Проблемы терминологии туризма[1]

Аннотация

Авторами высказывается точка зрения, что терминология, применяемая в сфере туризма, закрепленная в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», требует развития и доработки.

Ключевые слова: туристское обслуживание, сервис в туризме, туристская услуга, санаторно-курортная услуга

Анализ проблем развития отечественного туризма на современном этапе позволяет выделить одну из базовых его проблем – отсутствие единой системы понятий и определений, которыми пользуются исследователи туризма в науке, а также представители правовой системы государства, рассматривающие спорные вопросы, связанные с практикой туризма, туроператоры и турфирмы, предприятия, непосредственно оказывающие туристские услуги на месте их потребления, туристы, экскурсанты и другие заинтересованные субъекты, деятельность которых прямо или опосредованно связана с туризмом.

Главным условием успешного осуществления любой деятельности, которая законодательно регулируется государством, является наличие общей, единой для всех системы определений, которая должна приниматься за основу всеми ее субъектами. Жесткое следование этой системе исключает разночтения в толковании используемых терминов, ее отсутствие может вызвать самые неблагоприятные последствия в практических действиях субъектов туристской деятельности.

Пустовойтенко Светлана Ивановна
соискатель, Сочинский научно-исследовательский центр Академии наук РФ
Sweta-Dar@hotmail.com

Сарян Акоп Айгазович
канд. экон. наук, Сочинский научно-исследовательский центр Академии наук РФ
Akopsar@rambler.ru

[1] Материал из серии «Аналитические обзоры». – *Прим. ред.*

Актуальность данного вопроса подтверждается фактом первоочередного рассмотрения Госдумой РФ в период весенней сессии в марте 2012 года проекта закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части уточнения понятий и совершенствования государственного регулирования в сфере туризма [1].

На сегодняшний момент выделяются следующие негативные последствия отсутствия этой единой системы. Так, Вольвач Я. В., практикующий адвокат, указывает, что вопросы оказания и предоставления туристских услуг потребителю все чаще становятся предметом рассмотрения возникших в практике туризма споров в судебном порядке. Одной из причин этого, по мнению автора, является отсутствие законодательного урегулирования как самих понятий «услуга» и «туристская услуга», так и критериев разграничения туристских и иных услуг. Акцентируется внимание на имеющейся возможности искусственного разделения комплексной туристской услуги на отдельные услуги, оказываемые разными лицами с целью «размывания» ответственности организатора путешествия [2].

Термины и терминологические дискуссии

Вторая большая проблема, напрямую связанная с вопросом необходимости формирования единой терминологической базы – это открытые вопросы безопасного предоставления услуг в туризме, как на национальном, так и на международном уровне. Эта проблема обращает на себя внимание исследователей туризма в науке и в области права.

терминологические дискуссии ведутся в теории российского туризма в отношении таких понятий, как: «туристское обслуживание», «сервис в туризме», «туристский продукт», «туристская услуга», «санаторно-курортная услуга»

Третья проблема касается вопросов создания, принятия и использования единых национальных стандартов в туризме, формирования единой терминологической базы стандартизации, соотнесение ее с международными стандартами.

Корнем возникших проблем является, как представляется, отсутствие единой понятийной базы субъектов деятельности в туризме, которая в настоящее время находится в стадии своего развития и становления.

Так, комплексная работа по созданию и развитию единой терминологической базы стран ЕС с целью улучшения качества терминологии стандартизации ведется на основе обмена терминологическими базами между организациями по стандартизации и соответствующими научно-исследовательскими организациями, которые вносят свой вклад в развитие терминологии. Особое внимание уделяется каждому отдельному термину или заимствованию терминологической информации.

Работа с терминологическими базами ведется на основе соглашения, основанного на существующих законодательных нормах по защите авторского права. Проводится совместная работа по согласованию соответствующей терминологической базы организациями по стандартизации, другими институтами и организациями, которые в своей области выступают в качестве экспертов.

