бронювання, автоматичного підтвердження замовлень, а також для управління всіма аспектами бронювання в реальному часі.

Автоматизовані системи управління будівлею (BMS) – інтегровані технології для моніторингу та управління інженерними системами готелю, такими як освітлення, температура, вентиляція та безпека.

Автоматизовані системи управління готелем – програмне забезпечення, яке забезпечує автоматизацію процесів обліку, управління персоналом, бронювання номерів, фінансових транзакцій та обслуговування гостей.

Автоматична система підтвердження бронювання – система, яка автоматично надсилає гостю підтвердження бронювання без втручання персоналу.

Агрозотель – засіб розміщення, що розташований на території фермерського господарства і має умови для заняття сільськогосподарською діяльністю під час відпочинку.

Адміністративна (адміністративно-управлінська) служба готелю – структурний підрозділ готельного комплексу, який забезпечує організацію управління та координацію роботи усіх служб, вирішення фінансових питань, кадрового забезпечення, створення умов праці для персоналу та контроль за дотриманням норм і правил з охорони праці, техніки безпеки, протипожежної та екологічної безпеки.

Адміністратор – це фахівець, відповідальний за організацію і координацію процесу обслуговування гостей у закладі розміщення. Його основне завдання – забезпечити комфортне перебування гостей, належний рівень сервісу та ефективну взаємодію між підрозділами готелю. Основними обов'язками адміністратора є реєстрація та поселення гостей, оформлення бронювання номерів, ведення супровідної документації, надання довідкової інформації щодо послуг закладу,

транспортних маршрутів, туристичних об'єктів і розваг. Він також розв'язує конфліктні ситуації, приймає скарги та пропозиції гостей, координує роботу персоналу, такого як покоївки чи технічні працівники, і контролює дотримання стандартів сервісу.

Акватель – спеціалізований засіб розміщення, що розташований безпосередньо на воді або біля неї, з акцентом на оздоровчі та водні процедури. Готель, облаштований на кораблі, вилученому з експлуатації як транспортний засіб, і який перебуває на стаціонарній стоянці.

Акустичний комфорт – забезпечення звукоізоляції між приміщеннями готелю для створення тиші та затишку.

Альков – велика ніша, заглиблення у стіні готельного житлового номера, що використовується як спальня. Від основної частини номера альков відокремлюється завісою або ширмою.

Американська система класифікації – це система, що використовується для оцінки готелів та інших засобів розміщення в США. Основним критерієм класифікації є рівень та асортимент послуг, комфорт, інфраструктура, безпека, цінова політика. Система класифікує готелі за кількістю ★, де 1 зірка означає базовий рівень сервісу, а 5 зірок вказують на розкішні готелі з індивідуальним обслуговуванням, високим рівнем розкоші та ексклюзивності. Класифікація не є централізовано регульованою державою, а здійснюється незалежними організаціями.

Американський постійний двір – тип невеликого готелю в США, зазвичай розташованого в сільських районах або вздовж транспортних шляхів між містами, де зупиняються подорожні для ночівлі і відпочинку.

Аналіз заповнюваності номерного фонду готелю – процес моніторингу та оцінки рівня зайнятості номерного фонду готелю.

Аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і пропонують обмежені готельні послуги включно з застелянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів (пансіонати, клуби з номерами, гостьові будинки та ін.).

Аніматор – це фахівець у сфері гостинності, розваг та туризму, який організовує та проводить дозвілля для гостей. Основне завдання аніматора – створити дружню, веселу атмосферу в готелях, на курортах, круїзах чи тематичних заходах, залучаючи гостей до ігор, конкурсів, спортивних активностей, шоу-програм та майстер-класів.

Анімаційний проєкт – це структурований план або концепція, яка визначає конкретні анімаційні заходи для певної аудиторії, з урахуванням ресурсів, часу, тематики та інших умов. Анімаційний проєкт включає детальну програму, бюджет, персонал та методи оцінки результатів.

Анімаційний процес – це послідовність етапів, пов'язаних з підготовкою і реалізацією анімаційних програм у готелях або туристичних центрах. Цей процес включає планування, створення сценаріїв, підбір ведучих та учасників, проведення заходів та івентів, їхню оцінку.

Анімаційний сервіс – це набір послуг, які надаються гостям готелю або курорту в рамках анімаційних заходів. Це можуть бути танцювальні уроки, спортивні змагання, квести, майстер-класи, творчі студії, інтерактивні ігри, музичні вечори тощо.

Анімаційні послуги – організація розважальних заходів для гостей, включаючи спортивні, культурні та дозвіллієві програми.

Анімаційні програми – спеціально розроблені заходи для розваги та залучення гостей до активного відпочинку в готелі.

Анімація – це вид організованої діяльності, спрямований на створення розважальної атмосфери та забезпечення активного відпочинку для гостей. Включає різні види діяльності, які залучають учасників до інтерактивних заходів, культурних та розважальних програм.

Анкета гостя – документ, що заповнюється гостем при реєстрації в готелі, в якому вказуються особисті дані гостя, деталі про проживання, контактна інформація та інші необхідні відомості.

Анулювання – відмова замовника від заброньованих послуг.

Анулювання пізніє – анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

Анулювання своєчасне – відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

Апартаменти (апарт-готель) – тип готелю, що пропонує номери з кухонною зоною, орієнтований на тривале проживання. Форма розміщення, що поєднує функції готелю та житлової квартири.

Ангрейд – розміщення (номера) з підвищенням категорії без додаткової оплати.

Арт-готель – готель, оформлений у мистецькому стилі, часто є галереєю або має тематичне спрямування.

Арт-об'єкти у готелі – елементи декору (картини, скульптури), що підкреслюють концепцію простору.

Архітектура готелю – це сукупність проєктних рішень і конструкцій, що визначають зовнішній вигляд та організацію простору готелю. Архітектура включає планування будівлі, розташування приміщень, оформлення фасадів та інтер'єрів, а також поєднання естетичних та функціональних вимог для забезпечення комфорту гостей.

Архітектурна адаптація – зміна або проєктування готельних будівель із врахуванням місцевих історико-культурних умов.

Архітектурна форма – зовнішній вигляд, конструктивні рішення та просторове оформлення готельної будівлі.

Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України – організація, яка об'єднує готельні підприємства в різних містах України з метою розвитку готельної індустрії, підвищення стандартів обслуговування та сприяння їх взаємодії.

Асоціація малих готелів та апартаментів України – громадська організація, яка об'єднує малі готелі та апартаменти, зосереджуючись на захисті їхніх інтересів, покращенні обслуговування та підтримці у взаємодії з державними органами управління та іншими бізнесами.

Атріум – це простір всередині будівлі, зазвичай багатоповерховий, що забезпечує природне освітлення для всіх або більшості кімнат. Атріум може бути основною архітектурною особливістю готелю.

Аутсорсинг – це передача частини бізнес-процесів або послуг стороннім компаніям або підрядникам, що спеціалізуються на певних областях діяльності. Дозволяє знизити витрати на утримання великої кількості штатних співробітників та підвищити ефективність за рахунок спеціалізації сторонніх організацій. Аутсорсинг дає можливість готелям зосередитись на основних аспектах свого бізнесу, таких як обслуговування гостей, при цьому делегуючи інші функції, як-от прибирання, охорона, технічне обслуговування, управління персоналом або харчування, на професіоналів з аутсорсингових компаній.

Б

Багажна кімната – приміщення для тимчасового зберігання валіз і речей гостей до поселення чи після виселення.

База відпочинку – аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку.

Бальна система класифікації – метод оцінки якості готелів та інших закладів розміщення, що ґрунтується на присвоєнні балів за різні аспекти їхньої діяльності (наприклад, комфорт, сервіс, асортимент послуг, інфраструктура), що дозволяє визначити рівень їхнього сервісу та категорію.

Бар – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі, який дозволяє гостям, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись.

Види барів: лобі-бар (вестибюльний бар), *ресторанний бар* (знаходиться на території ресторану), *допоміжний бар* (виконує функцію аналогічну функції поверхового буфету), *банкетний бар* (використовується виключно для обслуговування банкетів і конференцій), *бар біля басейну* (готелі, що спеціалізуються на обслуговуванні конференцій, часто організують тут тематичні вечорниці), *нічний бари* (поєднує організацію споживання різних напоїв з кабаре

або танцями), **спортивний бар** (розташовується на території плавального басейну, фітнес-центру, залів для спортивних ігор тощо), **міні-бар** (маленький охолоджуваний бар у гостьових кімнатах для зручностей гостей щодо споживання будь-яких напоїв у будь-який час), **snack Bar** – бар з легкими закусками та напоями, де можна перекусити між основними прийомами їжі.

Барна служба – підрозділ ресторанного господарства, що займається приготуванням та подачею напоїв.

Безкоштовні послуги – це послуги, що надаються безкоштовно для гостей готелю (доступ до Wi-Fi, вода в номері, послуги рецепції з наданням консультацій тощо).

Безоплатне скасування бронювання – політика готелю, яка дозволяє гостю скасувати бронювання без штрафів або стягнень за певний час до прибуття.

Белмен – службовець готелю, що підносить багаж і виконує доручення гостей.

Банкет – офіційне або святкове обслуговування великої кількості гостей у ресторані або іншому закладі.

Бібліотека готелю – місце для читання книг або газет, доступне для гостей.

Бізнес-ланч – це прискорена форма обслуговування (обід), що зазвичай пропонується в готелях, ресторанах упродовж робочого дня, як правило, з 12:00 до 15:00. Він орієнтований на бізнес-туристів, працівників офісів. Часто складається з обмеженого, але збалансованого меню, що включає перші та другі страви, десерт і напої. Його мета – швидко і смачно нагодувати гостей за порівняно невелику ціну та у стислий час.

Бізнес-центр – приміщення з оргтехнікою та інтернет-доступом для гостей у готелі.

Білизняне господарство – організація обслуговування та обігу постільної білизни, рушників, штор та інших текстильних виробів, що використовуються в готелі. Включає процеси прання, хімічного очищення, зберігання та видачі білизни. Це комплекс організаційних, технологічних і виробничих процесів, що забезпечують постійний обіг, чистоту та належний стан постільної білизни, текстильних виробів, які використовуються в готельному номерному фонді, ресторанах, саунах та інших зонах закладу.

Ботель – готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту. Засіб розміщення, що функціонує на воді або на узбережжі, має житлові корпуси та інфраструктуру для обслуговування гостей.

Ботокемпінг – сезонний табір для водних туристів із мінімальним комфортом. Розташовується через певні інтервали вздовж водних маршрутів.

Бранч – комбінований прийом їжі, що поєднує сніданок та обід, зазвичай проводиться з 10:00 до 14:00 і пропонує більш різноманітне меню. Це може бути невеликий фуршет або повноцінне меню, яке включає як традиційні сніданкові страви (яйця, бекон, круасани, йогурти), так і страви, характерні для обіду (салати, м'ясо, риба, гарніри). Бранч часто організовується в готелях, ресторанах і кафе на вихідних, а також під час святкових подій або особливих заходів.

Бренд готелю – комерційне позначення, що ідентифікує готельну мережу або окремих готель, формуючи його репутацію та довіру гостей.

Бронювання – процес резервування номеру в готелі для гостя на певний період часу. Може здійснюватися через різні канали, зокрема через телефон, сайт, платформи бронювання або за допомогою туристичних агентств.

Види бронювання:

Бронювання без депозиту – бронювання, яке не потребує попередньої оплати або депозиту, з умовою, що гість оплатить номер при заселенні.

Бронювання без права скасування – тип бронювання, при якому гість не може скасувати бронювання або отримати повернення коштів у разі скасування.

Бронювання безкоштовне – це тип бронювання, при якому гість не зобов'язаний сплачувати за номер чи послугу на момент бронювання, але має можливість скасувати чи змінити умови замовлення без штрафів у визначений час.

Бронювання з відкритою датою – тип бронювання, при якому гість може змінити дату свого перебування у готелі без штрафних санкцій за умови наявності вільних місць.

Бронювання з депозитом – тип бронювання, при якому гість має внести частину вартості за проживання наперед, щоб підтвердити своє бронювання.

Бронювання за умовами пакета – тип бронювання, яке передбачає надання кількох послуг за однією ціною, таких як проживання, харчування та екскурсії.

Бронювання на запит – тип бронювання, коли гість надсилає запит про наявність номеру, але підтвердження бронювання надається пізніше. При цьому, наявність вільного номера до моменту підтвердження бронювання не гарантується.

Бронювання на короткий термін – процес бронювання номеру на термін до кількох діб, зазвичай з меншими вимогами до умов скасування.

Бронювання на основі тарифу – процес бронювання, коли гість обирає тариф (наприклад, стандартний, преміум, економ), який визначає умови проживання та доступ до додаткових послуг.

Бронювання через агентства – це система бронювання, де послуги здійснюються через туристичних агентів, онлайн-агентств або інші посередницькі канали, які здійснюють резервування від імені гостей та надають їм доступ до спеціальних умов та знижок.

Бронювання через колл-центр – система бронювання, що здійснюється через телефонний центр готелю або туристичної компанії, де гість може отримати консультацію та підтвердження.

Бронювання через онлайн-платформи – процес резервування номерів через сторонні платформи, такі як Booking.com, Expedia тощо.

Гарантоване бронювання – тип бронювання, яке потребує попередньої оплати або депозиту для підтвердження бронювання. Гість надає готелю гарантію оплати (наприклад, кредитну картку або депозит). Це означає, що готель зобов'язаний утримати номер за гостем навіть у разі пізнього прибуття.

Групове бронювання – бронювання декількох номерів або місць для групи осіб, яке потребує спеціальних умов та організації.

Жорстке бронювання – бронювання конкретного номеру.

Подвійне бронювання — це ситуація, коли готель випадково або свідомо приймає більше бронювань, ніж має фактично вільних номерів на певну дату.

Електронне бронювання – форма бронювання, яка здійснюється через Інтернет за допомогою спеціальних платформ та веб-сайтів.

Мобільне бронювання – бронювання номеру через мобільний додаток або мобільну версію веб-сайту готелю.

Мультиканальне бронювання – процес бронювання, який дозволяє гостям вибрати між різними каналами бронювання.

М'яке бронювання – бронювання за категоріям номерів.

Негарантоване бронювання – бронювання, яке не передбачає попередню оплату або гарантію. Гість може відмовитися від приїзду без фінансових наслідків, якщо не буде вчасно скасовано бронювання.

Онлайн-бронювання – процес резервування номерів у готелях через Інтернет, що забезпечує зручність та швидкість процесу.

Пакетне бронювання – бронювання, що включає в себе не лише проживання в готелі, а й додаткові послуги, такі як харчування, трансфери або екскурсії як єдиний комплекс для гостя.

Пізнє бронювання – бронювання номерів за кілька днів або годин до приїзду, коли попит на номери є високим.

Попереднє бронювання – бронювання номерів до приїзду гостя, зазвичай здійснюється через туристичні агентства або безпосередньо в готелі.

Пряме бронювання – бронювання номера безпосередньо через офіційний сайт готелю або рецепцію, без посередників.

Раннє бронювання – процес бронювання номерів заздалегідь, зазвичай за кілька тижнів чи місяців до запланованого перебування, що може передбачати додаткові знижки.

Сезонне бронювання – бронювання номерів під час пікового сезону, коли попит на готелі високий, що може впливати на вартість та наявність місць.

Бронювання послуг – це послуга, яка дозволяє гостям забронювати певні сервіси або послуги, такі як номери в готелі, квитки на заходи або екскурсії, прокат автомобілів або столик в ресторані.

Будинок відпочинку – аналогічний готелю засіб розміщення, зазвичай цілорічного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку з наданням послуг оздоровчо-профілактичного характеру у регламентованому режимі

Будиночок на дереві (Treehouse) – засіб розміщення, розташований на деревах, популярний серед еко-туристів.

Будівельні споруди готелю – готельна будівля, прибудови, тераси, парковки, фасадні елементи.

Бунгало – окремих невеликий будиночок або котедж, часто використовується в курортних зонах. Призначений для спокійного відпочинку з доступом до природи.

Бутик-готель – невеликий готель з унікальним дизайном, персоналізованим сервісом і часто тематичним оформленням.

Буфет – це форма організації харчування, при якій страви розміщені на відкритих столах, а гості самостійно обирають та накладають собі їжу. Такий формат часто використовується у готелях, ресторанах, під час фуршетів, конференцій або сніданків «шведський стіл». Передбачає обмежений асортимент холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних і кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування.

V

Варіанти оплати при бронюванні – способи, якими гість може оплатити заброньоване місце (кредитні картки, електронні платіжні системи, банківські перекази, готівка).

Вартість за ніч – ціна, яку гість сплачує за одну ночівлю в номері, яка зазвичай включає базові послуги: розміщення, прибирання, зміну білизни, іноді – сніданок. Може бути фіксованою або динамічною (змінюється в реальному часі – наприклад, під час свят чи подій).

Веган-готель – готель із фокусом на веганське харчування, етичні стандарти та cruelty-free обслуговування (підхід у готельно-ресторанному або SPA-сервісі, який гарантує відсутність жорстокого поводження з тваринами на всіх етапах обслуговування).

Велнес-послуги (послуги Wellness) – комплекс заходів та процедур, спрямованих на покращення фізичного, психічного та емоційного здоров'я. Вони є важливою частиною сучасної індустрії гостинності, особливо в SPA-готелях, курортах і wellness-центрах. Метою таких послуг є профілактика хвороб, зміцнення імунітету та зниження стресу, а не лікування вже наявних проблем.

Вентиляція – система повітрообміну, яка забезпечує подачу свіжого повітря та виведення забрудненого в готельних приміщеннях. Забезпечує рух повітря в приміщеннях готелю, контролюючи температуру, вологість і рівень кисню в кімнатах для підтримки комфортного середовища.

