

О ПРОБЛЕМЕ ДЕФИНИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ТЕРМИНОВ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В предлагаемой статье, касающейся гостиничной индустрии, особую актуальность приобрел вопрос терминологического единообразия в государственных документах, регулирующих гостиничную деятельность. На примере анализа дефинирования термина «гостиница» в нескольких нормативных источниках автор статьи показывает противоречие между практическим содержанием данного термина и его нормативными дефинициями.

Ключевые слова: дефинирование, нормативные документы, гостиница, средство размещения.

I.Y. Kalinina

THE PROBLEM OF THE DEFINITION OF PROFESSIONAL TERMS IN HOTEL INDUSTRY

In the present article, concerning the hotel industry, gained particular importance to the question of uniformity in terminology in government documents regulating this industry. By analyzing the definition of the term "hotel" in several normative literature, the author shows the conflict between the practical meaning of this term and its normative definitions.

Keywords: definition, regulatory documents, the hotel, accommodation facilities.

Проблема, обозначенная в заголовке статьи, актуальна не только с точки зрения организации гостиничной деятельности, но и имеет значение в научно-исследовательской деятельности. В процессе создания ВКР студентам предлагается использовать дефинирование как один из методов научного исследования. Важная часть теоретической главы ВКР – это дефинирование терминов. Обоснованное актуальное дефинирование основополагающих понятий исследовательской работы студента делает успешными дальнейшее проектирование и/или другие виды научно-практической деятельности. Для студентов дефинирование, как метод научного исследования, заключается не в самостоятельном определении терминов и понятий, а в анализе различных источников информации, в том числе и нормативных документов, с целью поиска дефиниций для основных понятий своей работы. Студенту, избравшему тему своей ВКР в рамках гостиничной деятельности, нередко приходится сталкиваться с различными дефинициями одного и того же термина или с разными взглядами на объем одного и того же понятия. Например, многие авторы отождествляют «гостиничную индустрию» и «индустрию гостеприимства», «сервис» и «обслуживание».

С нашей точки зрения, в данных парах термины имеют разное значение. Теоретики и практики гостиничной индустрии вправе доказывать свои взгляды в научной и даже в учебной литературе. Большой проблемой является отсутствие единообразия в определении одного и того же термина в нормативных документах. Это отмечается и студентами при анализе подобных источников информации, и практиками гостиничного бизнеса, которым для организации качественного обслуживания необходимо иметь полные единообразные формулировки профессиональных терминов, отражающие суть понятий.

Основными нормативными документами, регулирующими гостиничную деятельность, являются Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (далее – ППГУ в РФ), Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения (далее – Порядок классификации). Важную часть нормативной базы организации гостиничного обслуживания составляют ГОСТы: ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования и др.

Рассмотрим определение термина «гостиница» в названных нормативных документах.

Гостиница (отель) – предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг [1].

Гостиница (отель) – объект туристской индустрии, представляющий собой коллективное средство размещения с определенным количеством номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее определенный набор услуг и сгруппированное в категории в зависимости от оборудования номеров и других помещений и уровня сервиса [2].

Гостиница и иное средство размещения – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг [3].

В Порядке классификации определения терминов, используемых в данном документе, вообще, отсутствуют.

Проанализировав данные дефиниции, отмечаем, во-первых, отсутствие единообразия в формулировках, во-вторых, скудность формулировок во всех трех примерах. Второе замечание считаем особо важным. Приведенные дефиниции не раскрывают всей полноты значения термина «гостиница» и не показывают отличие гостиницы от «иных», «специализированных» средств размещения.

Каждая гостиница – это коллективное средство размещения, но не каждое коллективное средство размещения может называться гостиницей. На пример, туристская база подходит под любое из выше процитированных определений. Однако в одном из этих документов, она относится к специализированным средствам размещения [2]. Хостел тоже может быть дефинирован подобным образом, однако относится к иным средствам размещения. В анализируемых нормативных документах мы встречаем понятия «гостиницы и аналогичные коллективные средства размещения», «иные коллективные средства размеще-

ния», «специализированные коллективные средства размещения». Но основываясь на имеющихся дефинициях этих терминов, сложно определить отличия этих средств размещения.

Предлагаем рассмотреть следующую формулировку термина «гостиница». Гостиница – коллективное средство размещения, отличающиеся от других коллективных средств размещения рядом признаков:

1. Представляет собой здание или сооружение.
2. Состоит из определенного количества номеров (в РФ минимум от 5 номеров).
3. Основная предоставляемая услуга – временное размещение, в состав которой входит ежедневная уборка номера.
4. Предоставляет широкий спектр дополнительных услуг.
5. Гостиницы группируются в категории и классы в зависимости от стандартов страны и уровня комфорта, обслуживания.

Используя эту формулировку, мы можем доказать, что кемпинг – специализированное средство размещения, его основная услуга – предоставление места для временного проживания, но кемпинг – не является зданием или сооружением. Туристская база – специализированное средство размещения, ее основная услуга – предоставление места для временного проживания, но турбаза не предоставляет широкого спектра услуг и услугу уборки номеров и не всегда состоит из номеров. Разница между флотелем и ботелем тоже становится очевидной благодаря выше перечисленным признакам гостиницы и заключается в содержании основной услуги. У ботеля – временное размещение, у флотеля – транспортная, экскурсионная услуга.

Однако остается открытым вопрос о термине «иные коллективные средства размещения», он используется во всех выше перечисленных нормативных документах, но не в одном не дефинируется. К данной группе средств размещения согласно ГОСТу Р 51185-2014 относятся капсульные отели, концептуальные отели, ледяные отели, хостелы; общежития, меблированные комнаты и другие средства размещения. По нашему мнению, перечисленные средства размещения соответствуют определению гостиницы и могут относиться к группе «гостиницы и аналогичные средства размещения».

Таким образом, для организации гостиничной деятельности, соответствующей государственным стандартам, необходимо, чтобы эти стандарты имели полные, корректные, соответствующие действительности дефиниции и формулировки. Выполнение этого требования так же позволит успешнее проводить научно-исследовательскую деятельность в сфере гостеприимства, что в свою очередь повысит эффективность гостиничной деятельности.

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

3. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Информация об авторе

Калинина Ирина Юрьевна – канд. педагог. наук, доцент, кафедра туризма и гостиничного бизнеса, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: eiy_10@inbox.ru.

Author

Kalinina Irina Yurievna – candidate of pedagogic sciences, associate professor chair of tourism and hotel business, Baikal National University, 11, Lenin str., Irkutsk, 664003, e-mail: eiy_10@inbox.ru.