Формирование единой терминологической базы стран ЕС нацелено на создание, принятие и использование единых стандартов и регулируется Кодексом добросовестной практики согласно Приложению к Конвенции Всемирной торговой организации (ВТО) по Соглашению о технических барьерах в торговле [3].

Терминологические дискуссии ведутся в теории российского туризма в отношении таких понятий, как: «туристское обслуживание», «сервис в туризме», «туристский продукт», «туристская услуга», «санаторно-курортная услуга», терминологических определений «туристский», «туристический» и других понятий.

основные понятия профильной области закрепляются в законах Российской Федерации

Законодательно установленная терминология

Основные понятия профильной области закрепляются в законах Российской Федерации. Именно закон определяет эти основные понятия, которые затем используются как термины, в том числе, и в сфере туризма. Законодательные понятия являются, по существу, правовыми регуляторами туристской и санаторно-курортной деятельности. Все понятия представлены в ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред.



Рис. Отражение существенных связей основных составляющих понятийного аппарата сферы туризма. Региональный аспект

от 05.02.2007 № 12-ФЗ, далее – Закон № 132), где отсутствуют понятия «услуга», «туристская услуга», «санаторно-курортная услуга». Закон № 132 и его последующие редакции[2] предлагают определение более общего порядка «туристский продукт».

На *рис.* (*см. выше*) отражены взаимосвязи понятий сферы туризма. Обобщенными базовыми понятиями являются, на наш взгляд, понятия: «туристское обслуживание» и «сервис в туризме», которые по своему смысловому наполнению являются равнозначными. Слово «сервис» представляет собой кальку – прямое заимствование из английского языка.

[2] Терминология в области туризма установлена Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральным законом от 05.02.2007 № 12-ФЗ были внесены изменения в Закон № 132-ФЗ, в том числе, касающиеся туристской терминологии. Последующие редакции Закона № 132-ФЗ туристскую терминологию не затрагивали. В этой связи упоминание авторов обо всех последующих редакциях Закона № 132-ФЗ не уместно. – *Прим. ред.*

Термин «туристский продукт» является более конкретным понятием исследуемой области и включает в себя туристские услуги и товары. Туристские услуги классифицируются далее в соответствии с их профилем.

Так, авторы Кетова Н. П., Онищенко Е. В, Шарафутдинов В. Н. подробно рассматривают три подхода в современной теории туризма к определению понятия «туристский продукт». Указывается на совершенно разное понимание и наполнение содержания этого понятия, высказывается предположение, что формулировка того или иного понятия определяется в основном только тогда, когда начинают проясняться проблемы его количественных определений [9][3].

Основой терминологического аппарата является цепочка понятий: «услуга – туристская услуга – туристский продукт». Отсутствие единого подхода в определении базового термина «услуга» во многом обусловливает наличие разных подходов в трактовке понятий «туристская услуга», «туристский продукт».

Разница в смысловом наполнении этих понятий заключается, как представляется, в наличии двух подходов в определении понятия «услуга»: отечественный подход и заимствования из трудов западных ученых, а также в неточностях перевода заимствованных терминов, на которые указывает, например, Прищепенко В. В.

Определения терминов, предлагаемые авторами

Анализ определений «туристская услуга», «санаторно-курортная услуга», неоднозначность трактовки и обширность форм изложения поз-

отсутствие единого подхода в определении базового термина «услуга» во многом обусловливает наличие разных подходов в трактовке понятий «туристская услуга», «туристский продукт»

[3] Понятие «туристский продукт» четко определено в ст. 1 Закона № 132-ФЗ: «туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта». Это определение, вне зависимости от научных дискуссий, и следует считать базовым, так как оно установлено законом. – *Прим. ред.*

воляют предложить следующие варианты определений и их трактовки с акцентом на трех основных моментах: системности, разграничении потребностей посетителя места отдыха, выделение аспекта оплаченности услуги.