Вертикальний готель – архітектурна концепція готелю як багатоповерхової будівлі, переважно у щільній міській забудові.

Вертикальні комунікації – це елементи готельної інфраструктури, що забезпечують переміщення між різними рівнями будівлі, такі як ліфти, сходи, ескалатори та підйомники. Вони забезпечують зручність та швидкість переміщення гостей і персоналу.

Вестибюль – головне просторове ядро готелю, яке виконує функцію зустрічі, орієнтації та розподілу потоків гостей. Вестибюль зазвичай оснащений місцями для очікування, стійкою рецепції та основними елементами комунікації з іншими частинами готелю.

Взаємозв'язок функціональних груп приміщень – це принцип проектування готелю, при якому певні функціональні групи приміщень (наприклад, рецепція, ресторан, номерний фонд, технічні приміщення) організовуються таким чином, щоб забезпечити ефективне виконання їхніх функцій, зручність і комфорт для гостей та персоналу.

Вигляд з вікна – це один із важливих параметрів, що характеризує розташування номера і впливає на його категорію та цінову політику.

Класифікація виглядів з вікна:

Beach view – номер з видом на пляж.

City view – номер з видом на місто.

Dune view – номер з видом на дюни, піски.

Garden view – номер з видом на сад.

Inside view – вид на атриум або внутрішню частину готелю.

Land view – номер з видом на околиці.

Mountain view – вид на гори.

Ocean view – номер з видом на океан

Park view – номер з видом на парк

Pool view – номер з видом на басейн

Sea view (SV) – номер з видом на море

Side Sea view (SSV) – номер з бічним видом на море.

Визначення типу номера – процес визначення та надання конкретного номера для проживання гостю згідно з його запитом, наявністю вільних номерів та тарифами.

Видача ключів від номера – процедура, при якій гостю вручається ключ або картка для доступу до номеру після реєстрації.

Види сервісу – це способи обслуговування гостей у готелі, ресторани та інших службах:

Американський сервіс – це один із стилів обслуговування у ресторанах, який відрізняється тим, що всі страви готуються і розкладаються по тарілках безпосередньо на кухні, подаються готові до споживання. Розмір порцій тут строго обмежений, а спілкування гостей закладу з офіціантами мінімізоване.

Англійський сервіс – це стиль обслуговування в ресторанах, коли страви подаються на великих тарілках або підносах, а офіціанти потім розкладають їх по індивідуальних тарілках гостей за їхніми запитами.

Європейський сервіс – це система обслуговування, яка поєднує високий рівень професіоналізму, увагу до деталей, індивідуальний підхід та дотримання культурних традицій. Ця модель обслуговування є однією з найбільш розвинутих у світі та служить еталоном для багатьох країн.

Німецький сервіс – це стиль обслуговування в ресторанах і готелях, що поєднує елементи самостійного вибору їжі та високого рівня організації обслуговування.

Французький сервіс («сервіс по-сучасному») – це висококласна форма обслуговування гостей у ресторанах, яка передбачає індивідуальний підхід до кожного гостя та забезпечує витончене і елегантне подавання страв. Цей тип сервісу характерний для розкішних ресторанів та елітних готелів.

Виконання сухого прибирання – збирання сміття, пилу, очищення поверхонь за допомогою спеціальних засобів.

Вимоги до готельного текстилю – стандарти якості та вимоги до матеріалів, що використовуються для постільної білизни, рушників та іншого текстилю в готелі.

Виробничі приміщення – це частини готелю, де здійснюються процеси, що забезпечують діяльність готелю (кухня, пральня, ремонтні майстерні та інші служби, що безпосередньо пов'язані з функціонуванням закладу).

Відділ послуг для VIP-гостей – спеціалізований підрозділ готелю, який забезпечує обслуговування високопрофільних гостей на особливих умовах.

Відділ продажу в готелі – це підрозділ, що генерує дохід від продажів готельного продукту. Головні задачі відділу – підвищення завантаження номерного фонду та отримання доходу від продажів номерів, та додаткових послуг, таких як конференц послуги, послуги ресторану.

Відкриття рахунку гостя – процес створення фінансового рахунку для гостя в готельній системі, де фіксуються всі витрати гостя на послуги готелю упродовж його перебування. Рахунок відкривається під час реєстрації і закривається при виселенні.

Відмова в поселенні – ситуація, коли готель відмовляє гостю в наданні номера, навіть якщо він прибув на місце. Така відмова може бути правомірною або неправомірною залежно від обставин та чинного законодавства.

Відмова від бронювання – дія гостя або адміністрації закладу розміщення, яка передбачає скасування попередньо заброньованого номера або послуги до моменту заїзду. Така відмова регулюється умовами бронювання, встановленими готелем або платформою, через яку було здійснено резервування.

Відпочинкове селище – спеціалізований засіб розміщення, який зазвичай пропонує розміщення у шале, бунгало чи мобільних будиночках та надає обладнання для розваг, надає торговельні послуги та послуги з забезпечення харчуванням. Такі комплекси для тимчасового розміщення часто орієнтовані на сімейний, активний або оздоровчий відпочинок.

Візок покоївки – спеціальний візок, на якому покоївка перевозить необхідні для прибирання інструменти, засоби для чищення та постільну білизну.

Візуальна навігація в готелі – система вказівників, піктограм, планів та індикаторів, які полегшують орієнтування у просторі.

Вільні місця – кількість номерів або ліжко-місць, доступних для бронювання на певний період у готелі.

Вітальні – це зони або спеціально облаштовані кімнати для спільного відпочинку або проведення часу гостей готелю, оснащені комфортними меблями та відповідною атмосферою для розслаблення.

Внутрішні комунікації – обмін інформацією та узгодження дій між керівниками та працівниками готелю, що допомагає забезпечити ефективну роботу.

Внутрішні служби готелю – це служби, співробітники яких практично не мають прямого контакту з гостями (інженерно-технічна служба, бухгалтерія, відділ кадрів).

Вологе прибирання – миття підлоги, обробка поверхонь, видалення забруднень. Воно є обов'язковим етапом щоденного клінінгу в готелях.

Г

Гарантія наявності номеру – підтвердження того, що заброньований номер буде доступний для гостей на момент його приїзду.

Гаряче водопостачання – система, що забезпечує подачу гарячої води до готельних номерів, санітарних вузлів, кухонь та SPA-центрів.

Гедонізація сервісу – це процес адаптації та створення сервісів, що орієнтуються на задоволення емоційних, фізичних та психологічних потреб гостя, зокрема через створення приємних та комфортних вражень (люб'язне обслуговування, «компліментарні» послуги тощо).

Генеральне прибирання – це комплексне та глибоке прибирання всіх приміщень готелю, яке здійснюється за відсутності гостей у номері для відновлення максимальної чистоти та порядку в номерах і загальних зонах. Передбачає вологе прибирання, протирання меблів, видалення плям на підлозі, килимовому покритті, м'яких меблях, миття вікон, очищення важкодоступних місць тощо. Проводиться не менше одного разу на 10 днів.

Гільдія власників постійних дворів – об'єднання власників постійних дворів, яке забезпечувало стандарти якості обслуговування, встановлювало ціни та правила ведення бізнесу.

Гірський притулок – засіб розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті з активними способами пересування, призначений для короткочасного перебування та відпочинку

Гість – це фізична особа, яка на законних підставах (за договором надання готельних послуг) тимчасово проживає або перебуває у готелі, користуючись комплексом основних та додаткових послуг підприємства готельного господарства з метою відпочинку, роботи або транзитного перебування

Гість VIP-класу – це особа, яка належить до категорії високого соціального статусу, має значний рівень доходу та шукає ексклюзивні умови обслуговування. Ці гості очікують персоналізований підхід, високий рівень комфорту та індивідуальні послуги, що відповідають їх вимогам та статусу.

Глемпінг, гламурний кемпінг – форма кемпінгу з підвищеним рівнем комфорту. Наметовий табір на відкритому повітрі з розкішними послугами та зручностями.

Глобальна система розподілу (GDS) – це мережа, що дає змогу туристичним агентствам та іншими посередникам здійснювати бронювання та доступ до інформації про наявність номерів у готелях, квитків на рейси та інших послуг у реальному часі.

Гнучкі умови бронювання – можливість змінювати або скасовувати бронювання без штрафних санкцій або з мінімальними штрафами залежно від політики готелю.

Горизонтальний готель – готельний комплекс із низькоповерховою розгалуженою забудовою, частіше у рекреаційних зонах.

Горизонтальні комунікації – це елементи, що забезпечують переміщення між різними частинами одного рівня або поверху готелю. Сюди входять коридори, проходи, двері, зали для відпочинку, а також приміщення для обслуговування гостей.

Госпіція – привілей надання прийому та обслуговування подорожніх або гостей, часто за рахунок місцевої громади чи держави. Середньовічний релігійний притулок для мандрівників, прообраз сучасних готелів.

Господарсько-питний водогін – система трубопроводів, що забезпечує готель чистою питною водою для потреб гостей та персоналу.

Гостині двори – заклади для прийому подорожніх у середньовічній Європі, де надавалися послуги ночівлі та харчування.

Гостинність – комплексна послуга, якій притаманні певні споживчі властивості, створення позитивного іміджу підприємства, що, зрештою, має покласти основу для «вторинного попиту» на послуги. Соціокультурне явище, що проявляється в доброзичливому прийомі гостей, забезпеченні їхнього комфорту та задоволенні потреб під час тимчасового перебування.

Гостьовий будинок – аналогічний готелю засіб розміщення з умебльованими кімнатами та з мінімальними зручностями; здебільшого пропонують сніданок приватне житло або будинок, що частково використовується для прийому туристів.

Гостьовий досвід – сукупність вражень і емоцій, що виникають у гостя під час перебування в готелі.

Гостьовий профіль – збережена в системі готелю інформація про гостя, яка включає його дані, історію бронювань та побажання.

Гостьовий сервіс – комплекс послуг і заходів, спрямованих на задоволення потреб гостей. Взаємодія з гостями на етапі обслуговування, включаючи виконання додаткових побажань щодо чистоти і комфорту номеру.

Готелі спеціального призначення – заклади, зорієнтовані або на обслуговування бізнес-мандрівників (ділові готелі), або на відпочинок (курортні, рекреаційні готелі).

Готель – заклад, що надає тимчасове розміщення для туристів, забезпечуючи їх певними послугами, такими як харчування, інфраструктура для відпочинку та бізнес-зустрічей тощо.

Готель біля транспортного вузла – заклад, розташований поблизу вокзалу, аеропорту або транспортного хабу, зручний для транзитних туристів.

Готель для тварин і господарів (pet-friendly) – засіб розміщення, який створює умови для проживання туристів разом з домашніми улюбленцями.

Готель економ-сегменту – компактний заклад на 10–150 номерів, розташований поблизу транспортних магістралей. Пропонує базовий набір послуг, орієнтований на самостійних туристів та ділових гостей, що цінують доступну вартість.

Готель із тематичним дизайном – заклад, архітектурне та інтер'єрне оформлення якого відповідає певній концепції.

Готель класу «люкс» – велика готельна установа, зазвичай на 100–400 номерів, розташована в центральних районах міста. Пропонує винятковий рівень комфорту та обслуговування для високопосадовців та VIP-гостей. Цінова політика – преміум-рівня.

Готель на воді – тип розміщення, що знаходиться на воді (плавучі готелі, круїзні лайнери, хаусботи).

Готель підвищеної комфортності – готель із числом номерів від 400 до 2000, розміщений у межах міської забудови. Пропонує розвинену інфраструктуру та високий рівень сервісу, оформлений дорогими інтер'єрами.

Готель середнього класу (рівня) – заклад, орієнтований на масового споживача. Відзначається балансом між вартістю та якістю послуг, активно впроваджує сучасні технології для оптимізації витрат.

Готель типу «Інтурист» – спеціалізований готель для іноземців, з підвищеними стандартами сервісу.

Готель у зеленій зоні – готель, розміщений у парковій або лісовій частині міста, орієнтований на оздоровлення та відпочинок.

Готель у конверсійній будівлі – готель, розміщений у переобладнаній промисловій, військовій або адміністративній споруді.

Готель у передмісті – готель, який функціонує на околицях міста, часто орієнтований на транзитних туристів або автотуризм.

Готель у пішохідній доступності – це готель, який знаходиться в межах короткої пішої прогулянки від ключових місць або основних об'єктів інтересу, таких як історичні пам'ятки, торгові центри, транспортні вузли або культурні заклади.

Готель у центрі міста – тип закладу розміщення, розташований у діловій чи історичній частині міста, з орієнтацією на бізнес-туризм або преміальний сегмент.

Готель-контейнер – готель, побудований з морських контейнерів, з мінімальним впливом на довкілля.

Готель-лідо – невеликий готель, розташований безпосередньо на березі озера.

Готель-люкс (luxury hotel) – тип закладу розміщення вищого класу з високоякісним сервісом, розкішними умовами та ексклюзивними послугами. Готель, який має тільки номери типу «люкс» та (або) апартаменти, президентські апартаменти.

Готельна анімація – це організація та проведення розважальних програм і заходів безпосередньо в готелях. Вона включає в себе активності, спрямовані на дозвілля гостей, які можуть включати конкурси, вечірки, танці, шоу, спортивні ігри та інші розваги.

Готельна асоціація України – професійна організація, що бере участь у стандартизації, розвитку та промоції готельного сектору в Україні.

Готельна безпека – система заходів і технічних рішень для захисту гостей, персоналу та майна готелю.

Готельна індустрія – складова туристичної індустрії, яка включає підприємства з надання тимчасового проживання та супутніх послуг.

Готельна інфраструктура – сукупність матеріально-технічних засобів, комунікацій і сервісних елементів, необхідних для функціонування готелю.

Готельна класифікація – система поділу готелів за певними критеріями якості, рівня сервісу, інфраструктури та комфорту.

Готельна культура – сукупність традицій, стандартів поведінки персоналу і очікувань гостей у контексті готельного обслуговування.

Готельна послуга – дії виконавця з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера або місця для ночівлі, надання інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у готелі або в аналогічному засобі розміщення.

Готельна сегрегація – поділ готелів за категоріями, умовами та рівнем обслуговування для задоволення потреб різних сегментів споживачів.

Готельна справа – галузь сфери обслуговування, яка спеціалізується на організації розміщення, сервісу та супровідних послуг для туристів, ділових гостей та інших споживачів.

Готельна щільність – кількість готелів або готельних номерів на одиницю площі території, що впливає на її туристичну привабливість.

Готельне господарство – сукупність підприємств, установ і засобів розміщення, що забезпечують надання комплексу послуг з тимчасового проживання, харчування та дозвілля. Сукупність спеціалізованих підприємств, що пропонують на комерційній основі власні послуги гостинності та забезпечують подорожуючих, в першу чергу, необхідними умовами для розміщення та харчування, а також додаткових послуг

Готельний кластер – група готелів і супутніх підприємств, що функціонують у певному районі міста й утворюють спільну туристичну інфраструктуру.

Готельний номер – окреме вмебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення. Індивідуальний житловий простір, призначений для тимчасового проживання одного або кількох гостей, що включає спальні, санітарні та робочі зони.

Готельний сервіс – система взаємопов'язаних процесів, що забезпечують задоволення потреб госте у межах готельного підприємства.

Готельні ланцюги (мережі) – група готелів, які працюють під єдиним брендом та стандартами, часто за франчайзинговою або корпоративною моделлю.

Готельно-офісний центр – готелі, що складаються з житлових приміщень – номерів – і нежитлових – спеціально обладнаних для використання під офіси. Їх розташовують в центрі ділової частини великих міст, біля важливих комерційних об'єктів. В окремих випадках утворюють значні за розмірами готельні комерційно-розважальні комплекси значної місткості з розвиненою інфраструктурою (ресторан, кафе, фітнес-клуб, заклади торгівлі та ін.).

Готель-резиденція – тип закладу розміщення класу люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб.

Готель-шато – тип закладу розміщення у вигляді замського замку або великого замського будинку; різновид дорогих і особливо престижних французьких готелів, розташованих в сільській місцевості.

Групова реєстрація – реєстрація для кількох осіб або групи гостей одночасно для зручності обслуговування.

Гуманітарна концепція гостинності – підхід до обслуговування, що підкреслює важливість емоційного зв'язку, доброзичливості та людської уваги в процесі надання послуг.

Д

ДБН (Державні будівельні норми) – офіційні правила та вимоги, що регулюють проєктування, будівництво та експлуатацію будівель і споруд, у тому числі готелів. Ці норми встановлюють технічні вимоги до будівельних матеріалів, конструкцій та інфраструктури.

Декор – елементи, такі як картини, рослини, текстиль, декоративні предмети, які створюють візуальну привабливість інтер'єру готельного комплексу.

Демініціалізація зірок – тенденція у сучасному готельному бізнесі, коли деякі бренди відмовляються від традиційної класифікації на користь авторських концепцій (наприклад, CitizenM, Mama Shelter).

Депозит – заздалегідь внесена сума, що гарантує виконання зобов'язань гостем перед готелем, зокрема за можливі додаткові послуги.

Депозит при бронюванні – сума, яку гість вносить для підтвердження бронювання та забезпечення виконання зобов'язань по оплаті.

Джерела електричної енергії в номері – кількість і типи електричних розеток та електричних пристроїв, доступних для використання в номері готелю.

Дизайн підсвітки – використання світлових ефектів і зонального освітлення для акцентування окремих елементів простору.

Динамічне ціноутворення – стратегія ціноутворення, при якій ціна на номер може змінюватися в залежності від попиту, часу бронювання та інших чинників.

