

УДК 347.45/.47

С. Н. Клейменова, канд. юрид. наук, доцент
 Одесский национальный университет имени И. И. Мечникова
 Кафедра гражданско-правовых дисциплин
 Французский бульвар, 24/26, Одесса, 65058, Украина

К ВОПРОСУ ОБ ОПРЕДЕЛЕНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ ВИДОВ УСЛУГ

В статье рассматриваются проблемные вопросы об определении гостиничных услуг в системе видов услуг. Выделяются как общие свойства, которые присущи любым видам услуг, в том числе и гостиничным услугам, а также характерные только этому виду услуг свойства. Определяется содержание гостиничных услуг (обязательные, дополнительно обязательные, дополнительные).

Ключевые слова: услуги, гостиничные услуги, свойства, классификация, содержание гостиничных услуг.

Постановка проблемы. Необходимость изучения правовой категории «гостиничные услуги» объясняется тем, что в теории гражданского права нет четких теоретических определений гостиничных услуг как объекта гражданских прав. Отсутствие единого теоретического подхода к установлению места гостиничных услуг в системе услуг в целом, не позволяет должным образом осуществлять действия, направленные на оказание данного вида услуги.

Анализ последних исследований и публикаций. Теоретических исследований в данной сфере гражданского права не так и много. При написании настоящей статьи были использованы научные работы, посвященные изучению правовой категории услуг, так и его вида – гостиничные услуги. К таким ученым относятся Л. В. Санникова, Д. И. Степанов, М. Б. Цаликова.

Цель статьи. Целью настоящего исследования является определение места гостиничных услуг в системе видов услуг, определение свойств гостиничных услуг, установление классификации гостиничных услуг.

Изложение основного материала. Обращаясь к исследованию проблем, связанных с определением сущности гостиничных услуг, необходимо проанализировать отдельные вопросы, касающиеся услуг как объектов гражданского права. Гражданский кодекс Украины в статье 177 устанавливает, что услуги являются одним из видов объектов гражданского права. При этом, законодатель не дает легального определения услуг ни как объектов гражданского права, ни как объекта договорного обязательства об оказании услуг. В юридической литературе можно найти следующее определение понятия услуги: «услуга – разновидность гражданских правоотношений, выражается в виде определенной правомерной операции, т.е. в виде ряда целесообразных действий исполнителя либо в деятельности, являющейся объектом обязательства, имеющей нематериальный эффект, неустойчивый вещественный результат либо овеществленный результат, связанный с другими договорными отношениями, и характеризующиеся свойствами осуществимости, неотделимости от источника, моментальной потребляемости, неформализованности качества» [6, 217]. М. В. Кротов рассматривает услуги как «...действия, результат которых не имеет овеществленного выражения и не может быть гарантирован» [3, 20]. Е. Г. Шаблова выводит следующее понятие услуг: «услуга – это способ удовлетворения индивидуальной потребности лица, который связан с нематериальным результатом деятельности исполнителя, допускаемой действующим правопорядком, на возмездных началах» [5, 20]. В. В. Кванина рассматривает услуги в двух смыслах, в широком и в узком: «под услугой в широком смысле следует понимать любую деятельность, не имеющую овеществленного результата... а в узком смысле слова под услугой следует понимать деятельность, которая непосредственно направлена не на вещь, а на личность услугополучателя» [2, 21]. Из приведенных выше

понятий услуг можно сделать вывод о том, что: а) услуга это деятельность или операция (совокупность действий), направленная на удовлетворение потребностей услугополучателя; б) услуга не имеет овеществленного результата. Безусловно, указанные особенности услуги как объекта гражданского права не являются исчерпывающими. Однако данный вопрос не является темой настоящего исследования, поэтому ограничимся указанием только на эти два квалифицирующих признака услуг.

В контексте настоящей статьи будет интересным разобрать, чем же является деятельность и операция, как совокупность действий. Этот вопрос является важным, так как при оказании гостиничных услуг и проявляется эта особенность услуг, т.е. выполнение определенной деятельности или совокупности действий (операции).

Толковый словарь определяет: деятельность – это работа, занятие, труд; действие – это проявление какой-нибудь энергии, деятельности, а также сама сила, возможность проявления такой деятельности; операция – выполнение отдельной задачи в ряду многих подобных, обработка отдельного очередного дела.

В своей работе, посвященной исследованию услуг как объекта гражданских прав, Д. И. Степанов определяет операцию как «...комплекс действий, сориентированных на решение определенной задачи. Совокупность действий, последовательно сменяющих или дополняющих друг друга, – вот поведенческая характеристика услуги» [5, 177]. Из этого следует, что услуги, как правило, являются совокупностью действий, которые направлены на достижение какого-либо результата. В нашем случае, это оказание гостиничных услуг.

По общему правилу, гостиничная услуга – это действие (операция) предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера (места) для временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием.