Туристская услуга – социальная эколого-экономическая система обеспечения посетителя рекреационной территории, направленная на удовлетворение основных жизненно важных потребностей (перевозка, размещение, питание) и дополнительных потребностей (выбор видов отдыха, экскурсионные услуги, другие работы, товары и услуги), оплаченные путевкой, в том числе электронной, или на месте.

Санаторно-курортная услуга – социальная эколого-экономическая система обеспечения посетителя курорта, направленная на удовлетворение основных жизненно важных потребностей (перевозка, размещение, питание, медицинское обслуживание) и дополнительных потребностей (выбор видов отдыха, экскурсионные услуги, другие работы, товары и услуги), оплаченные путевкой, в том числе электронной, или на месте.

Услуга по проведению массовых спортивных мероприятий (услуга по организации и проведению XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в городе-курорте Сочи) – уникальная специфическая социальная эколого-экономическая система обеспечения посетителя города-курорта Сочи с целью участия в организации и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г, направленная на удовлетворение основных жизненно важных потребностей (перевозка, размещение, питание), профильных потребностей (организация, обеспечение и популяризация спортивных соревнований) и дополнительных потребностей (выбор вида отдыха, экскурсионные услуги, другие работы, товары и услуги), оплаченные путевкой, в том числе электронной, или на месте.

Понятия «туристская услуга», «санаторно-курортная услуга» и «услуга по проведению массовых спортивных мероприятий» являются собирательными, имеют достаточно широкое и много-

ого бизнеса

гранное наполнение и подлежат последующей классификации.

Заключение

Проведенный анализ показывает необходимость серьезной системной работы в области создания единой терминологической базы российского туризма с целью решения вопросов законодательного урегулирования понятий «услуга», «туристская услуга», «санаторно-курортная услуга», определения критериев разграничения туристских, санаторно-курортных и иных услуг, досудебного разрешения споров в практике туризма, повышения безопасности предлагаемых туристских и санаторно-курортных и иных услуг рекреационного региона, создания, принятия и использования единых стандартов в туризме.

Литература

1. Проект поправок в отраслевой закон будет рассмотрен Госдумой РФ в марте нынешнего года. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/pages/rus/ob_rst/novosti/yanvar_2012/proekt_popravok_v_otraslevoyi_zakon_budet_rassmotren_gosdumoyi_rf_v_marte_nyneshnego_goda/index.html.
2. Вольвач Я.В. Услуга, связанная с туристской деятельностью, и туристская услуга // Адвокат. – 2008. – № 10. – С. 102–110.
3. WebTerm Terminologiesammlungen aus Diplomarbeiten an der Fachhochschule Köln [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iim.fh-koeln.de/webterm.
4. Волошин Н.И. О туристской деятельности. Законодательство о туристской деятельности. Комментарии к законам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http:// www.Lawmix.ru.
5. Дементьева С.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма: уч. пособие. – Томск: изд-во ТПУ, 2007. – С. 36.
6. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 05.02.2007 № 12-ФЗ. «О внесении изменений в Федеральный закон

«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
8. Краткий словарь международной туристской терминологии. Издание на русском языке. – М., Editori Riuniti Via Serchio, 9–11 – Roma, Marzo, 1980.
9. Кетова Н.П., Онищенко Е.В, Шарафутдинов В.Н. Формирование и реализация регионального туристского продукта на рынке рекреационно-оздоровительных услуг: маркетинговый подход. – Ростов-н/Д: Содействие – XXI век, 2011. – 288 с.
10. Прищепенко В.В. Семантика, дефиниции и соотношение понятий «продукт», «товар», «услуга» // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – № 2.

pn

Svetlana I. Pustovoytenko
Applicant, Sochi Research Center, Russian Academy of Sciences
Akop A. Sarian
Cand of Econ. Sci., Sochi Research Center, Russian Academy of Sciences

Problems of Tourism Terminology

Abstract

The writers argue that the terminology of tourism fixed in the Federal Law of 24.11.1996 № 132-FZ "On Principles of Tourist Activities in the Russian Federation" need revision and modification.

Keywords: tourist services, services in tourism, sanatorium and resort services