Дитячий клуб – це спеціально облаштований простір або програми для дітей, що поєднує розваги, навчання та догляд під наглядом професійного персоналу.

Дієтичне харчування – особливе харчування, що враховує медичні чи фізіологічні потреби гостей. Воно ґрунтується на принципі максимальної збалансованості основних харчових речовин у добовому раціоні з урахуванням механізмів перебігу хвороби та стану ферментативних систем людини.

Діжестив – це алкогольний напій, який подається після основного прийому їжі, зазвичай для полегшення травлення.

Діловий готель – заклад розміщення, що забезпечує комфортні умови для бізнес-туристів і оснащений відповідною інфраструктурою (конференц-зали, бізнес-центри, кімнати для переговорів тощо).

Діловий клієнт (гість) – гість, що перебуває в готелі з метою ведення бізнесу або ділових переговорів.

Догляд за прилеглою територією – важлива складова готельного сервісу, що впливає на перше враження гостей, комфорт і безпеку перебування. Цей процес передбачає комплекс щоденних, сезонних і спеціалізованих робіт, які виконуються персоналом господарської служби, зокрема прибиральниками, двірниками та садівниками в межах екстер'єрного простору готельного комплексу.

Договір про надання послуг – юридичний документ, що визначає умови перебування в готелі, обов'язки та права готелю і гостя.

Додатковий (допоміжний) монопростір – простір в готелі, який виконує одну основну функцію, наприклад, кафе або бар, в рамках якого пропонується спеціалізоване обслуговування, а також складські приміщення, пральні, технічні кімнати.

Додаткові послуги – послуги, які не входять до основного набору послуг готелю, відтак не є обов'язковими для надання, але значно підвищують комфорт гостей. Це можуть бути, наприклад, послуги анімації, трансфери, кейтеринг, доставка їжі в номер, прокат автомобілів тощо.

Додаткові (допоміжні) служби готелю – це підрозділи, які забезпечують надання послуг, що виходять за межі основних (проживання та харчування), з метою підвищення комфорту гостей, задоволення їхніх індивідуальних потреб та створення конкурентних переваг. Ці служби можуть бути як платними, так і безкоштовними, залежно від політики готелю та його категорії.

Доместикація – процес впровадження та використання національних або місцевих традицій, продуктів і послуг в обслуговування гостей для створення більш локалізованого досвіду. Процес адаптації готельних послуг до специфіки місцевого ринку, культури та очікувань гостей.

Доплата за додаткову особу – сума, що стягується з гостя за перебування додаткової особи в номері, яка не була врахована при первинному бронюванні.

Доставка їжі та напоїв в номер (Room service) – послуга, що дозволяє гостям замовити їжу або напої безпосередньо до свого номера.

ДСТУ (Державний стандарт України) – система національних стандартів, що регулює технічні та організаційні вимоги до різних видів діяльності в Україні, включаючи стандарти на якість послуг у готельному бізнесі.

Е

Еволюція готельних послуг – поступові перманентні зміни в змісті, якості та структурі послуг у готелях упродовж історичного періоду.

Еквівалентність класифікації засобів розміщення – узгодження національних систем класифікації готелів із міжнародними стандартами, що дозволяє забезпечити порівнянність рівня комфорту та якості послуг у різних країнах.

Еко-готель – заклад розміщення, який функціонує за принципами екологічної відповідальності та сталого розвитку.

Екологічне озеленення – використання рослин і природних матеріалів для створення екологічно безпечного та привабливого зовнішнього вигляду території готелю, зокрема, озеленення дахів, внутрішніх двориків і прилеглих територій.

Екологічний дизайн – підхід до планування та створення інтер'єрів готелю, спрямований на максимальне використання натуральних, перероблених матеріалів і впровадження енергоефективних рішень.

Екологічний комфорт – комплекс умов для гостей, які позитивно впливають на їх здоров'я і добробут, шляхом використання екологічно чистих матеріалів, технологій енергозбереження та впровадження принципів сталого розвитку.

Екологічно чисті меблі – меблі, виготовлені з матеріалів, що не містять токсичних або шкідливих для здоров'я речовин, а також вироблені з мінімальним впливом на навколишнє середовище.

Екскурсійне обслуговування – організація та проведення екскурсій для гостей готелю, що включають відвідування пам'яток та туристичних місць.

Експлуатаційна діяльність – це сукупність організаційних, технічних і управлінських процесів, спрямованих на ефективне використання номерного фонду та надання основних послуг гостям. Ця діяльність є ключовою для забезпечення безперервної роботи готелю та досягнення його фінансових цілей.

Експрес-обід – це форма організації харчування, що передбачає швидке та зручне обслуговування гостей, зазвичай у період з 12:00 до 14:00 або з 13:00 до 15:00. Ця послуга популярна в готелях, ресторанах та кафе, особливо в обідній час, коли відвідувачі мають обмежений час на прийом їжі. Передбачає обмежений вибір страв, які легко і швидко готуються, наприклад, салати, сендвічі, супи тощо.

Експрес-обслуговування – це швидке та ефективно надання послуг гостям, що передбачає мінімізацію часу очікування та максимальний комфорт.

Електропостачання готелю – інженерна система, що забезпечує енергією всі електричні прилади та обладнання в готелі, від освітлення до побутових приладів і кліматичних систем.

Електроустаткування – система електропостачання та електричних пристроїв, що забезпечують функціонування готелю, зокрема освітлення, побутову техніку та кондиціонери.

Емоційна інтелігенція персоналу – здатність співробітників правильно реагувати на емоції гостей.

Енергоефективність – використання технологій та практик у готелі, які дозволяють знижувати споживання енергії та ресурсів, сприяючи зменшенню впливу на навколишнє середовище і економії коштів.

Енергозбереження у готелі – впровадження технологій і рішень, які знижують споживання електроенергії, води та тепла.

Ергономіка – наука про оптимальне проектування готельного простору, обладнання та процесів таким чином, щоб вони забезпечували комфорт і безпеку для гостей та персоналу.

Естетична культура сервісу – це рівень розвитку і використання естетичних цінностей працівниками сервісу при обслуговуванні гостей, а саме: зовнішнє оформлення службових приміщень та робочих місць обслуговуючого персоналу; зовнішній вигляд працівників; технічна естетика і дизайн місць загального користування, номерного фонду; рекламні, піктографічні та інформаційні оголошення та вказівники всередині будівлі готелю, а також на її території.

Естетичний комфорт готелю – це складова частина загального комфорту, яка включає в себе створення візуально привабливого, гармонійного та затишного середовища для гостей готелю. Він забезпечує позитивне емоційне сприйняття простору через увагу до деталей інтер'єру, використання кольорових схем, текстур, освітлення, художніх елементів і загального стилю оформлення приміщень.

Є

Європейська система класифікації – система оцінки якості готелів, яка прийнята в країнах Європи, що зазвичай включає класифікацію за кількістю ★, де готелі отримують від 1 до 5 зірок залежно від рівня та їхніх послуг та умов.

Європейський план – готельний тариф, визначений на основі вартості розміщення без урахування харчування. В цьому випадку точний час прибуття гостя до готелю не є принциповим, так як не потребує додаткових витрат готелю.

З

Заміна постільної білизни – процес зміни білизни в номерах після кожного виїзду гостей або за його вимогою.

Заміна рушників – процес заміни рушників в номерах готелю під час перебування гостя, зокрема після запиту гостя.

Засіб розміщення – це будь-який об'єкт, який регулярно або епізодично надає туристам місце для ночівлі, зазвичай на платній основі. Це поняття охоплює широкий спектр установ, від традиційних готелів до альтернативних форм розміщення, таких як кемпінги чи плавучі будинки.

Засоби (канали) бронювання – інструменти та канали для бронювання номерів у готелях, включаючи телефон, веб-сайти, мобільні додатки та інші онлайн-платформи.

Засоби автоматизації – обладнання та програми, що забезпечують автоматизовану роботу готелю (ключ-картки, PMS-системи тощо).

Зберігання текстильних виробів – організація правильного зберігання чистої білизни та рушників в готелі, щоб запобігти їх псуванню.

Звукове середовище – контроль за рівнем шуму та використання звукових елементів (музика, природні звуки) для покращення сприйняття простору.

Зелені сертифікати (green certifications) – офіційне визнання від екологічних організацій, яке підтверджує відповідність готелю певним екологічним стандартам, таким як використання енергоощадних технологій, екологічно чистих продуктів та сталє обслуговування.

Зелені технології в готельному господарстві – впровадження енергоефективних та екологічно чистих систем, таких як сонячні батареї, енергозберігаючі системи водопостачання та водовідведення, для зменшення негативного впливу на навколишнє середовище.

Зміна номера – процедура перенесення гостя з одного номера в інший з різних причин.

Змішане використання – концепція, за якої готель інтегровано з торговими, офісними або житловими просторами.

Зовнішнє обслуговування – надання послуг харчування за межами ресторану готелю, наприклад, організація обідів для офісів або корпоративів.

Зовнішні служби готелю – це служби, де службовці мають безпосередній прямий контакт з гостями готелю (служба прийому і розміщення, служба громадського харчування).

Зона екстенсивного пішохідного руху – це приміщення або простори, в яких рух людей є менш інтенсивним порівняно з іншими частинами готелю.

Зона інтенсивного пішохідного руху – це частина готелю, через яку проходить велика кількість людей, включаючи гостей, персонал та відвідувачів. Вона повинна бути спроектована з урахуванням високого трафіку, зручних проходів і безпеки.

Зона реєстрації – це частина готелю, де здійснюється реєстрація гостей, видача ключів від номерів, надання консультацій і додаткових послуг. Вона є важливою для організації обслуговування та першого враження від готелю.

Зона самообслуговування – простір, де гість самостійно виконує певні дії (прання, приготування їжі, check-in тощо).

Зона сортування білизни – частина господарської служби, де відбувається сортування чистої та брудної білизни.

Зони відпочинку – це частина готелю, де гості можуть розслабитись та відпочити. Це можуть бути лобі, холи, лаунж-зали або спеціально організовані зони для спокійного відпочинку з комфортними меблями та атмосферою.

Зонування готельного простору – процес функціонального розподілу приміщень готелю на групи відповідно до їхнього призначення.

I

Ігрова кімната – простір в готелі для дозвілля дітей або дорослих з відповідним обладнанням.

Ідентифікація гостя – процес перевірки особистості гостя за допомогою документів.

Імідж готелю – це загальне сприйняття готелю гостями, яке формується на основі зовнішнього вигляду, рівня обслуговування, якості послуг, рекламних кампаній та відгуків.

Інвентар – набір інструментів та обладнання, яке використовується для прибирання в готелі, включаючи швабри, віники, відра, пилососи, засоби для миття підлог і спеціалізовані засоби для очищення.

Інвентаризація готельного фонду – процес оцінки, обліку та перевірки наявного номерного фонду готелю, його технічного стану та інвентарю для визначення потреб у ремонті, модернізації або заміні.

Індивідуальний підхід – надання послуг відповідно до специфічних вимог гостя.

Індивідуальні засоби розміщення – включають об'єкти, що надаються в оренду платно або безоплатно, мають обмежену кількість місць. Кожна одиниця розміщення – кімната є незалежною та може бути зайнята на певний термін туристами або самими власниками, які використовують її як друге житло або дачу.

Індивідуальні умови бронювання – спеціальні вимоги до бронювання, які можуть бути визначені для окремих гостей чи груп, наприклад, щодо харчування, умов проживання або додаткових послуг.

Індустріалізація готельного бізнесу – процес переходу від традиційних форм розміщення до масштабного, стандартизованого та комерційного готельного виробництва.

Індустрія гостинності – динамічна та комплексна галузь економіки, що охоплює підприємства та організації, які надають послуги з тимчасового розміщення, харчування, обслуговування та дозвілля. Вона включає готелі, ресторани, туристичні агентства, курорти, сра-комплекси та інші установи, що сприяють комфортному перебуванню гостей.

Інженерні мережі (системи) готелю – сукупність технічних систем, які забезпечують функціонування готельного комплексу, таких як водопостачання, каналізація, опалення, кондиціонування, вентиляція, електропостачання та безпека.

Інженерно-технічна служба готелю – структурний підрозділ готельного підприємства, який відповідає за технічне обслуговування всіх інженерних систем та обладнання, забезпечення їх нормальної роботи, а також за безпеку, надійність і ефективність використання технічних ресурсів.

Інжиніринг меню – це систематичний процес аналізу, оцінки та оптимізації асортименту страв і напоїв у меню підприємства готельно-ресторанного господарства шляхом поєднання маркетингових підходів (оцінка попиту) та фінансового аналізу (оцінка прибутковості) з метою підвищення рентабельності, конкурентоспроможності та задоволення споживчого попиту.

Інн – традиційний тип невеликого закладу для подорожніх у Європі із затишною атмосферою та обмеженим сервісом, що передував сучасним готелям, особливо поширений у Середньовіччі часто при монастирях або церквах.

Інтеграція в міське середовище – архітектурне та містобудівне рішення, що гармонійно вписує готель у міський ландшафт.

Інтер'єр готелю – це організація внутрішнього простору будівлі, яка є зорво обмеженим, штучно створеним середовищем, що забезпечує нормальні умови перебування. Це внутрішнє оздоблення та оформлення приміщень готелю, що включає меблі, декоративні елементи, освітлення та кольорові рішення. Інтер'єр створює атмосферу та емоційне сприйняття простору.

Інтер'єр номеру – загальна організація внутрішнього простору номера, включаючи меблі, текстиль, освітлення та інші елементи дизайну.

Інтер'єрний ароматинг – застосування запахів як складової брендингу готелю для створення впізнаваної атмосфери.

Інтерком – система внутрішнього зв'язку в готелі, що дозволяє персоналу зручним способом зв'язуватися з гостями або між собою.

Інтернаціоналізація стандартів – процес гармонізації національних норм у сфері гостинності відповідно до міжнародних вимог.

Інтернет-кафе – доступ до Інтернету в спеціально обладнаному місці на території готелю.

Інтернет-реєстрація – процес реєстрації гостей онлайн через сайт готелю або мобільний додаток до приїзду.

Інтерпретація потреб гостей – здатність персоналу виявляти і розуміти потреби гостя без прямого запиту.

Інтерфейс бронювання готелю – онлайн-платформа або веб-інтерфейс, через який гості можуть переглядати наявні номери, ціни та здійснювати бронювання.

Інтерфейс користувача (UI) – інтерфейс, через який гості взаємодіють з системами бронювання, включаючи веб-сайти та мобільні додатки.

Інтротель (IntroHotel) – концепція готелю для інтровертів, інтелектуалів та творчих людей.

Інформаційні послуги – це послуги, які надаються для інформування гостей про готель, місцеві туристичні атракції, культурні заходи, громадський транспорт, події тощо. Вони можуть бути надані через готельний персонал, в інформаційних бюлетенях або за допомогою цифрових пристроїв.

Інформаційні технології в готелі – застосування автоматизованих систем управління та бронювання.

Інформаційно-диспетчерська служба – центр управління готельними сервісами в режимі 24/7.

К

Кава-брейк – коротка перерва (зазвичай 15-40 хв) для перекусу або філіжанки кави під час ділових, наукових чи освітніх заходів, що дозволяє учасникам відпочити, перекусити та неформально поспілкуватися.

Кадрове забезпечення – процес набору, відбору, навчання та управління персоналом готелю з метою забезпечення ефективної роботи всіх служб.

Календар бронювання – інструмент для відображення наявності вільних номерів у готелі, що дозволяє гостям зручно вибирати дати для бронювання.

Канал бронювання – це метод чи платформа, через які гості можуть здійснити бронювання номеру.

Каналізація – система труб і споруд для збору, транспортування та очищення стічних вод в готельних комплексах.

Капітальний ремонт – комплекс робіт із відновлення працездатності основних засобів готелю із заміною ключових частин.

Капсульний готель – готель з дуже компактними модулями (капсулами) для ночівлі, популярний у мегаполісах і транзитних зонах.

Капсульний хостел – поєднання хостелу й капсульного формату, який забезпечує приватність при економному варіанті розміщення.

Караван – мобільний автопричіп, обладнаний для розміщення та приготування їжі.

Караванінг – розміщення в житлових автопричепках або будинках на колесах, зупинка на спеціальних стоянках.

Караван-сарай – форма стародавнього готельного господарства на Сході, що слугувала притулком для купців і подорожніх на караванних шляхах.

Карта готелю – схема або план готелю, що допомагає гостям орієнтуватися на території та знаходити номери, ресторан, ліфти тощо.

Карта доступу – картка або браслет, що надає гостю доступ до його номеру та інших зон готелю, таких як ліфти, тренажерні зали тощо.

Картка замовлення – документ, який фіксує замовлення гостя на харчування, напої або додаткові послуги в ресторані.

Касовий розрахунок – процес обробки платежів готелю за перебування та додаткові послуги гостя через касу або електронні платіжні системи.

Касовий чек – це документ встановленої форми, який підтверджує факт оплати товару або послуги, виданий покупцеві під час розрахунку через касовий апарат або реєстратор розрахункових операцій.

Категоризація – офіційна процедура присвоєння готелям певної категорії відповідно до затверджених стандартів та критеріїв.

Кафе/бар готелю – приміщення, де подають легкі закуски, напої, алкоголь, часто з розважальною функцією.

Кейтеринг – послуга з організації харчування для заходів поза рестораном, включаючи банкету, фуршети тощо.

Кемпер – спеціально спроектований мобільний готель на автомобільному шасі для проведення літнього відпочинку. Цей тип мобільної споруди, зазвичай, збірного типу з легких матеріалів (пластмаса, фанера).

Кемпінг – це засіб розміщення на огороженій території, де туристам надаються місця для розташування наметів, караванів, караван-будиночків, а також забезпечується розміщення у котеджах або бунгало. Територія кемпінгу облаштована санітарно-технічними зручностями загального користування, що включають туалети, душові, умивальники, а також інші необхідні комунікації для комфортного перебування гостей.

