

INTERNATIONAL
STANDARD

ISO
18513

NORME
INTERNATIONALE

First edition
Première édition
2003-10-01

**Tourism services — Hotels and other types
of tourism accommodation — Terminology**

**Services touristiques — Hôtels et autres
types d'hébergements touristiques —
Terminologie**



Reference number
Numéro de référence
ISO 18513:2003(E/F)

© ISO 2003

PDF disclaimer

This PDF file may contain embedded typefaces. In accordance with Adobe's licensing policy, this file may be printed or viewed but shall not be edited unless the typefaces which are embedded are licensed to and installed on the computer performing the editing. In downloading this file, parties accept therein the responsibility of not infringing Adobe's licensing policy. The ISO Central Secretariat accepts no liability in this area.

Adobe is a trademark of Adobe Systems Incorporated.

Details of the software products used to create this PDF file can be found in the General Info relative to the file; the PDF-creation parameters were optimized for printing. Every care has been taken to ensure that the file is suitable for use by ISO member bodies. In the unlikely event that a problem relating to it is found, please inform the Central Secretariat at the address given below.

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

© ISO 2003

The reproduction of the terms and definitions contained in this International Standard is permitted in teaching manuals, instruction booklets, technical publications and journals for strictly educational or implementation purposes. The conditions for such reproduction are: that no modifications are made to the terms and definitions; that such reproduction is not permitted for dictionaries or similar publications offered for sale; and that this International Standard is referenced as the source document.

With the sole exceptions noted above, no other part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

La reproduction des termes et des définitions contenus dans la présente Norme internationale est autorisée dans les manuels d'enseignement, les modes d'emploi, les publications et revues techniques destinés exclusivement à l'enseignement ou à la mise en application. Les conditions d'une telle reproduction sont les suivantes: aucune modification n'est apportée aux termes et définitions; la reproduction n'est pas autorisée dans des dictionnaires ou publications similaires destinés à la vente; la présente Norme internationale est citée comme document source.

À la seule exception mentionnée ci-dessus, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Published in Switzerland/Publié en Suisse

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this International Standard may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO 18513 was prepared by the European Committee for Standardization (CEN) in collaboration with the ISO Technical Management Board, in accordance with the Agreement on technical cooperation between ISO and CEN (Vienna Agreement).

Throughout the text of this document, read "...this European Standard..." to mean "...this International Standard...".

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments de la présente Norme internationale peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 18513 a été élaborée par le Comité européen de normalisation (CEN) en collaboration avec le Bureau de gestion technique de l'ISO, conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Tout au long du texte du présent document, lire «... la présente Norme européenne ...» avec le sens de «... la présente Norme internationale ...».

Contents**Foreword****Introduction**

- 1 Scope
- 2 Normative references
- 3 Accommodation
- 4 Services
- 5 Facilities for guests

Annex A.1 (informative)
Alphabetical index (English) and
Dictionary

Annex A.2 (informative)
Alphabetical index (French) and
Dictionary

Annex A.3 (informative)
Alphabetical index (German) and
Dictionary

Sommaire**Avant-propos****Introduction**

- 1 Domaine d'application
- 2 Hébergement
- 3 Services
- 4 Installations et prestations pour la clientèle

Annexe A.1 (informative)
Index alphabétique (Anglais) et
dictionnaire

Annexe A.2 (informative)
Index alphabétique (Français) et
dictionnaire

Annexe A.3 (informative)
Index alphabétique (Allemagne) et
dictionnaire

Inhalt**Vorwort****Einleitung**

- 1 Anwendungsbereich
- 2 Unterkunft
- 3 Dienstleistungen
- 4 Einrichtungen für Gäste

Anhang A.1 (informativ)
Alphabetischer Index (Englisch)
und Begriffsübersetzungen

Anhang A.2 (Informativ)
Alphabetischer Index
(Französisch) und
Begriffsübersetzungen

Anhang A.3 (Informativ)
Alphabetischer Index (Deutsch)
und Begriffsübersetzungen

Foreword

This document (EN ISO 18513:2003) has been prepared by Technical Committee CEN/TC 329 "Tourism Services", the secretariat of which is held by DIN in collaboration with the ISO Technical Management Board.

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by April 2004, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by April 2004.

Annexe A is informative.

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

Avant-propos

Le présent document (EN ISO 18513:2003) a été élaboré par le Comité Technique CEN/TC 329 "Services touristiques", dont le secrétariat est tenu par DIN, en collaboration avec le Bureau de gestion technique de l'ISO.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par endorsement, au plus tard en avril 2004, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en avril 2004.

L'Annexe A est informative.

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède et Suisse.

Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 18513:2003) wurde vom CEN/TC 329 "Tourismus-Dienstleistungen" erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird, in Zusammenarbeit mit dem ISO Technical Management Board.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis April 2004, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis April 2004 zurückgezogen werden.

Anhang A ist informativ.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Malta, die Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, die Schweiz, die Slowakei, Spanien, die Tschechische Republik, Ungarn und das Vereinigte Königreich.

Introduction

This European Standard contains definitions of a number of terms commonly used in the tourism industry. The standard is designed to facilitate understanding between the users and providers of tourism services.

Assisting consumers to make an informed choice of tourism service has the potential to increase the likelihood of expectations being met, and of satisfactions being enhanced. The tourism industry will also benefit from better-informed consumers.

The standard is also intended to be of value to those developing other tourism and travel standards.

Formulating standard tourism definitions is a difficult task not the least because of cultural differences. Some terms and concepts have not been included within the standard because they were

- unknown in one or more member state, or

- incapable of being accurately translated, or described, by one or two of the three languages used in the standard.

Some other terms have been excluded because their abstract nature rendered them too complex for definition.