Керівна ланка адміністративно-управлінської служби – група менеджерів, які відповідають за прийняття стратегічних та оперативних рішень в управлінні готелем.

Кімната для персоналу – приміщення для відпочинку та підготовки працівників до роботи.

Кладова інвентарю – місце зберігання господарських засобів та приладдя для прибирання.

Класифікація готелів – система оцінки якості послуг готелю, поділу готелів за рівнем комфортності, сервісу та обслуговування на основі певних стандартів та вимог (наприклад, зіркова система або система категорій, класів, буквена система тощо).

Кластер готельного бізнесу – територіальне об'єднання готелів, туристичних операторів, освітніх і сервісних установ для підвищення конкурентоспроможності.

Клуб-готель – готель, розташований при клубі, в якому організують дозвілля та надають інші послуги, переважно членам клубу

Ко-воркінг у готелі – організований простір для спільної роботи гостей, часто обладнаний офісною технікою.

Коворкінг-житло – поєднання житлового простору з місцями для спільної праці, орієнтоване на цифрових кочівників.

Коефіцієнт завантаженості готелю – це показник, що відображає рівень використання наданих готелем номерів або ліжко-місць за певний період. Розраховується як відношення кількості фактично проданих номерів до загальної кількості доступних номерів або ліжко-місць, виражене у відсотках. Коефіцієнт завантаженості допомагає оцінити ефективність роботи готелю.

Колективний засіб розміщення – засіб розміщення, в якому надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, де кількість місць повинна перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін.

Колірне рішення інтер'єру – вибір і гармонізація кольорів у внутрішньому оформленні, що впливають на психологічне сприйняття.

Комерційна концепція гостинності – орієнтація на досягнення прибутку через високий рівень обслуговування гостей і ефективну організацію послуг, забезпечуючи максимальне задоволення потреб гостей.

Компактне розміщення – тип забудови готелю в умовах обмеженого простору міста.

Комплекс апартаментів – комерційний заклад, який складається з кількох одиниць типу «студію» чи «апартамент», призначених виключно для розміщення туристів.

Комплексні обіди/сніданки – пропозиція готових наборів страв, де можна вибрати певну кількість страв з обмеженого меню.

Комунальні готелі – готелі, що перебувають у власності органів місцевої влади або муніципалітетів і забезпечують доступність розміщення для громадян, зокрема для тих, хто потребує тимчасового житла.

Комунально-побутові послуги – це послуги, які забезпечують комфортний побут гостей. Вони можуть включати прибирання номерів, прання, чищення взуття, заміну рушників та білизни, а також усунення технічних несправностей у номері.

Комунікація в адміністративно-управлінській службі – процес обміну інформацією між усіма підрозділами готелю для ефективної організації роботи.

Комунікація персоналу з гостями – процес обміну інформацією між працівниками готелю та гостями.

Комфорт – це сукупність умов і зручностей, що забезпечують проживаючому можливість найбільш повно та якісно задовольнити потреби його життєдіяльності у подорожі. Залежно від того, наскільки повно та якісно підприємство забезпечує гостям задоволення їх потреб, визначається його рівень комфорту та сервісу.

Комфорт середовища готелю – сукупність фізичних, психологічних та естетичних умов, що забезпечують позитивне перебування гостя в приміщенні.

Конгрес-готель – готель із розвинутою інфраструктурою для проведення конференцій, форумів, семінарів, конгрес-заходів.

Кондиціонування в готелі – технологія підтримки температури, вологості та якості повітря в готельних приміщеннях за допомогою кондиціонерів для забезпечення комфортного перебування гостей.

Консьєрж – працівник, який надає гостям допомогу у вирішенні різноманітних питань, таких як замовлення квитків або столиків у ресторані.

Консьєрж-послуга – надання інформації, порад, рекомендацій та допомоги гостям щодо готельних та інших послуг.

Консьєрж-сервіс – індивідуалізовані послуги персонального помічника в готелі, що охоплюють організацію дозвілля, бронювання, замовлення тощо.

Консьєрж-служба – сервісна зона в межах вестибюлю, яка надає гостям інформаційну та організаційну підтримку.

Контроль доступу в готелі – система, яка обмежує доступ до певних зон готелю, таких як підсобні приміщення або номери, забезпечуючи безпеку персоналу та гостей.

Контроль за чистотою і порядком – функція, що включає перевірку та оцінку роботи покоївок і чистоту номерів готелю.

Контроль зайнятості номерів – процес моніторингу наявності вільних та заброньованих номерів в готелі.

Контроль якості – перевірка виконаних робіт на відповідність стандартам та вимогам готелю.

Конференц-зал – простір в готелі для проведення ділових заходів, презентацій, семінарів.

Конфліктна ситуація – ситуація, що виникає через незадоволення гостя умовами або обслуговуванням у готелі.

Концептуальне рішення будівлі – це основна ідея або тематика, яка визначає стиль архітектури та дизайну готелю. Вона включає в себе загальну концепцію, спрямовану на створення унікального досвіду для гостей або відображає культуру та історію регіону.

Координація між підрозділами готелю – організація взаємодії між різними службами готелю для забезпечення високоякісного обслуговування гостей.

Коридори – це вузькі проходи, які з'єднують різні приміщення готелю, включаючи номери, санвузли та інші зони. Вони забезпечують зручний доступ до номерів і є важливою частиною внутрішньої організації простору.

Комедж – замський засіб розміщення із однієї або кількох кімнат для тимчасового проживання однієї чи кількох сімей або осіб, з окремими входами для кожної з них.

Круїзний лайнер (круїзне судно) – засіб розміщення на борту судна, яке одночасно є засобом пересування й розваг.

Курортний готель – готель, розташований у рекреаційній зоні, з розширеним набором послуг для відпочинку та оздоровлення. Готельний об'єкт на 100-500 номерів, що функціонує поблизу водойм чи у природно привабливих місцях.

Курортний готель у місті – міський готель, що поєднує функції рекреаційного об'єкта та традиційного готелю.

Кухар – працівник ресторану, який займається приготуванням страв відповідно до меню.

Кухонний блок – виробниче приміщення для приготування страв, що постачаються в ресторан або до номерів.

Л

Ландшафтний дизайн готелю – комплекс заходів із впорядкування та озеленення території, що сприяє створенню привабливого зовнішнього середовища.

Ланч – обідній прийом їжі, зазвичай легкий, що подається між основними прийомами їжі.

Леонідаїон – це архітектурний комплекс готельного типу у Стародавній Греції (Олімпія), збудований у IV ст. до н.е. для тимчасового проживання та обслуговування почесних гостей, учасників і відвідувачів Олімпійських ігор, що поєднував житлові кімнати, внутрішній перистиль і зони соціалізації.

Ліжко – предмет меблів для сну, що є обов'язковим елементом номерного фонду готелю.

Види ліжок:

- **Велике двоспальне ліжко (king)** – велике ліжко для 1 або 2 осіб з мінімальними розмірами 160 × 200 см.
- **Верхнє ліжко** – спальне місце у верхній частині двоярусного ліжка.
- **Двоспальне ліжко (double)** – стандартне ліжко для 1 або 2 осіб з мінімальними розмірами 140 × 190 см.
- **Двоярусне ліжко (two-story bed)** – конструкція з двох ліжок, розташованих одне над одним та з'єднаних драбинкою. Передбачає наявність простору не менше 75 см між верхнім ліжком і стелею.
- **Додаткове ліжко (extra bed)** – мобільне або розкладне ліжко, яке за потреби тимчасово встановлюється в номер для розміщення додаткового гостя.
- **Дитяче ліжко (children's bed)** – ліжко для дитини (до 2-х років) з високими бічними стінками.
- **Збільшене односпальне ліжко (queen)** – збільшене ліжко на одну особу з мінімальними розмірами 90 × 200 см.
- **Односпальне ліжко (singl)** – стандартне ліжко для однієї особи з мінімальними розмірами 80 × 190 см.

Ліжко-місце – це одиниця вимірювання кількості ліжок у номері, яка визначає можливість розміщення певної кількості гостей. Ліжко-місце може бути одно- або двомісним, а також бути частиною більшого готельного простору.

Ліфтове устаткування – механізми, призначені для вертикального транспорту гостей та персоналу в межах готельного комплексу, включаючи пасажирські та вантажні ліфти.

Ліцензування – процес надання дозволу на ведення певної діяльності, який підтверджує відповідність підприємства вимогам і стандартам, встановленим законодавством, зокрема для готелів чи інших закладів гостинності.

Лобі (вестибюль) – це головне приміщення або зона входу в готель, через яку проходять усі гості. Часто є візитною карткою готелю, створюючи перше враження про заклад, і виконує важливу функцію прийому та орієнтації гостей.

Лодж – невеликий готель у природному середовищі, часто в національних парках США.

Лотель – засіб розміщення, призначений для туристів, що займаються кінним спортом. Має умови для утримування коней.

Лояльність гостей при бронюванні – система знижок або бонусів для гостей, що регулярно бронюють номери у певному готелі чи мережі готелів.

Люксовий сегмент готелів – категорія готелів найвищого класу, яка пропонує ексклюзивні умови проживання, високоякісний сервіс та персоналізований підхід.

М

Майстерня з ремонту – технічна зона для поточних ремонтних робіт у готелі.

Мансіонес – це державні поштово-стоянкові станції Стародавнього Риму, розташовані вздовж основних доріг, які забезпечували тимчасове житло, харчування, зміну коней і супутні послуги для офіційних мандрівників, кур'єрів та військових у межах системи римських комунікацій *cursus publicus*.

Матеріально-технічна база (МТБ) – комплекс технічних засобів, будівель, споруд, устаткування, що забезпечують функціонування готельного підприємства та надання якісних готельних послуг.

Матеріально-технічне забезпечення анімаційних програм – обладнання, яке використовується для проведення анімаційних заходів, включаючи спортивний інвентар та сценічні засоби.

Меблювання готельного номера (мебльовані кімнати) – комплекс предметів меблів, які забезпечують комфортне проживання гостей у номері, зокрема ліжка, шафи, столи, крісла тощо.

Менеджер ресторану – керівник, який організовує роботу ресторану, контролює якість обслуговування та забезпечує виконання стандартів сервісу.

Менеджмент конфліктів – процес виявлення, аналізу та вирішення конфліктних ситуацій між гостями та персоналом.

Меню «чергових страв» – це спеціальне меню в ресторанах або готелях, яке пропонується гостям у певний період часу, зазвичай на обід чи вечерю. Страви цього меню змінюються щодня або щотижня і часто включають прості, смачні та доступні варіанти, щоб задовольнити більшість уподобань гостей.

Метрдотель (Maitre d'hotel) – це старший адміністратор ресторанного залу або керівник обслуговування в ресторані при готелі. Він відповідає за організацію роботи офіціантів, зустріч і розміщення гостей, контроль якості обслуговування та вирішення нестандартних ситуацій. У разі відсутності хостес, саме метрдотель зустрічає гостей і проводить їх до столика.

Міжготельні агентства – централізовані системи бронювання, які укладають угоду зі співпраці з більше, ніж однією виробничою лінією. Вони найчастіше переадресовують замовлення на бронювання номерів до централізованої системи або з'єднуються безпосередньо з готелями. Окрім резервування місць у готелях, такі агентства часто надають послуги з бронювання для авіакомпаній.

Мікроклімат приміщень – сукупність показників температури, вологості та вентиляції, що впливають на самопочуття гостей.

Міксологія – наука та мистецтво створення коктейлів, яке є важливою частиною барної служби.

Міні-бар – це невеликий холодильний пристрій, розташований у номері готелю, який забезпечує гостям доступ до різноманітних напоїв та закусок, таких як алкогольні й безалкогольні напої, снеки, чіпси, шоколад та інші продукти. Частина комплектації номера з напоями та закусками, що оплачується окремо.

Міні-готель – невеликий готель з обмеженою кількістю номерів (до 50), часто сімейного формату, розташований у житлових районах або поблизу туристичних об'єктів.

Міні-клуб – це спеціально організований простір або програма для дітей, яка забезпечує їм активне, безпечне та цікаве дозвілля під наглядом професійних аніматорів. Це популярна послуга в сімейних готелях, що дозволяє батькам відпочити, поки діти зайняті розвагами та навчальними активностями.

Мінімальна тривалість перебування (мінімальний термін проживання) – умова, за якою готель вимагає, щоб гість забронював номер на певну мінімальну кількість ночей.

Мінімальні зручності – обладнання та оснащення санітарного вузла та (або) санітарного об'єкта для задоволення першочергових санітарно-гігієнічних потреб.

Місткість готелю – це максимальна кількість гостей, яку може одночасно розмістити готель. Вона визначається кількістю номерів і їхньою місткістю (кількість ліжок у кожному номері) та іншими факторами, що впливають на здатність готелю забезпечити комфортне перебування гостей.

Містобудівна концепція – стратегія розвитку міста, що визначає типи і місця розміщення готельної інфраструктури.

Місця загального користування – це приміщення та території в готелі, які призначені для використання всіма гостями та персоналом. Вони включають в себе зони, які не належать до конкретного номеру чи приватного простору, і забезпечують зручність та комфорт для відвідувачів готелю.

Мобільне меблювання – використання меблів, які легко трансформуються або переміщуються для адаптації простору.

Моделі гостинності – концептуальні підходи до організації та надання послуг гостям, які визначають взаємодію між готелем і гостем.

Азіатська модель гостинності – специфічний підхід до гостинності, що акцентує увагу на багатофункціональних послугах та високому рівні персоналізованого обслуговування. Вирізняється глибоким культурним підходом до обслуговування, який базується на традиційних цінностях поваги, гармонії та щирої турботи про гостя.

Американська модель гостинності – це система, що базується на принципах оперативності, клієнтоорієнтованості, стандартизації сервісу. Її головна мета –

максимально задовольнити потреби гостя швидко, якісно і комфортно, при цьому чітко дотримуючись бізнес-процесів. Такий підхід характерний для готелів усіх категорій, від бюджетних мереж до розкішних брендів.

Європейська модель гостинності – одна з основних концепцій у світовій індустрії гостинності, яка характеризується високим рівнем обслуговування, увагою до деталей та збереженням культурних традицій.

Східноєвропейська модель гостинності – це регіональна модель надання послуг у сфері гостинності, яка поєднує традиційні цінності привітності, щедрості та уваги до гостя з пострадянським впливом та поступовим впровадженням міжнародних стандартів обслуговування.

Модернізація номерів – процес оновлення номерного фонду готелю, що включає поліпшення інтер'єрів, оновлення меблів, технічного обладнання та інфраструктури для підвищення комфорту гостей.

Модульні готелі – це тип готельних споруд, які будуються з попередньо виготовлених модулів (блоків), що збираються на місці як конструктор. Така технологія дозволяє швидко і відносно недорого зводити готелі різного рівня комфортності.

Монастирський готель – заклад розміщення в приміщеннях колишніх або діючих монастирів.

Моніторинг енергоефективності – система збору і аналізу даних про споживання енергії в готелі з метою оптимізації витрат і підвищення енергоефективності.

Моніторинг та аналіз діяльності – постійний процес оцінки результативності роботи адміністративно-управлінської служби для покращення процесів та досягнення високих стандартів обслуговування.

Мотель – засіб розміщення, розташований біля автошляхів, орієнтований на автомобілістів; має зручності для паркування. Готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів. Тип готелю, який зазвичай призначений для короткострокових зупинок водіїв і подорожуючих.

Н

«Ноу-шоу» – це термін, що використовується в готельному та туристичному бізнесі для позначення ситуації, коли гість забронював номер або послугу, але не з'явився і не повідомив про скасування бронювання. В результаті готель або інша компанія втрачає можливість продати цей номер або послугу іншим гостями.

Надання дивану (каучсерфінг) – тип засобу розміщення, який полягає у використанні спального місця у будинку чи квартирі, де проживають постійні мешканці, без будь-яких гарантій конфіденційності. Це форма бюджетного подорожування, що базується на принципі гостинності та обміну культурним досвідом. Подорожуючий безкоштовно зупиняється у місцевих жителів, які погоджуються прийняти його на ніч часто на безоплатній основі.

Намет – мобільна конструкція, що використовується як тимчасове укриття чи житло.

Наметовий табір (караванний парк; відпочинковий парк; пересувний парк) – заклад із загальнодоступними санітарно-гігієнічними умовами, який забезпечує засоби розміщення чи простір для них, у вигляді наметів, туристичних караванів, будинків на колесах і мобільних будинків, з централізованими розважальними та спортивними спорудами, магазинами та закладами громадського харчування чи без них. У деяких випадках розміщення надають в альтернативних об'єктах, таких як намети-сафарі, капсули, юрти, пастуші колиби тощо, які часто оцінюють як глемпінг.

Неприбуття – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.

Нижнє ліжко – спальне місце, розташоване на нижньому рівні двоярусного ліжка.

Нічліжні будинки – тип готелів або тимчасових житлових закладів для надання місць для ночівлі, зазвичай дешевше за стандартні готелі, часто використовуються для короткострокових перебувань.

Нічна чергова – співробітнику, що організовує роботу нічної зміни покоївок і прибиральниць громадських зон.

Нічний аудит – перевірка та закриття фінансових операцій за день, що включає в себе коригування помилок, підрахунок фінансових надходжень і підготовку готелю до наступного дня. Це процедури, які зорієнтовані на перевірку правильності та повноти обліку операцій, виконаних упродовж минулої доби, та їх фінансових результатів, що відображаються у звітах, а також правильності обліку стану номерного фонду.

Номер – це окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або більше кімнат, оснащене інвентарем і устаткуванням для надання послуг з тимчасового розміщення споживача готельної послуги відповідно до вимог, які висуваються до даного готелю. Всі номери мають категорію.

Номерний фонд – сукупність усіх готельних номерів, класифікованих за рівнем комфорту та площею, що доступні для розміщення гостей для тимчасового проживання.

Нормативна фрагментація – розбіжності у законодавчому регулюванні готельної сфери між державами.

Няня для дітей – послуга догляду за дітьми на території готелю.

О

Обов'язкові платежі – додаткові збори, які можуть бути включені в бронювання або на момент реєстрації, наприклад, податки, курортні збори або плата за додаткові послуги.

Оборот постільної білизни – процес заміни, прання та складання постільної білизни після кожного виїзду гостя.

Обробка запитів – прийом і виконання вимог або побажань гостя.

Обробка скарг – процес розгляду і вирішення незадоволення гостей через формальні або неформальні канали.

Обслуговування в номерах – надання харчування або інших послуг безпосередньо в номері гостя.

Обслуговування за діловим протоколом – надання послуг харчування з урахуванням формальних вимог, що застосовуються на офіційних заходах або зустрічах, таких як бізнес-ланчі, коктейльні прийоми тощо.

Обслуговування за запитом – надання послуг або товарів на вимогу гостя, наприклад, додаткових зручностей.

Обслуговування конференцій – організація харчування для учасників ділових заходів, таких як конференції, семінари або тренінги. Включає обіди, кава-брейки, фуршети.

Обслуговування на винос – можливість замовити страви з ресторану готелю та забрати їх для споживання поза територією ресторану.

Обслуговування номерного фонду – це комплекс заходів, які здійснюються для забезпечення належного стану та комфорту в номерах готелю. Включає в себе прибирання, заміну постільної білизни, рушників, догляд за меблями та технічним оснащенням номерів, а також контроль за санітарно-гігієнічними нормами.

Обслуговування особливих категорій гостей – організація роботи по прибиранню та обслуговуванню номерів для VIP-гостей.

Озеленення інтер'єру – використання живих рослин, квітів, зелених зон у приміщеннях готелю з метою покращення мікроклімату та естетики.

Окремі умови бронювання для корпоративних гостей – спеціальні умови бронювання, які застосовуються для компаній, що здійснюють замовлення для своїх співробітників чи партнерів.

Онлайн-система бронювання – це веб-платформа або мобільний додаток, який дозволяє користувачам здійснювати бронювання номерів або послуг безпосередньо через Інтернет без необхідності контактів з персоналом готелю.

Оперативне управління – щоденне керівництво діяльністю готелю, включаючи контроль за виконанням задач та швидке реагування на поточні питання.

Оперативні статуси номерів – це поточні службові позначення, які відображають стан кожного номеру в готелі в певний момент часу:

AE – номер очікується заселення.

CL або *CLN* – чистий номер.

DEP – виїзний номер (споживач не розрахувався).

DI чи *DTY* – брудний номер.

DP – виїзний номер (споживач розрахувався).

INSP – номер перевірений.

NS – кімнати для тих, хто не палить.

OC чи *OCC* – зайнятий, житловий номер.

OO чи *OOO* – номер в ремонті.

OS – номер заброньований для VIP гостей.

Операційна система готелю (*Property Management System, PMS*) – програмне забезпечення для управління процесами обслуговування гостей, що дозволяє здійснювати бронювання, реєстрацію, облік проживання та інші операції.

Оплата ваучерами (*Voucher*) – вид оплати в готелі, що є різновидом безготівкового розрахунку. Ваучер – документ, який встановлює право туриста на послуги, що входять до складу туру, і підтверджує факт їх надання.

Оплата готельних послуг – процес здійснення платежу за перебування в готелі та додаткові послуги згідно з обраним тарифом.

Організаційна структура готельного підприємства – система розподілу обов'язків і функцій між працівниками та підрозділами готелю для ефективної роботи та надання послуг гостям.

Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду – ієрархія та взаємозв'язки між підрозділами і працівниками, що займаються обслуговуванням номерного фонду.

Організація банкетного обслуговування – процес планування та проведення святкових заходів або банкетів для великої кількості гостей.

Організація виїзду з готелю – процедура, що включає в себе завершення перебування гостя, розрахунок, здачу ключів і проведення перевірки номеру.

Організація діяльності пральні – планування і координація роботи пральні, включаючи отримання, прання, сушку та повернення білизни.

Організація прибиральних робіт – координація та планування діяльності персоналу, який відповідає за прибирання в готелі.

Оренда транспортних засобів – послуга надання в оренду автомобілів, велосипедів або інших транспортних засобів для гостей готелю.

Освітлення – використання природного та штучного освітлення для створення атмосфери затишку та емоційного комфорту.

Освітлення аварійне – система, яка автоматично вмикається при відключенні основного електропостачання, забезпечуючи безпеку гостей і персоналу під час евакуації.

Основні послуги – послуги, що є невід’ємною частиною готельного обслуговування, такі як надання номерів для проживання, прибирання, реєстрація гостей.

Основні фонди готелю – сукупність довгострокових матеріальних активів готелю, які використовуються в господарській діяльності тривалий час.

Офіс адміністрації – робочі приміщення для керівного персоналу готелю.

Офіціант – працівник ресторану, що безпосередньо обслуговує гостей, приймає замовлення, подає їжу та напої.

Охорона готелю – комплекс заходів, спрямованих на забезпечення фізичної безпеки гостей і персоналу готелю, включаючи встановлення систем відеоспостереження та контроль доступу.

Оцінка якості обслуговування номерного фонду – система, яка визначає рівень чистоти та порядку в номерах та приміщеннях готелю за допомогою спеціальних критеріїв.

Очищення санітарних вузлів – прибирання у ванних кімнатах, туалетах, з використанням антисептиків та дезінфікуючих засобів.

П

Палата дегустації – спеціальна зона ресторану або готелю, де гості можуть спробувати різні сорти вина або страви у відповідності до винної карти.

Палац-готель – готель, розташований в будівлі, що є історико-архітектурною пам'яткою палацової, замкової архітектури. В окремих країнах цей тип має характерну назву, наприклад, у Франції – *шато*, в Іспанії – *парадор*.

Паління в спеціально відведених місцях – організація зон для курців у межах готелю, відповідно до вимог законодавства.

Панорамне скління – архітектурний прийом, який створює відкритий простір і видові переваги у сучасних готелях.

Пансіон – засіб розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10–20 осіб на декілька днів.

Пансіонат – засіб розміщення оздоровчого напрямку, розташований у заміській або рекреаційній зоні, призначений для тривалого перебування з регламентованим режимом відпочинку та харчування.

Паркінг готелю – спеціально обладнане місце для тимчасового зберігання транспортних засобів гостей і персоналу.

Пасивна частина основних фондів – будівлі, споруди, комунікації, які створюють умови для діяльності, але не виконують функцій безпосередньо.

Пентхаус – кілька функціональних приміщень, об'єднаних в одному великому просторі на верхньому поверсі готелю.

Перевірка стану номеру – процес оцінки рівня чистоти та належного стану номеру перед наданням його гостю.

Передплата – оплата частини або повної вартості бронювання до приїзду гостя.

Передреєстраційний етап – етап, який передує безпосередній реєстрації гостя у готелі, що включає попереднє бронювання номера та уточнення вимог гостя.

Персонал готелю – всі співробітники готелю, які відповідають за обслуговування та забезпечення комфортного перебування гостей.

Персонал прибирання – співробітники готелю, що відповідають за здійснення всіх робіт з прибирання в номерному фонді та приміщеннях загального призначення.

Під'їзна дорога до готелю – елемент інфраструктури, що забезпечує зручний під'їзд транспортних засобів до готелю.

Підготовка кімнат до прибуття гостя – процес, що включає перевірку номеру, заміну білизни та інші роботи перед заселенням нового гостя.

Підготовка покоївки до робочої зміни – організація роботи покоївки, включаючи отримання візка, перевірку необхідних засобів і матеріалів.

Підсумковий звіт готелю – документ, що відображає фінансові результати діяльності готелю за певний період (день, тиждень, місяць).

Підтвердження бронювання – документ або електронний лист, що підтверджує, що гість успішно забронював номер у готелі. Процес офіційного погодження з гостем деталей бронювання та надання йому документа, що підтверджує резервацію.

Підтвердження бронювання через SMS – автоматичне або вручну надіслане підтвердження бронювання на мобільний телефон гостя.

Підтвердження через електронну пошту – автоматичне або вручну надіслане підтвердження бронювання на електронну адресу гостя після оформлення броні.

Підтримка для людей з обмеженими можливостями – послуги, що забезпечують комфорт для людей з інвалідністю, включаючи пандуси та спеціальні кімнати.

Пізнє анулювання – анулювання у термін не пізніше ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

Пізнє прибуття – прибуття гостя в засіб розміщення пізніше домовленого часу або стандартного часу реєстрації (зазвичай після 18:00 або 20:00).

Пізній виїзд – виїзд гостя із засобу розміщення пізніше домовленого часу. Затримка з виїздом після стандартного часу виїзду, який зазвичай становить 12:00.

Пізній сніданок – це послуга, яку готелі часто надають своїм гостям, що не встигають прийти на стандартний сніданок через пізнє пробудження або інші обставини. Зазвичай він пропонується після стандартного часу сніданку, який в більшості готелів триває до 10:00 або 11:00 ранку.

Піктограми – графічні символи або знаки, що використовуються для швидкої ідентифікації послуг або умов, що надаються у готелі. Це можуть бути зображення, які позначають наявність різних зручностей, таких як басейн, ресторан, Wi-Fi тощо.

Плаваючий кемпінг – кемпінг на воді, розміщений на понтонах, платформах або пристосованих судах.

План прибирання – графік та детальний список робіт, які мають виконати покоївки для забезпечення чистоти в номері та загальних приміщеннях.

Планувальні рішення – архітектурне та інженерне планування будівель і приміщень готелю з урахуванням потреб їхнього функціонування.

Планування просторів – це організація та ефективне використання простору в готелі, де враховуються всі потреби гостей, включаючи їхній комфорт та доступність до необхідних послуг.

Платіж при прибутті – умова бронювання, за якою гість має оплатити своє перебування в готелі при приїзді або при заселенні.

Платні послуги – це послуги, які надаються за додаткову оплату. Наприклад, послуги пральні, spa-послуги, ресторанне обслуговування в номері, або оренда обладнання.

Повернення коштів – процес відшкодування коштів гостю в разі скасування бронювання або порушення умов договору з боку готелю.

Повний англійський сніданок – це класичний тип сніданку, що традиційно подається в готелях Великої Британії та інших англійськомовних країнах. Він є досить популярним серед гостей, які шукають ситний та поживний старт для дня. Такий сніданок доповнюють стравами з яєць, рибними стравами, стравами зі злакових.

Повний санвузол – містить умивальник, ванну або душ та унітаз.

Подорожнє житло – тимчасове житло, яке надається туристам на період подорожі.

Пожежна безпека в готелі – сукупність технічних заходів і пристроїв, таких як димові датчики, автоматичні спринклерні системи та аварійні виходи, для запобігання пожежам і захисту людей у разі виникнення пожежі.

Пожежна безпека номеру – набір заходів, що включають правильне розташування вогнегасників, аварійних виходів та систем протипожежного сповіщення в номерах.

Позитивний досвід гостя – враження від обслуговування, яке веде до повторних візитів.

Показники експлуатаційної програми готелю – це набір характеристик та індикаторів, що використовуються для оцінки ефективності роботи готелю. Вони включають в себе показники завантаженості, середньої ціни номера, доходу на один доступний номер (RevPAR), середньої тривалості перебування гостей, коефіцієнтів відмови та інші параметри, які допомагають вимірювати ефективність управління та обслуговування в готелі. Ці показники використовуються для прийняття управлінських рішень і стратегічного планування.

Покоївка – це працівник готелю, який відповідає за прибирання та підтримку чистоти в номерах, а також в інших приміщеннях загального користування. Вона здійснює заміну постільної білизни та рушників, доглядає за меблями та технікою в номерах, перевіряє наявність витратних матеріалів і забезпечує відповідний санітарно-гігієнічний стан у межах своєї зони обслуговування.

Політика бронювання – сукупність правил і умов, які визначають порядок, терміни та вимоги до процесу бронювання номерів в готелі, включаючи політику скасування та оплати.

Політика скасування бронювання – правила, які визначають умови та терміни скасування бронювання, а також можливість повернення депозиту або стягнення штрафу.

Портъє – це працівник готелю, відповідальний за прийом гостей, надання довідкової інформації, забезпечення охорони порядку в приміщенні вестибюлю та контроль доступу. Він часто працює позмінно і відповідає за зустріч відвідувачів, перевірку документів, передачу ключів, прийом телефонних дзвінків та інформування гостей про послуги готелю. Портъє також може координувати дії іншого персоналу, стежити за безпекою та виконувати доручення адміністрації.

Порушення умов бронювання – ситуація, коли гість не дотримується умов бронювання, наприклад, не з'являється в зазначений час або не сплачує за обумовлені послуги.

Посередницькі послуги – це послуги, які надаються для забезпечення комунікації між гостем і постачальниками інших послуг, таких як екскурсії, транспортні послуги або організація заходів.

Послуга «зустрічі–проводи» (трансферу) – організація транспорту для зустрічі та відправлення гостей, зазвичай з аеропорту чи вокзалу.

Послуга «wake-up call» – дзвінок, що здійснюється до гостя для пробудження його в потрібний час.

Послуга люб'язності (courtesy service) – додаткова послуга, яку надають гостю безкоштовно або за символічну плату, з метою підвищення рівня комфорту та задоволення гостей. Ці послуги можуть включати дрібниці, які створюють позитивне враження про заклад і демонструють увагу до потреб гостя.

Послуги перевезення багажу – допомога гостям у транспортуванні їх багажу по території готелю.

Постоялий двір – заклад, що надає тимчасове житло та інші послуги для подорожніх, поширений в Європі до розвитку сучасних готелів. Історична форма закладу розміщення, що забезпечувала ночівлю, харчування і стайні для мандрівників на території Київської Русі та Центральної Європи.

Поточне прибирання – регулярне очищення приміщень готелю упродовж дня або після кожного використання. Це включає миття підлоги, протирання поверхонь, заміну рушників і постільної білизни, очищення ванних кімнат і кухонь.

Поточний ремонт – регулярне технічне обслуговування та дрібний ремонт без виведення з експлуатації номеру.

Пральня – підрозділ готелю, який займається пранням та сушкою постільної білизни, рушників і одягу та іншого текстильного майна готелю.

Предмети одноразового користування – вироби, які використовуються лише один раз, після чого викидаються або замінюються. Це можуть бути паперові рушники, серветки, пластикові пакети, одноразові чашки тощо.

Представницький поверх – поверх з обмеженим доступом, на якому гості, що проживають у засобі розміщення, можуть отримати спеціальні послуги.

Прибиральні роботи – діяльність, спрямована на підтримку чистоти і порядку в готелі, включаючи очищення номерів, санітарних кімнат, коридорів, холів та інших приміщень загального призначення.

Призначення готелю – функціональна роль, яку виконує готель у туристичній, бізнесовій або рекреаційній інфраструктурі міста.

Прийомники мандрівників – спеціальні заклади для тимчасового прийому подорожніх, які забезпечують базові послуги, включаючи ночівлю та їжу. Це можуть бути місця на поштових станціях чи міжміських точках зупинки.

Прилегла територія готелю – простір, що оточує готельну будівлю та включає елементи благоустрою: пішохідні доріжки, автостоянки, ландшафтні елементи, освітлення, зони відпочинку.

Приміщення культурно-побутового призначення – це простори, де організовуються різноманітні заходи для гостей готелю, наприклад, концертні зали, зали для конференцій, виставкові простори або кінозали, що надають додаткові можливості для дозвілля.

Приміщення охорони – зона безпеки, яка контролює вхід, відеонагляд та екстрені ситуації.

Приміщення побутового обслуговування і торгівлі – це простори, де здійснюється надання побутових послуг, таких як пральня, хімчистка, магазини, сувенірні лавки або кіоски для продажу товарів та послуг гостям готелю.

Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення – це частини готелю, які призначені для активного відпочинку та оздоровлення, такі як спортзали, тренажерні зали, басейни, сра-зони, сауни та інші приміщення для фізичних вправ та відновлення здоров'я.

Притулки на гірських дорогах – тимчасові місця для ночівлі подорожніх, розташовані в гірських регіонах, де труднощі маршруту вимагали перерв для відпочинку та відновлення сил.

Продуктивна активність готелю – це діяльність, спрямована на досягнення ефективної роботи готелю, включаючи обслуговування гостей, управління ресурсами та процесами, що забезпечують прибутковість і задоволення потреб гостей.

Прозорий купольний готель – засіб розміщення у вигляді прозорого куполу, популярний для спостереження за зорями.

Проміжне прибирання – швидке очищення або оновлення номеру після того, як гість залишив номер на короткий період. Це може включати заміну рушників, простих постільних речей і оновлення засобів гігієни.

Промоційна пропозиція – спеціальна пропозиція від готелю, яка може включати знижки, додаткові послуги чи пакети, щоб залучити гостей.

Пропускна спроможність – це максимальна кількість осіб, яку готель може прийняти та обслуговувати за певний період часу, за умови наявності відповідних ресурсів. Пропускна спроможність визначається, як кількість ліжок-місць в номерному фонді, помножена на кількість днів у період, за який здійснюється облік.

Просторова організація – функціональне та зручне розміщення елементів інтер'єру для створення гармонійного простору.

Противожежний водогін – спеціалізована система водопостачання для гасіння пожеж, що включає пожежні крани та резервуари для води.