An extra informative annex has been prepared that serves as dictionary with the equivalence between English, French, German and Spanish.

Introduction

La présente Norme européenne contient les définitions d'un certain nombre de termes généralement utilisés dans l'industrie touristique. Cette norme est destinée à faciliter la compréhension entre les utilisateurs et les prestataires de services touristiques.

L'aide apportée aux consommateurs, pour faire un choix en connaissance de cause permet d'accroître la probabilité de satisfaire les attentes et d'augmenter le degré de satisfaction. L'industrie touristique profitera aussi d'une meilleure information des consommateurs.

Cette norme est également intéressante pour ceux qui élaborent d'autres normes en matière de tourisme et de voyages.

L'élaboration de définitions normalisées en matière de tourisme est une tâche difficile, entre autres du fait des différences culturelles. Certains termes et concepts n'ont pas été retenus dans la norme car :

- ils sont inconnus dans un ou plusieurs Etats membres ; ou

- ils ne peuvent être traduits ou décrits avec précision, dans une ou deux des trois langues utilisées dans la norme.

Certains autres termes ont été exclus car leur caractère abstrait les rendait trop complexes à définir.

Une autre annexe informative a été élaborée pour servir de dictionnaire avec les équivalences entre l'anglais, le français, l'allemand et l'espagnol.

Einleitung

Diese Europäische Norm enthält Definitionen verschiedener Begriffe, die in der Tourismusindustrie häufig verwendet werden. Sie dient dazu, die Kommunikation zwischen den Nutzern und Anbietern des Tourismusdienstleistungen zu erleichtern.

Das Bereitstellen von Informationen erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass die Erwartungen des Verbrauchers hinsichtlich der Tourismusdienstleistungen erfüllt werden und dadurch die Zufriedenheit gesteigert werden kann. Die Tourismusindustrie wiederum wird von besser informierten Verbrauchern profitieren.

Die Norm soll auch denjenigen nützen, die andere Normen für Tourismus und Reisen ausarbeiten.

Die Ausarbeitung einheitlicher Definitionen im Tourismusbereich ist nicht zuletzt wegen der kulturellen Unterschiede eine schwierige Aufgabe. Einige Begriffe und Konzepte wurden nicht in die Norm aufgenommen, weil sie

- in einem oder mehreren Mitgliedsstaat(en) unbekannt waren, oder

- in einer oder zwei der in der Norm verwendeten drei Sprachen nicht genau übersetzt oder beschrieben werden konnten.

Einige andere Begriffe wurden weggelassen, da sie zu abstrakt und daher schwer definierbar sind.

Ein zusätzlicher informativer Anhang wurde erarbeitet, der als Wörterbuch für bedeutungsgleiche Ausdrücke im Englischen, Französischen, Deutschen und Spanischen dient.

This document is a preview generated by EVS

1 Scope

This European Standard defines terms used in the tourism industry in relation to the various types of tourism accommodation and other related services.

1 Domaine d'application

La présente Norme définit les termes utilisés dans l'industrie touristique, relatifs aux divers types d'hébergements et autres services connexes.

1 Anwendungsbereich

Diese Norm definiert Begriffe, die von der Tourismusindustrie in Zusammenhang mit den verschiedenen Arten touristischer Unterkünfte und anderen damit verbundenen Dienstleistungen verwendet werden.

2 Accommodation**2.1 Basic concepts****2.1.1****accommodation**

provision of at least sleeping and sanitary facilities

2.1.2**accommodation rating;
grading scheme**

system providing an assessment of the quality standards and provision of facilities and/or services of tourist accommodation

NOTE 1 Typically within five categories, often indicated by one to five symbols.

NOTE 2 The assessment system can be organised by international, national or regional authorities, tourist boards, trade associations, guide publishers or owners of accommodation themselves.

2.1.3**self-catering facilities**

provision of installations and equipment for preparing, cooking and serving meals by the customer

2 Hébergement**2.1 Concepts de base****2.1.1****hébergement**

fourniture au moins du couchage et d'installations sanitaires

2.1.2**classement de l'hébergement;
système de classement**

système permettant d'évaluer les standards de qualité d'un hébergement touristique ainsi que la fourniture d'installations et d'équipements et/ou de services

NOTE 1 Généralement en cinq catégories, souvent signalées par un à cinq symboles.

NOTE 2 Le système d'évaluation peut être organisé par les autorités internationales, nationales ou régionales, les offices de tourisme, les associations professionnelles, les éditeurs de guide ou les propriétaires d'hébergements eux-mêmes.

2.1.3**équipements de cuisine**

mise à disposition d'installations et d'équipements permettant au client de se préparer, de se cuisiner et de se servir des repas.

2 Unterkunft**2.1 Grundbegriffe****2.1.1****Unterkunft**

Bereitstellung von zumindest Schlafgelegenheiten und sanitären Einrichtungen

2.1.2**Unterkunftseinstufung;
Klassifizierungssystem**

System zur Beurteilung unterschiedlicher Qualitätsstandards bereitgestellter Einrichtungen und/oder Dienstleistungen touristischer Unterkünfte (meist in fünf Kategorien, oftmals mit einem bis zu fünf Symbolen gekennzeichnet)

ANMERKUNG Die Einstufung kann von internationalen, nationalen oder örtlichen Behörden, Tourismusorganisationen, Wirtschaftsverbänden, Herausgebern von Reiseführern oder Besitzern der Unterkunftsstätte selbst organisiert werden.

2.1.3**Selbstverpflegungseinrichtungen**

Bereitstellung von Einrichtungen und Ausrüstungen zur Vorbereitung, zum Kochen und Servieren von Mahlzeiten durch den Kunden