Протокол взаємодії з гостями – встановлені правила і процедури для взаємодії персоналу з гостями.

Протокол реєстрації – документ, який містить деталі про процес реєстрації гостя, включаючи номер кімнати, дати перебування та вартість послуг.

Професійне обслуговування – обслуговування гостей, що відповідає високим стандартам якості та вимогам готелю.

Профілактичне обслуговування готельного обладнання – регулярні технічні перевірки та обслуговування інженерних систем для запобігання їх поломкам і забезпечення безперебійної роботи.

Профілакторій – аналогічний готелю засіб розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, призначений для організування відпочинку та загального оздоровлювання, який має умови для надавання послуг профілактичного лікування професійних хвороб.

Процес реєстрації – дія або набір дій, що включає в себе заповнення реєстраційної картки, перевірку документів, надання гостю номеру та введення його даних в систему.

Психологічна культура сервісу – рівень розвитку психологічних знань, навичок і вмій працівників сервісу для врахування індивідуально-психологічних особливостей гостей з метою застосування найкращої тактики їх обслуговування.

Р

Ранній заїзд (раннє поселення) – можливість розміщення гостя в номері до стандартного часу заїзду, зазвичай за додаткову плату.

Рахунок – фінансовий документ, що фіксує всі послуги, які були надані гостю під час його перебування в готелі. Рахунок включає вартість номеру, харчування, додаткові послуги та податки.

Регіональні підходи до класифікації – домінування локальних особливостей у визначенні готельних стандартів, що ускладнює порівняння засобів розміщення.

Регламент роботи адміністративно-управлінської служби – набір стандартів і процедур, якими повинні керуватися співробітники служби в своїй повсякденній діяльності.

Реєстраційна картка – офіційний документ, який заповнюється гостем при заселенні в готель, і містить інформацію про гостя (ім'я, паспортні дані, дата прибуття та виїзду, умови проживання і підпис гостя).

Реєстраційна система – програмне забезпечення або база даних, в яку заносяться дані про гостей, бронювання та інші важливі для роботи готелю відомості.

Реєстрація – процес внесення інформації про гостя в систему готелю, який включає заповнення реєстраційної картки, перевірку документів, надання номера та відкриття рахунку.

Реєстрація зміни номера – процес, при якому гість змінює свій номер під час перебування в готелі. Це може статися з різних причин, таких як бажання гостя змінити тип номера або технічні проблеми з попереднім номером.

Резервація номера (бронювання) – процес оформлення попереднього замовлення на номер в готелі з фіксацією його на певний час.

Рейтингові системи готелів (системи класифікації) – метод оцінки та присвоєння категорії готелям, зазвичай у вигляді зірок, балів або букв.

Рекламні пропозиції готелю – спеціальні акції або знижки, які готель пропонує гостям для залучення нових або постійних гостей.

Реколекційний центр – заклад розміщення духовно-релігійного спрямування для відпочинку, тиші та медитації.

Рекреаційна зона міста – частина міської території, призначена для відпочинку, дозвілля, де доцільне розташування курортних або wellness-готелів.

Релігійні притулки – заклади для прийому мандрівників, часто при монастирях чи церквах, де можна було отримати допомогу та тимчасове житло.

Реліз-дата – це кінцева дата, до якої туроператор або агентство повинні підтвердити бронювання номеру в готелі. Якщо до цієї дати підтвердження не надійшло, бронювання автоматично скасовується без штрафних санкцій, а номер повертається в загальний продаж.

Реновація історичної будівлі – пристосування старовинних архітектурних об'єктів під готелі з одночасним збереженням їх культурної цінності.

Ресепшн (стійка реєстрації) – стійка прийому та реєстрації гостей, яка є центром взаємодії між гостями та персоналом.

Ресторан при готелі – приміщення для повноцінного харчування гостей, що працює за системою меню або «шведський стіл».

Ресторанний менеджмент – управління всіма аспектами ресторанної служби, включаючи персонал, обслуговування, меню та маркетинг.

Ретроспектива готельної справи – історичний аналіз розвитку готельних закладів, форм організації та сервісу від античності до сучасності.

Ріади – традиційні марокканські будинки або особняки з внутрішнім садом чи двориком, які переобладнані під гостьові будинки або бутик-готелі.

Рівень комфорту – міра зручності та задоволення потреб гостей у готелі. Визначається на основі якості послуг, умов розміщення, наявності додаткових зручностей та сервісу.

Розв'язання конфлікту – дії, що спрямовані на задоволення вимог гостя та уникнення подальших проблем.

Розміщення груп – процедура організації поселення групи людей одночасно в кількох номерах.

Розрахункова година – момент початку (закінчення) доби (зазвичай о 12.00 годині опівдні), до якого гість готелю повинен звільнити номер або сплатити повністю або частково наступну добу перебування.

Ротель – варіант мобільного готелю, створеного для туристів, що подорожують на автомобілях із трейлерами. Оснащений базовими побутовими зручностями. Пересувний засіб розміщення представлений вагономтрейлером з одно-, двомісними номерами – спальними відсіками, який як прицеп рухається з автомобілем.

Рьокан – це традиційний японський готель, який надає гостям автентичний досвід японського побуту, включаючи елементи культури, архітектури, гастрономії та гігієни.

С

Санаторії – спеціалізовані лікувальні заклади, які пропонують не тільки житло, але й медичні послуги для відновлення здоров'я, зокрема лікування хронічних хвороб, реабілітацію та відпочинок. Готель, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надавання послуг лікування у регламентованому режимі.

Санвузол готельного номера – окрема зона, обладнана ванною або душем, умивальником і туалетом.

Санітайзер – засіб для дезінфекції поверхонь в готельних номерах та санвузлах.

Санітарно-гігієнічний стан номеру – рівень чистоти і гігієни в номері, що відповідає встановленим стандартам для забезпечення комфорту гостей.

Своєчасне анулювання – відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

Сегментація гостей – це важливий інструмент, який використовують готельні підприємства для ефективного управління своїм бізнесом та залучення більшої кількості гостей.

Сезонне меню – меню, яке складається з продуктів і страв, доступних у певну пору року.

Сервіс – сукупність послуг, які надаються для задоволення потреб гостей в готелі або іншому закладі, що включає в себе не тільки матеріальні ресурси, а й взаємодію з гостем, що створює атмосферу комфорту та гостинності і відповідності їх очікуванням у процесі перебування в готелі.

Сервісна діяльність – це професійна діяльність, сукупність дій і процесів, спрямованих на надання послуг з урахуванням потреб, очікувань та задоволення гостей, що супроводжується високим рівнем обслуговування, комунікації та сервісної культури.

Сервісна культура – набір норм і принципів, які визначають стиль і якість обслуговування.

Сервісний простір – технічна зона, невидима для гостей, призначена для обслуговування готельної інфраструктури.

Сертифікація – процес підтвердження відповідності продукції, послуг або підприємства встановленим стандартам якості чи технічним вимогам, шляхом отримання сертифікату від акредитованого органу.

Система «зірок» – класифікаційна система, яка використовується для оцінювання рівня комфорту, якості послуг та оснащення засобів розміщення, переважно готелів. Найпоширеніший у світі підхід, де 1–5 зірок позначають рівень зручностей та послуг.

Система «Фортуна» – продаж пакета турпослуг зі знижкою, яка надається туристу за добровільну згоду на розміщення без зазначення конкретного готелю. У якому готелі його розмістять, турист дізнається, коли прибуде на місце відпочинку; при цьому турфірмою гарантується розміщення в готелі певної категорії.

Система автоматизованого замовлення – використання електронних систем для прийому і обробки замовлень гостей.

Система аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках НАССР (Hazard Analysis Critical Control Points) – система, яка ідентифікує, оцінює і контролює небезпечні фактори, що є визначальними для безпеки харчових продуктів.

Система безконтактного входу – технологія, що дозволяє гостям отримувати доступ до номера за допомогою мобільного телефону або картки без фізичного ключа.

Система безпеки готелю – сукупність технічних і організаційних заходів, що забезпечують захист життя, майна гостей і персоналу.

Система безпеки номеру – заходи для забезпечення безпеки гостей в номері, включаючи замки, відеоспостереження, а також процеси забезпечення приватності гостя.

Система бронювання – це сукупність програмного забезпечення та процедур, що використовуються для резервування номерів, послуг або товарів у готелях, ресторанах чи інших туристичних підприємствах з метою організації попередніх замовлень.

Система водовідведення – технології, що забезпечують відведення стічних вод від готелю до каналізаційних або очищувальних споруд.

Система водопостачання готелю – інженерна система, що забезпечує постачання води для всіх необхідних потреб готелю, включаючи ванні кімнати, кухні, пральні та системи опалення.

Система інтеграції бронювання – це технологічне рішення, яке дозволяє інтегрувати систему бронювання готелю з іншими платформами або послугами, такими як маркетплейси, платежі, служби доставки або інші канали продажу для більш ефективного управління замовленнями.

Система лояльності – програма, що забезпечує спеціальні переваги (знижки, бонуси) постійним гостям.

Система моніторингу якості обслуговування – програма або система, що дозволяє оцінювати рівень обслуговування гостей через відгуки, опитування або контроль якості.

Система підтвердження бронювання – це частина системи бронювання, яка автоматично надсилає підтвердження гостю про успішне бронювання номера або послуги, зазвичай у вигляді електронного листа або SMS.

Система підтвердження платежу – механізм, який дозволяє готелю перевірити чи успішно було проведено оплату за послугу бронювання або інші готельні послуги.

Система пожежогасіння – технології, призначені для гасіння пожеж у готелі, включаючи спринклерні системи, пожежні крани та вогнегасники.

Система прибирання – організована система методів і процедур, що визначають, як проводяться прибиральні роботи в готелі.

Система роздільного збору сміття – організація в готелі процесу збору різних видів сміття окремо для подальшої переробки чи утилізації.

Система розподілу гарячої води – інженерна мережа трубопроводів, що подає гарячу воду до всіх точок споживання в готелі, з урахуванням ефективності та економії енергії.

Система сигналізації – пристрої, що фіксують і сповіщають про можливу небезпеку (пожежу, крадіжку, витік газу тощо), і автоматично передають сигнал у контрольний пункт або аварійну службу.

Система сміттєвидалення – технології, що забезпечують збирання, транспортування і видалення сміття з готельних номерів та інших приміщень.

Система управління бронюванням (PMS) – програмне забезпечення, що допомагає готелю організувати процес бронювання номерів, а також інші аспекти управління, такі як реєстрація гостей та контроль за станом номерів.

Система управління бронюванням для груп – спеціалізоване програмне забезпечення для організації бронювання для груп гостей, яке дозволяє зручно управляти великими замовленнями.

Система управління водними ресурсами – технології, які дозволяють ефективно контролювати споживання води в готелі, включаючи використання водозберігаючих приладів та систем для повторного використання води.

Система управління готельними операціями (система управління готелем (PMS)) – програмне забезпечення, що дозволяє автоматизувати всі операції в готелі, включаючи бронювання, реєстрацію, розрахунки, облік і управління номерним фондом.

Система управління гостями (CRM) – програмне забезпечення, яке допомагає управляти відносинами з гостями, зберігаючи їхні дані та історію взаємодії.

Системи харчування (умови харчування) – це організація надання харчування у межах проживання, яка визначає кількість прийомів їжі, їх тип і включення вартості харчування у загальну ціну за номер.

Основні типи систем харчування в готелях:

- **RO (Room Only)/ AO (Accommodation Only)** – система, що передбачає лише надання місця для проживання без харчування.
- **BB (Bed and Breakfast)** – проживання + сніданок. До вартості проживання входить тільки сніданок (шведський стіл), із безкоштовними кавою, чаєм, водою. Інші види харчування – за окрему плату в ресторанах і барах.
- **HB (Half Board), модифікований американський план** – напівпансіон: проживання + сніданок і вечеря (або обід). Безкоштовно на сніданок – чай, кава, вода. Напої на обід чи вечерю – платні.
- **Half Board Plus (HB+)** – напівпансіон, що включає сніданок і вечерю (шведський стіл), а також місцеві алкогольні та безалкогольні напої.
- **Half Board Superior (HBS)** – напівпансіон більш високого рівня, що зазвичай включає шампанське при заселенні, сніданок, пізній сніданок, вечерю (можливо a la carte), пізню вечерю. Всі напої безкоштовні, хоча їх кількість обмежена.
- **FB (Full Board), американський план** – повний пансіон: проживання + сніданок, обід і вечеря.
- **Full Board Plus (FB+)** – повний пансіон, який включає сніданок, обід і вечерю (шведський стіл), а також напої (зазвичай пиво і вино) під час прийому їжі.
- **Extended Full Board (EXTFB)** – розширений повний пансіон – сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), додаткові напої під час їжі (пиво та вино).
- **AI (All Inclusive)** – «Все включено»: проживання + харчування протягом дня + напої (алкогольні та безалкогольні) та часто ще додаткові послуги. Упродовж дня пропонуються продукти власного виробництва й місцеві алкогольні та безалкогольні напої. У деяких готелях також пропонують другий сніданок, вечерю, пізню вечерю.
- **All Inclusive Premium (AIP)** – Розширена версія системи «Все включено», з більшим вибором напоїв та додаткових послуг, таких як ресторани A la carte.
- **UAI (Ultra All Inclusive)** – розширений варіант «все включено» з преміальними напоями, додатковими ресторанами a la carte, послугами spa тощо.
- **CB (Continental Breakfast)** – континентальний. Включає легкий сніданок з кавою, чаєм, хлібобулочними виробами, йогуртом, фруктами.
- **Розширений континентальний сніданок** – це покращена версія традиційного континентального сніданку, яка включає базові продукти та додаткові гарячі або білкові страви. На доповнення до континентального

сніданку пропонують: соки, сирну та м'ясну нарізку, страви з яєць, йогурти, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі, кукурудзяні пластівці тощо.

- **Американський сніданок** – це вид легких сніданків у готелях, який передбачає додатково до меню звичайну питну воду з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти, ягоди з вершками, страви зі злакових, невелику порцію м'яса, пирога тощо. Може доповнюватися стравами з яєць зі смаженою картоплею тощо.
- **Англійський сніданок** – це вид більш ситних сніданків у готелях з гарячими стравами, на кшталт омлету, смаженої картоплі, бекону.
- **Англійський сніданок класичний або короткий сніданок** – передбачає ранковий чай або каву (чи гарячий шоколад), що подається в номер. До нього також входять цукор, булочні вироби, тости, вершкове масло (маргарин), джем, мед, варення.
- **Англійський сніданок повний** – вид сніданку в готелі, що доповнюється стравами з яєць (яєчною з шинкою або беконом, яйцями, смаженими на хлібі, омлетом з шинкою чи печерицями тощо), рибними стравами, стравами зі злакових (вівсяною кашею або супом на молоці чи воді з цукром або сіллю). З напоїв передбачено сік, каву (чай).

Сільський будинок (сільський засіб розміщення; садиба; котедж для відпочинку)

– приватний будинок на території особистого селянського господарства, де можуть надавати послуги ночівлі, харчування або умови для самостійного готування їжі переважно із продуктів особистого селянського господарства.

Сільський готель – невеликий готель, розташований у сільській місцевості, зазвичай обслуговує подорожніх і туристів, які шукають спокій і відпочинок на природі.

Скасування бронювання – процес скасування раніше підтверженого бронювання гостем, який може включати штрафи або повернення депозиту в залежності від політики готелю.

Служба обслуговування номерного фонду – підрозділ готелю, який відповідає за чистоту, порядок, комфорт та санітарний стан номерів і прилеглих територій, а також надання побутових послуг гостям.

Служба прийому і розміщення (СПіР) – підрозділ готелю, що відповідає за зустріч, реєстрацію, поселення та виїзд гостей.

Служба ресторанного господарства – підрозділ готелю, відповідальний за організацію та надання послуг харчування гостям.

Службові приміщення – це приміщення, де працює персонал готелю, зберігаються матеріали та обладнання для обслуговування гостей.

Сніданкова зона – спеціально облаштований простір для ранкових прийомів їжі.

Сніданок із шампанським – нетрадиційний сніданок, час надання якого 10:00–11:30. Передбачені кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі порції холодних закусок, в тому числі салати, гарячі страви, супи, десерти. Форма організації сніданку – буфетний сервіс. Організують, як правило, під час проведення офіційних заходів.

СНіП (Санітарні норми і правила) – документи, що містять вимоги до гігієнічних умов, санітарії та безпеки в будівлях, включаючи готелі. Вони визначають правила утримання і експлуатації готельних комплексів для забезпечення здоров'я та безпеки гостей.

Софтизація – впровадження цифрових технологій у процесі готельного сервісу для автоматизації та покращення обслуговування гостей.

Соціальна функція гостинності – роль гостинності у зміцненні міжособистісних, міжетнічних та міжнародних зв'язків.

Соціальні готелі – тип розміщення, що надає житло за пільговими цінами для певних категорій осіб (наприклад, студентів, людей з інвалідністю).

Спа-послуги (SPA) – це система оздоровчих та релаксаційних процедур, що базуються на використанні води та природних факторів в поєднанні з професійним доглядом, спрямованих на покращення фізичного стану, зовнішності та психоемоційного балансу гостя.

Спеціалізовані заклади розміщення – засоби розміщення, для яких функція розміщення не є основною, а супроводжує іншу спеціалізовану функцію – відпочинок, оздоровлення, проведення конгресів тощо. Вони можуть не мати номерів, а одиниці типу житла, колективних спалень тощо.

Спеціальні запити – особливі побажання або вимоги гостей, які можуть бути враховані під час бронювання, наприклад, для осіб з обмеженими можливостями або особливими вимогами щодо номера.

Спеціальні умови бронювання – умови, що включають знижки, пакетні пропозиції або вимоги щодо оплати та скасування бронювання.

Стабулярії – це дорожні станції в Стародавньому Римі, призначені переважно для тримання, обслуговування, підгодівлі та заміни в'ючних і верхових тварин мандрівників та кур'єрів, які водночас могли надавати обмежені послуги проживання і харчування.

Сталий розвиток у готельному господарстві – стратегія функціонування готелів з урахуванням екологічних, соціальних та економічних принципів довготривалої рівноваги.

Стандарт – нормативно-технічний документ зі стандартизації, що містить комплекс норм, правил, вимог до об'єкта стандартизації, які затверджені компетентним органом.

Стандарт обслуговування – набір визначених норм і процедур, які забезпечують високий рівень якості обслуговування гостей у готелі, від реєстрації до надання інших послуг.

Стандартизація – це діяльність зі встановлення та застосування правил (стандартів) з метою упорядкування діяльності в певних галузях на користь та за участю всіх зацікавлених осіб.

Стандартизація готельних послуг – процес уніфікації якості послуг, що надаються в готелях, відповідно до міжнародних чи національних норм.

Старша покоївка (супервайзер) – молодший керівник в службі господарського забезпечення. Вона делегує виробничі завдання керівника служби, координує роботу колективу покоївок, контролює стан приміщень, організовує навчання персоналу, відповідає за холи, основні коридори й інші приміщення, здійснює інвентаризацію мийних засобів та інших матеріалів

Стаціонарні готелі для сімейного відпочинку – заклади, адаптовані під потреби сімей із дітьми: наявність ігрових зон, спортивно-оздоровчих умов, можливість об'єднання номерів.

Стилістика оформлення – вибір певної дизайнерської концепції (класика, модерн, мінімалізм тощо) для створення атмосфери.

Стратегічне планування – визначення довгострокових цілей і напрямків розвитку готелю та розробка планів для їх досягнення.

Стюарт – це працівник, який займається обслуговуванням номерного фонду та забезпеченням чистоти в готелі, але зокрема він відповідає за організацію і контроль за роботою покоївок. Стюарт організує діяльність покоївок, планує їх зміни, перевіряє виконання стандартів чистоти в номерах і загальних приміщеннях, а також контролює наявність необхідних витратних матеріалів та постільної білизни.

Суміжні номери – два і більше номерів, сполучені між собою дверима, які можуть мати спільний передпокій, спільний чи окремі санвузли.

Супровід гостя – це форма персоналізованого обслуговування в готельному підприємстві, яка передбачає індивідуальну допомогу гостю з боку персоналу на різних етапах його перебування – від моменту прибуття до виїзду.

Схеми поєднання простору всередині будівлі – це організація і взаємне розташування різних приміщень в готелі, яка дозволяє максимально ефективно використовувати площу будівлі та забезпечити зручність для гостей і персоналу. Схеми поєднання можуть бути різними залежно від типу готелю (наприклад, коридорна система, шахова система, пентхаус).

Т

Табльдот – система обслуговування, коли гостям подають їжу за встановленим меню або обраним набором страв, без можливості вибору окремих страв з меню.

Таверна – заклад, де подавали їжу та напої, зазвичай з можливістю ночівлі для подорожніх, часто розташовувалися на торгових шляхах. Заклад, що поєднував функції харчування і проживання, поширений у Європі в добу Середньовіччя.

Таймшер – модель володіння або довготривалої оренди курортного об'єкту, яка передбачає право на користування номером упродовж визначеного періоду щороку. Часто супроводжується сертифікатом, який можна передавати у спадщину.

Тариф – система ставок, що визначає розмір плати за послуги. Залежить від типу номера, сезону, тривалості перебування та інших чинників:

Тариф агентський (consortia rate) – комісійний тариф для агентств та глобальних систем бронювання, який зазвичай прирівнюється до базового тарифу. Комісія при такому тарифі, як правило, не перевищує 5–10%.

Тариф базовий (rack rate) – це офіційна, максимальна роздрібна ціна за номер у готелі, яка встановлюється без знижок, акцій чи спеціальних пропозицій. Зазвичай rack rate вказується в офіційних документах, прайс-листах готелю і використовується як орієнтир для визначення знижок, пакетних тарифів або корпоративних ставок.

Тариф груповий (group rate) – це спеціальна ціна, яку готель чи інший аналогічний заклад розміщення пропонує для групи осіб, що бронюють кілька номерів одночасно. Такий тариф зазвичай є знижений порівняно зі стандартною ціною для індивідуальних гостей, і застосовується для групових бронювань, що включають більшу кількість осіб (зазвичай від 10 осіб і більше).

Тариф для оптовиків (wholesaler rate) – це спеціальна ціна для великих операторів на ринку для внесення в турпакет інших туроператорів. Знижка – до 50%.

Тариф для співробітників турфірм і авіакомпаній (travel agent rate) – це спеціальна знижена ціна на проживання в готелі, яка надається працівникам туристичних агентств, туроператорів і авіакомпаній.

Тариф корпоративний (corporate rate) – спеціальний тариф для корпоративних гостей, з якими готелі укладають угоди на вигідних умовах, пропонуючи нижчі ціни на обслуговування (як правило, зі знижкою від базового тарифу до 20%).

Тариф опублікований (published tariff), фіксована ціна (fixed cost), стандартна ціна (standard rate), ціна за стійкою (rack rate) – повний тариф вартості номера. Офіційна ціна, встановлена готелем для певного типу номера або послуги, яка публічно зазначається в прайс-листах, на вебсайті готелю, у буклетах або на інформаційній дошці.

Тариф пакетний (packaged rate) – це тариф на проживання в готелі, який входить до складу комплексної туристичної послуги (пакету) разом з іншими елементами, наприклад: авіаперельотом, трансфером, харчуванням, екскурсіями, страховкою тощо.

Тариф ринковий (best available rate) – тип тарифу, при якому ціна формується на основі співвідношення попиту і пропозиції на певний момент часу. Даний тариф може змінюватися до декількох разів на день залежно від коливання попиту.

Тариф туроператорський (tour operator net rate) – тариф призначений для реалізації в турпакеті (як правило, зі знижкою від базового тарифу 10–40%).

Текстиль для готелю – спеціальні тканини та вироби (постіль, рушники, серветки тощо), що використовуються в готельному номері.

Тематичний-готель – готель, оформлений у єдиній концептуальній темі.

Температурний режим зберігання продуктів – параметри температури для зберігання продуктів у різних зонах ресторанного господарства.

Теплові насосні системи – обладнання, яке використовує енергію навколишнього середовища для нагрівання або охолодження готельних приміщень.

Термін виїзду – останній час, до якого гість повинен покинути номер, зазвичай це до 12:00 години дня.

Термін експлуатації приміщень – середній період, протягом якого готельні приміщення зберігають функціональність без капітального ремонту.

Технічне обслуговування готелю – комплекс заходів, спрямованих на підтримку в робочому стані інженерних систем готелю.

Технічне обслуговування номерів – обслуговування, що включає перевірку та ремонти технічного обладнання в номерах.

Технічний аудит готелю – процес оцінки технічного стану всіх інженерних систем готелю з метою виявлення недоліків і визначення необхідності ремонту чи модернізації.

Технічний огляд номера – перевірка стану номеру перед його наданням гостю, що включає перевірку всіх засобів та обладнання.

Технічний паспорт номеру – документ, що містить всю інформацію про технічний стан номера, його устаткування та оснащення.

Технічний персонал готелю – працівники інженерно-технічної служби, які здійснюють обслуговування і ремонт інженерних систем готелю, забезпечують безперебійну роботу обладнання та здійснюють аварійно-відновлювальні роботи.

Технології «розумного» будинку – інтеграція сучасних технологій управління освітленням, температурою, вентиляцією та іншими аспектами комфорту, що забезпечують ефективне використання ресурсів і комфортне перебування гостей.

Технології безвідходного виробництва (zero-waste technologies) – підходи до організації виробничих і побутових процесів, спрямовані на максимальне зменшення відходів у готельному бізнесі та їх повторне використання.

Технології освітлення – це використання різних типів освітлення для створення атмосфери в готелі. Включає в себе основне, декоративне та акцентне освітлення для покращення зовнішнього вигляду та функціональності приміщень.

Технологічна концепція гостинності – впровадження сучасних технологій для поліпшення процесу обслуговування в готелі, таких як автоматизація реєстрації, управління освітленням і температурою номерів.

Технологічний процес бронювання місць у готелях – послідовність дій, що включають прийом заявки, перевірку наявності вільних номерів, підтвердження бронювання та надання інформації гостю.

Технологічний цикл обслуговування – це уніфікований стандартний обсяг послуг із певною послідовністю їх надання, яким має намір скористатись гість і які пропонує засіб розміщення. Перелік послуг та їх якість можуть відрізнитись, але надання головних послуг на кожному етапі завжди здійснюється в певній послідовності.

Технологічні цикли – процеси в управлінні готелем, які включають в себе взаємодію між різними етапами обслуговування гостей, такі як реєстрація, прибирання номерів, харчування і розваги, що створюють безперервний цикл обслуговування.

Технологія – це сукупність методів, прийомів, послідовність процедур, що використовуються для організації обслуговування гостей у готелі, у поєднанні з використанням засобів, обладнання, матеріалів, інструментів та інноваційних підходів до покращення якості послуг.

Технологія анімаційної діяльності – це сукупність методів і прийомів, що використовуються для організації та проведення анімаційних заходів. Включає планування, підготовку, проведення та оцінку ефективності анімаційних програм з урахуванням потреб і бажань цільової аудиторії.

Технологія анулювання броні – процес скасування бронювання, коли гість або готель вирішує змінити або відмінити попередньо заброньоване місце. Це може включати визначення умов скасування (наприклад, штрафи або безкоштовне скасування за певний період часу до прибуття).

Технологія бронювання – процес, за допомогою якого гості можуть забронювати номер в готелі, включаючи використання різних платформ та каналів. Технології бронювання також включають використання спеціалізованих систем управління бронюваннями (PMS) для автоматизації процесу.

Технологія гостинності – це виробництво послуг, якість яких визначається створенням комфортних умов середовища гостинності, проявом персональної уваги до гостя, забезпеченням позитивного іміджу підприємства.

Технологія виконання прибиральних робіт – це сукупність організованих заходів та методів, що використовуються для підтримання чистоти та порядку в приміщеннях готелю, зокрема в номерному фонді, санвузлах та загальних зонах. Технологія включає чітко визначені етапи виконання прибирання, вибір відповідних засобів для очищення, порядок їх використання, а також організацію роботи персоналу для досягнення високих стандартів гігієни та комфорту.

Технологія обслуговування в ресторані – послідовність дій і процедур, що забезпечують ефективне і високоякісне обслуговування гостей.

Технологія прибирання приміщень загального користування – процедури прибирання таких приміщень, як коридори, хол, сходи, що використовуються всіма гостями готелю.

Тип номеру – сукупність загальних характерних ознак, притаманних номеру. Це класифікація номерів за різними характеристиками, такими як площа, наявність певних зручностей і розташування в будівлі:

- **Багатомісний номер** – номер, призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають.

- *Двомісний номер з двома односпальними ліжками TWN («twin»)* – номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.
- *Двомісний номер з одним двоспальним ліжком DBL («double»)* – номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.
- *Дуплекс* – двоповерховий номер із двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами, та повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб. Повний санвузол містить умивальник, ванну, душ, унітаз. Це може бути частина люксу або апартаменту, що надає більше простору та приватності.
- *Люкс* – це номер високої категорії з розширеними можливостями і додатковими зручностями, такими як велика площа, декілька кімнат, та повного санвузла (умивальник, ванну або душ, унітаз), кращі меблі, розкішний інтер'єр, особливі послуги для гостей (наприклад, доступ до приватних лаунж-зон або персональний обслуговуючий персонал).
- *Напівлюкс (studio)* – це номер з підвищеним рівнем комфорту, але без деяких розкішних додаткових зручностей, які є в люксах. Напівлюкси зазвичай мають більшу площу та комфортні меблі порівняно зі стандартними номерами. Номер з однієї житлової кімнати з плануванням, яке дає змогу використовувати частину приміщення як вітальню або місце для готування та приймання їжі, а також повного санвузла; розрахований на проживання 1–2 осіб.
- *Номер бізнес-класу* – номер, призначений для розміщення осіб, які перебувають у ділових поїздках чи відрядженнях. Окрім стандартної обстановки номера, тут створюються умови для роботи (робочий стіл, телефон, факс, комп'ютер та інша техніка).
- *Номер економічного класу* – номер, призначений для широкого кола споживачів. Відрізняється скромнішим і дешевшим умеблюванням, що позначається на ціні розміщення.
- *Номер для некурящих* – номер готелю, в якому куріння заборонено для забезпечення чистоти повітря і комфортних умов для гостей.
- *Номер першої категорії (Стандарт)* – номер з однієї житлової кімнати та повного санвузла, розрахований на проживання однієї-двох осіб. У номерах типу «стандарт» повний санвузол містить умивальник, ванну або душ та унітаз.

- *Номер другої категорії* – номер з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб. У номерах другої категорії неповний санвузол містить умивальник та унітаз.
- *Номер третьої категорії* – номер з однієї житлової кімнати і неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб. Неповний санвузол містить умивальник та унітаз.
- *Номер четвертої категорії* – номер з однієї житлової кімнати з умивальником; розрахований на проживання трьох і більше осіб.
- *Номер п'ятої категорії* – номер з однієї житлової кімнати без санітарно-технічних зручностей, розрахований на проживання трьох і більше осіб. Санвузол розміщено на коридорі.
- *Одномісний номер* – номер, призначений для розміщення однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком.
- *Президентський апартамент* – номер із трьох і більше житлових кімнат, міні-кухні або кухонної ніші, одного повного та одного чи більше додаткових санвузлів для гостей, розрахований на проживання однієї-двох осіб. Повний санвузол містить умивальник, ванну або джакузі, душ, унітаз, біде.
- *Стандарт (STD)* – це номер середнього рівня комфортності, який зазвичай обладнаний основними зручностями, такими як ліжко, ванна кімната, телевізор, телефон, мінімум меблів. Це найпоширеніший тип номеру в готелях середньої категорії.
- *Сьюїт (Suite)* – це тип номеру підвищеного комфорту, який часто складається з кількох кімнат, включаючи спальню, вітальню та інші зони. Сьюїти часто мають розкішний інтер'єр і додаткові послуги для гостей, які шукають більше приватності та розкоші.
- *Президентський* – найбільш дорогий номер, до складу якого входять декілька спальних кімнат, вітальня, їдальня, кабінет, декілька повних санвузлів (ванна або джакузі, душ, умивальник, унітаз, чаша «біде»). Може займати площу, як на одному поверсі, так і на декількох.
- *Balcony Room* – номер з балконом.
- *Family room* – сімейний номер, розміром більше стандартного номера.
- *Family Studio* – сімейний номер з двома суміжними кімнатами.
- *De Luxe* – номери підвищеної комфортності.
- *Executive Suite, Suite Senior* – номер підвищеної комфортності, який складається з двох або більше кімнат.

- *Business* – великий номер, який придатний для роботи, оскільки він оснащений оргтехнікою.
- *Connected Rooms* – об'єднані номери, що мають окремий прохід між собою.
- *Honeymoon Room* – номер для молодят.
- *King Suite* – королівський номер.
- *Suite Mini* – номер вищої категорії (кращий за Superior).
- *Triple (TRPL)* – номер з двома ліжками і диваном, на якому, у разі потреби, можна розмістити дитину або дорослу людину.
- *Junior Suite* – двомісний однокімнатний номер великого розміру і підвищеної комфортності; зазвичай одна велика спальня з відокремленим спальним місцем, що вдень перетворюється на вітальню.

Типи функціональної організації приміщень – це різні способи групування і розташування приміщень у готелі, які відповідають функціональним вимогам закладу.

Типізація – процес класифікації різних типів закладів розміщення відповідно до їх особливостей, розмірів, рівня послуг та інфраструктури. Типізація допомагає стандартизувати і спростити вибір відповідного закладу для гостей.

Типологія гостей – класифікація гостей за різними ознаками.

Транзитний готель – це тип засобів розміщення, розташований поблизу великих транспортних вузлів (аеропортів, залізничних вокзалів, морських портів), призначений для короткочасного проживання пасажирів, які очікують на пересадку або мають тривалі стикування між рейсами. Як правило, має мінімальний рівень зручностей та послуг.

Транспортна доступність – характеристика розміщення готелю, яка визначається зручністю під'їзду, близькістю до вокзалів, аеропортів, зупинок громадського транспорту.

Транспортні послуги – надання різноманітного транспорту (трансфер) для перевезення гостей на екскурсії або для особистих потреб.

Тренувальний готель (teaching hotel) – готель, що функціонує на базі освітньої установи для підготовки майбутніх фахівців у готельно-ресторанній сфері.

Турбаза – сезонний або постійний туристичний об’єкт, розрахований на розміщення організованих груп. Пропонує певний режим перебування та обслуговування за затвердженим розкладом.

Туристична база – заклад розміщення з базовими умовами для активного відпочинку, часто під управлінням профспілок. Аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристичному маршруті з активними способами пересування туристів і має умови для харчування та організування активного відпочинку в регламентованому режимі.

Туристичний комплекс – аналогічний готелю засіб розміщення з двох або більше будівель, в якому забезпечують надавання комплексу послуг; у більшості випадків надають послуги харчування, торгівлі, зв’язку та розважання.

Туристичний потяг – транспортний засіб, на якому під час подорожі за туристичним маршрутом забезпечують розміщення у купе залізничних вагонів, а також послуги харчування у спеціально обладнаному вагоні-ресторан

Туристичний супровід – надання гостям послуг гіда або організація екскурсій та інших заходів під час перебування в готелі.

Туристичні готелі – готелі, орієнтовані на культурний та пізнавальний туризм. Часто є частиною туристичних комплексів або розміщуються на маршрутах мандрів.

Туристичні оператори – компанії, які організують поїздки для гостей, включаючи бронювання готелів, екскурсії та інші послуги.

Туристично-екскурсійні готелі – засоби розміщення, що розміщуються поблизу природних або культурних об’єктів, призначені для мандрівників, які ведуть активний спосіб життя.

У

Укомплектування візка покоївки – це процес оснащення спеціального сервісного візка всім необхідним інвентарем, засобами для прибирання та витратними матеріалами, які потрібні для обслуговування номерів готелю.

Уніфікація – спроба стандартизувати вимоги до готелів у різних країнах задля спрощення розуміння рівня сервісу туристами.

Упорядкування інвентарю – організація, зберігання та облік інвентарю, який використовується під час прибирання та обслуговування номерів.

Управління запасами – процес моніторингу і контролю запасів готельного обладнання, засобів для обслуговування номерів, продуктів харчування тощо.

Управлінський контроль – процес перевірки виконання завдань і стандартів, визначених для кожного підрозділу готелю.

Ф

Фасадна зона – частина прилеглої території, що розташована перед головним входом до готелю та виконує представницьку функцію.

Фасадна ідентичність – архітектурна особливість будівлі готелю, яка підкреслює його унікальність серед інших міських об'єктів.

Ферма-готель – засіб розміщення на сільськогосподарських угіддях, де туристи можуть долучатися до фермерської діяльності.

Фешенебельні готелі – елітні, розкішні готелі високого класу, що відзначаються елегантним інтер'єром, високим рівнем сервісу та наданням преміальних послуг, орієнтованих на багатих гостей та VIP-гостей.

Фідбек гостя – відгук або коментар від гостя щодо якості послуг.

Фіксоване меню – меню, де на вибір гостя подаються заздалегідь визначені страви.

Фітнес-центр – тренажерна зала та спортивні приміщення для фізичної активності гостей.

Флагманський готель – основний представницький заклад готельного бренду в місті або регіоні, часто з інноваційною архітектурою.

Флагманський дизайн – авторське дизайнерське рішення, яке підкреслює унікальність готелю та створює його «візитну картку».

Флайтель – авіаційно орієнтований готель для власників малих літаків. Забезпечує повітряне сполучення до місць відпочинку, має інфраструктуру для авіатехніки та розваг.

Флотель – плавучий готель з функціоналом курорту. Складається з декількох суден із можливістю проживання, дозвілля, ділових зустрічей та активного відпочинку. Готель на воді, що стоїть на якорі або пришвартований, але не пересувається.

Форма харчування – визначення способу, за яким організовується харчування в готелі (наприклад, сніданок, обід, вечеря).

Форми обслуговування (методи обслуговування) – різні варіанти надання послуг у готелі:

- обслуговування *«а ля карт»* (*«a la carte»*) – передбачає вільний вибір споживачами страв і напоїв з меню. Незважаючи на те, що цей метод найбільш трудомісткий, нині він вважається найпоширенішим.
- *«а парт»* (*«a part»*) – це метод подачі страв, коли окремі компоненти страви або соусу подаються в окремому посуді поряд із основною стравою. Послуги харчування надаються у встановлений проміжок часу. Така форма обслуговування найчастіше застосовується в будинках відпочинку, пансіонатах, курортних підприємствах, де потрібно обслужити велику кількість гостей.
- *«табльдом»* (*«table d’hote»*) – це форма обслуговування, за якої гостям пропонують заздалегідь складене комплексне меню за фіксовану ціну. Всі споживачі обслуговуються одночасно за однаковим меню.
- *«шведський стіл»* (*«шведська лінія»*) – система обслуговування, за якою гості самостійно вибирають їжу з різноманітних страв, викладених на столах. Асортимент страв і напоїв залежить від категорії готелю і від країни, в якій він розташований.
- *буфетне обслуговування, буфет (Buffet)* – це тип організації харчування, при якому страви подаються у вигляді самостійного вибору з приготованих порцій, розміщених на спеціальному столі чи кількох столах. Це дозволяє гостям самостійно вибирати й комбінувати страви за своїми вподобаннями без участі офіціантів. Персонал поповнює асортимент страв і закусок, приносить додаткові порції, дає гостям поради при виборі їжі, відкриває пляшки з напоями, готує чай чи каву, забирає використаний посуд і приладдя. По факту формат обслуговування аналогічний «шведському столу», однак в європейських та

азійських країнах такий метод обслуговування називають «буфетним», у Швеції – *smorgasbord* або «бутербродний стіл».

- *Сет-меню* – це заздалегідь складене меню з фіксованим набором страв, яке пропонується за єдиною встановленою ціною. Як правило, таке меню містить 2–4 страви.
- *Меню Приз Фікс / Menu Prix Fixe Menu Table D'Hôte* – гостю пропонується конкретний набір за встановленою ціною, зазвичай без можливості вибору.
- *Дегустаційне меню (Tasting Menu)* – маленькі порції різних страв за вибором шеф-кухаря, часто подаються з винами, які з ними смакують, і є доповненням до основного обіду.
- *Меню дю жур (Du jour Menu)* – включає чергові денні страви.
- *Туристичне меню* – складається таким чином, щоб привернути увагу туристів.

Форми оплати – різні способи оплати за послуги готелю, які можуть включати готівку, кредитні картки, електронні платіжні системи або інші фінансові інструменти для розрахунків.

Форми планів – це організація простору готелю, визначена на етапі проектування (складні, прямокутні, гвинтові або комбіновані, залежно від концепції та функціональних вимог).

Формування тарифу – процес встановлення ціни на номери, що базується на різних факторах, таких як сезонність, тип номера та наявність додаткових послуг.

Франкфуртська таблиця зі зниження цін на поїздки – документ, який визначає норму (у відсотках) зменшення вартості послуги залежно від зазначених туристом недоліків її надання.

Франчайзинг у готельному бізнесі – форма співпраці, коли власник готелю працює під брендом великої мережі, дотримуючись її стандартів і технологій.

Фронт-офіс (Front Office) – відділ готелю, що відповідає за прийом гостей, реєстрацію, вирішення питань з номерами, тарифи і обслуговування.

Фудкорт (Food Court) – простір для харчування, де можна вибрати з різних варіантів їжі, часто в готелях з великою кількістю ресторанів і кафе.

Функціональне зонування готелю – розподіл готельного згідно з функціональним призначенням приміщень: проживання, харчування, дозвілля, обслуговування.

Функціональний комфорт – ступінь зручності та ефективності внутрішнього простору готелю, що забезпечує комфортне перебування гостей завдяки продуманому розташуванню меблів, організації інтер'єру та наявності всіх необхідних функціональних елементів.

Фуршет – стиль харчування на заходах, при якому гості самостійно вибирають їжу з розташованих на столах страв.

Х

Ханни – готелі або гостинні двори на Сході (зокрема в арабських країнах), де надавались послуги для торговців, мандрівників і їхніх тварин.

Харчова ідентифікація – процес позначення та контролю якості продуктів харчування, що використовуються у готелі.

Хатаго – це історичний тип японських заїжджих дворів або гостьових будинків, які функціонували як місця розміщення та харчування для мандрівників у період Едо (1603–1868). Вони були поширені вздовж основних транспортних маршрутів.

Хаусбот – будинок-човен, що використовується як житло або для відпочинку на воді.

Хімчистка – підрозділ готелю або зовнішня компанія, що забезпечує чистку одягу та текстилю, що не піддається звичайному пранню.

Хол готелю – зона очікування, як правило з меблями, де гості можуть відпочити, зустрітися або переглянути інформаційні матеріали. Це приміщення або просторі коридори в готелі, зазвичай на вході, які виконують функцію з'єднання різних частин будівлі.

Хонзин – це офіційна гостьова резиденція у складі шляхової станції в Японії періоду Едо, призначена для тимчасового проживання і обслуговування феодалів, урядовців, самураїв високого рангу та імператорських послів під час їхніх подорожей головними транспортними маршрутами країни.

Хостел – бюджетне житло з мінімальними зручностями, зазвичай з загальними кімнатами й кухнею, популярне серед молоді. Готель, у якому номери, розташовані зазвичай за коридорною або блочною системою, і має умови для самостійного готування їжі та санітарно-технічні зручності на поверсі або у блоці.

Хостес – індустрія гостинності працівник закладу гостинності, яка займається зустріччю гостей, супроводом до столика чи зони обслуговування, а також часто виконує функції інформаційного супроводу та першого контакту з відвідувачами у ресторанах, готелях, виставкових центрах чи на заходах.

Ц

Цифровий готель (Smart Hotel) – готель із повністю автоматизованими процесами за допомогою цифрових технологій.

Цілодобова реєстрація – система, коли реєстрація гостей можлива в будь-який час доби, навіть після стандартних годин.

Цільова аудиторія – категорії споживачів, на яких орієнтовано обслуговування в готелі.

Ч

Час виселення з готелю (Check-out) – процес завершення перебування гостя в готелі, під час якого здійснюється оплата за послуги і повернення ключів.

Час заїзду та виїзду – стандартний час, коли гості можуть заселятися в номер (check-in) та коли вони повинні покинути його (check-out).

Час реєстрації в готелі (Check-in) – процес реєстрації гостя в готелі, що включає надання особистих даних, отримання ключа від номеру та оплату послуг.

Часові обмеження на обслуговування – визначення часу, коли послуги можуть бути надані гостю.

Чек-лист для прибирання – список задач для персоналу при прибиранні номера, включаючи зміни постелі, прибирання вбиральні, поповнення засобів гігієни тощо.

Чинники емоційного рівня – це аспекти, які впливають на емоційний стан гостей, наприклад, рівень комфорту, затишок, дизайн інтер'єру, музичний фон, аромат у приміщеннях, що можуть викликати позитивні емоції та сприяти бажанню повернутися.

Чинники колориту – це елементи, які створюють особливу атмосферу та характер готелю, такі як використання кольорів, текстур, декоративних елементів, що формують індивідуальність закладу та його візуальний вигляд.

Чинники комфорту – це фактори, які визначають зручність та комфорт перебування гостей у готелі, такі як зручні меблі, оптимальна температура, шумоізоляція, високоякісне постільне та банне приладдя, а також зручність у використанні всіх послуг.

Ш

Шале – тип готелю в стилі сільського будинку, поширений у гірських регіонах, особливо в Альпах. Орієнтований на відпочинок у природному середовищі.

Швейцар – це працівник готелю, який виконує функції зустрічі гостей на вході, відчинення дверей, а також іноді допомагає з багажем і орієнтуванням відвідувачів у приміщенні.

Швидке бронювання – процес бронювання номеру, який займає мінімум часу, зазвичай через автоматизовані системи або онлайн платформи.

Шумоізоляція – це методи та матеріали, які використовуються для зменшення рівня шуму в готелі, що сприяє забезпеченню комфорту та спокою для гостей.

Щ

Щоденне поточне прибирання – це регулярний процес підтримання чистоти в готельних номерах та загальних зонах протягом кожного дня. Це важливий етап обслуговування номерного фонду, що включає виконання базових прибирань та дотримання гігієнічних стандартів.

Щоденне проміжне (експрес) прибирання – це швидке, але ефективне прибирання готельних номерів та загальних приміщень, яке зазвичай здійснюється протягом дня для підтримання порядку без необхідності виконувати повне прибирання. Цей вид прибирання орієнтований на те, щоб забезпечити гостям чистоту та комфорт, не відволікаючи їх від основних справ.

Я

Ядро просторової структури – основні елементи організації простору готелю, які визначають функціональне використання приміщень, зокрема номери, рецепцію, коридори, обідні зони.

Ями – приміщення або простори в готелях для тимчасового зберігання багажу, часто використовувались на ранніх етапах розвитку готельного бізнесу.

Якість обслуговування – є критичним чинником конкурентоспроможності підприємств готельного господарства. Це поняття охоплює як об'єктивні параметри послуг, так і суб'єктивні очікування гостей. Це сукупність властивостей готельних послуг, яка визначає їх здатність задовольняти (або перевищувати) заявлені і латентні потреби гостей шляхом забезпечення надійності, оперативності, компетентності, емпатії та відповідності матеріального середовища сучасним стандартам гостинності.

Категорії якості:

Внутрішня якість – має вияв у якості налагодження внутрішньої комунікації працівників, технічного обслуговування обладнання, роботи окремих підрозділів.

Матеріальна якість – втілюється в дизайні приміщень, меблів, якості посуду, скла, білизни, оздобленні виготовленої продукції.

Нематеріальна якість – представлена у вигляді рівня комфорту, створення загальної атмосфери сервісу та естетичного задоволення, а також у достовірності реклами, коли заявлений рівень сервісу відповідає реальності.

Психологічна якість – характеризується виявом гостинності, ввічливості, турботи, доброзичливості обслуговуючого персоналу.

Ярмаркове житло – тимчасові споруди для проживання під час фестивалів, виставок, ярмарків тощо.

АВС

American Automobile Association (AAA) – організація, що присвоює готелям у США рейтинг у діапазоні від 1 до 5 діамантів.

Back office – адміністративні та підтримуючі підрозділи готелю, які не взаємодіють безпосередньо з гостями, але забезпечують функціонування готелю. Це може включати бухгалтерію, управлінський персонал, відділ постачання та інші підтримуючі служби.

Check-in – процес заселення гостей в готель, як правило після 12:00-14:00.

Check-out – процес виселення гостей з готелю, як правило до 12:00.

Dietary Options – дієтичні варіанти харчування, які враховують спеціальні харчові потреби, наприклад, безглютенові, вегетаріанські страви.

Early check-in (ранній заїзд) – коли гість заселяється раніше розрахункової години. Це здійснюється за додаткову оплату.

Front office – це сукупність підрозділів, які безпосередньо взаємодіють із зовнішніми гостями, споживачами або партнерами, забезпечуючи надання основних послуг, продажів і підтримки, що формують споживчий досвід та дохід компанії.

Gîtes de France – система класифікації туристичних помешкань у Франції з позначенням «вух» замість зірок.

Green Key – міжнародна еко-сертифікація для готелів, що впроваджують сталий розвиток та екологічні стандарти.

HoReCa – термін для позначення сфери громадського харчування та готельного господарства (hotel, restaurant, cafe–catering–casino).

Hotelstars Union – європейська система класифікації готелів, що забезпечує гармонізацію стандартів у 20+ країнах.

HOTREC (від англ. *Hotels, Restaurants & Cafés in Europe*) — це європейська конфедерація, яка об'єднує національні асоціації готельного та ресторанного бізнесу. Її мета — представляти інтереси готельно-ресторанного сектору на рівні Європейського Союзу, сприяти підвищенню якості послуг, розвитку туризму та обміну досвідом між країнами.

Ice Hotel (льодовий готель) – готель, побудований повністю з льоду та снігу, функціонує сезонно.

Late check-out (нізній виїзд) – коли гість залишається в готельному номері після розрахункової години (зазвичай 12:00).

Mobil Travel Guide (Forbes) – рейтингова система, яка оцінює готелі за 5–зірковою шкалою, акцентуючи увагу на сервісі.

Nordic Swan Ecolabel – це офіційний екологічний знак якості, що присвоюється готелям і ресторанам, які дотримуються високих стандартів сталого розвитку, раціонального використання ресурсів, мінімізації негативного впливу на довкілля та забезпечують екологічно безпечні послуги для гостей.

Overbooking – практика продажу більшої кількості номерів, ніж їх фактична кількість, з метою врахування можливих скасуваннях або відмов гостей. Цей метод дозволяє готелям уникати недовантаження, але може призвести до проблем, якщо всі заброньовані номери будуть заповнені.

Parador – готелі в історичних будівлях Іспанії, що мають окрему систему категоризації.

Pop-up готель – тимчасовий готель, який функціонує під час певних подій (концерти, чемпіонати, фестивалі).

Ryokan – традиційний японський готель з татамі, футоном і громадською лазнею, класифікується за окремими критеріями.

Self-classification (самокласифікація) – практика, за якої готелі самостійно заявляють свою категорію без обов'язкової державної перевірки.

SIS (Standardized Information System) – єдина глобальна стандартизована інформаційна система позначень в готельному господарстві, що складається з великої кількості піктограм (умовних рисунків), запропонована HOTREC. Є прозорою, інформативною, допомагає споживачам добре орієнтуватися у готельному сервісі, контролюється законодавством, що не допускає хибних трактувань.

SPA-зона – комплекс приміщень для оздоровчих та релаксаційних процедур.

Special Dietary Requirements – спеціальні харчові вимоги, що враховуються при підготовці меню для гостей з особливими потребами.

Suite hotel – готель, що надає апартаменти з кухнею та вітальнею для тривалого проживання.

Upsell – гість в результаті переговорів бронює номер вищої категорії, ніж збирався забронювати.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).
5. Горюнова К., Стойка А. Організація готельного господарства: електронний навчальний посібник. Київ: МДУ, 2024.
6. Корж Н.В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навчальний посібник. Київ : Київський національний торгово-економічний університет, Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.
7. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівецький національний університет імені Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
8. Методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг» розроблені на основі міжнародного стандарту ISO 22483:2020 «Tourism and related services. Hotels. Service requirements».
9. Методичні рекомендації «Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. Словник термінів (відповідно до ISO 18513:2021)».
10. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно–ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
11. Словник готельно-ресторанних термінів: посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм»/ укл. Вишнеvsька О.О. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2012. 80 с.

НОТАТКИ

Довідник
Електронне видання

Мельник Надія Вікторівна, Єрко Ірина Володимирівна

Готельна справа: глосарій термінів та понять
Готельна справа, 1–2 курс

Видання друкується в авторській редакції