Рассматривая вопрос об оказании гостиничных услуг можно выделить, так называемые, основные и дополнительные гостиничные услуги. К основным следует отнести само размещение в соответствующем номере. Как указывает М. Б. Цаликова «основная гостиничная услуга – это тот системообразующий компонент гостиничной услуги, который имеет решающее значение в приобретении заказчиком гостиничной услуги. Основная гостиничная услуга – проживание...» [6, 49]. Это тот объем услуг, который оплачивается клиентом при заключении договора об оказании гостиничных услуг. Кроме того, гостиницей могут оказываться услуги, которые не входят в основную оплату. К таким услугам можно отнести услуги парикмахера, прачечной, автостоянки и т.д. Необходимо отметить, что подобные дополнительные услуги заказываются и оплачиваются клиентом дополнительно по отдельному договору. Относительно выделения основных и дополнительных гостиничных услуг было высказано суждение ученой-цивилистом М. Б. Цаликовой. Так, автор указывает, что «по содержанию гостиничная услуга включает в себя основную гостиничную услугу – временное проживание и некоторое число обязательных дополнительных услуг» [6, 66].

Обязательные дополнительные услуги определяются как «услуги, которые оказываются исполнителем в связи и постольку, поскольку потребляется основная гостиничная услуга по проживанию» [6, 48].

Думается, что в качестве «обязательных дополнительных услуг» следует рассматривать питание потребителя, возможность воспользоваться телефонной связью. Кроме того, в Правилах предоставления услуг определяется перечень бесплатных услуг, которые можно рассматривать в качестве «обязательных дополнительных услуг». К ним, в частности, относят: вызов скорой медицинской помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции при ее получении; предоставление необходимого инвентаря в соответствии с категорией гостиницы, мотеля, пансионата (нитки, иголки, вазы для цветов и т.п.).

Уровень, качество и ассортимент гостиничных услуг определяются в первую очередь материально-технической базой и профессиональной квалификацией обслуживающего

персонала. В настоящее время можно обратить внимание на то, что кроме основных гостиничных зданий возводятся развлекательные, спортивные, медицинские сооружения. Это осуществляется с целью привлечения большего числа потребителей. При этом необходимо указать, что услуги, оказываемые персоналом таких заведений, следует относить к дополнительным гостиничным услугам.

При классификации гостиничных услуг можно использовать такие критерии как: цель приобретения гостиничных услуг; субъектный состав отношений по оказанию гостиничных услуг; длительность оказания гостиничных услуг; объем и стоимость гостиничных услуг.

Классификация гостиничных услуг в зависимости от цели приобретения данного вида услуг можно выделять гостиничные услуги для личных нужд и гостиничные услуги, связанные с профессиональной (деловой) деятельностью. Хотелось бы обратить внимание на то обстоятельство, что на качество гостиничных услуг цель ее потребления не влияет.

В зависимости от субъектного состава гостиничные услуги можно подразделить на гостиничные услуги, приобретаемые физическими лицами и гостиничные услуги, приобретаемые юридическими лицами.

М. Б. Цаликова указывает, что «гостиничные услуги могут быть классифицированы в зависимости от продолжительности или длительности их оказания. В соответствии с данным критерием предлагается деление гостиничных услуг на кратковременные и долгосрочные. Кратковременные гостиничные услуги – услуги по временному проживанию в гостинице на срок до 24 часов. Долгосрочные гостиничные услуги – это услуги по проживанию в гостинице на срок свыше 24 часов...» [6, 74].

В зависимости от объема гостиничной услуги различается и стоимость гостиничной услуги. Поэтому в юридической литературе классифицируются гостиничные услуги на: бюджетные гостиничные услуги (25-35 у.е. за номер); экономичные гостиничные услуги (35-55 у.е. за номер); средние гостиничные услуги (55-95 у.е. за номер); первоклассные гостиничные услуги (95-195 у.е. за номер); апартаментные гостиничные услуги (65-125 у.е. за номер); фешенебельные гостиничные услуги (125-425 и более у.е. за номер).

В своей работе М.Б. Цаликова классифицирует гостиничные услуги в зависимости от того, какой вид гостиницы используется для временного проживания. В связи с этим автор предлагает различать гостиничные услуги, при которых местом размещения гостя является: «акватория-стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемое в качестве отеля; апарт-отель – отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей...; бизнес-отель – специализированная гостиница для обслуживания бизнесменов; бунгало – небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов; ротель – передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет; фотель – плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно; отель – традиционный тип гостиничного предприятия, который располагается, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживания персонала и представляющий высокий уровень комфорта; мотель – гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги...» [6, 75].

Рассматривая вопросы о месте гостиничных услуг в системе услуг в целом необходимо указать на свойства данных видов услуг. Так, свойствами гостиничных услуг являются: ограниченность гостиничной услуги во времени и обособленности среди большого числа действий исполнителя. В специальной литературе указывается, что начальным моментом оказания услуг должен быть признан момент, когда в соответствии с договором заказчик гостиничных услуг считается въехавшим в гостиницу и занявшим номер. Окончанием оказания гостиничных услуг будет момент отъезда, освобождением номера заказчиком; потребляемость гостиничной услуги в момент ее оказания. Данное свойство является общим для всех услуг; фактическая и юридическая осуществимость гостиничной услуги; оказание

гостиничной услуги является длительным обязательством, имеющим начальный и конечный сроки своего действия. Даже если потребитель услуги заселяется в гостиницу на один день, данные отношения носят длительный характер, поскольку клиент должен выполнить определенные действия при заселении, равно как исполнитель должен осуществить ряд мероприятий по заселению, также при выселении стороны должны придерживаться установленных правил; гостиничная услуга не осязаема, как большинство услуг (это тоже общее свойство услуг); для гостиничной услуги не свойственно, что услугодатель не гарантирует наступление определенного положительного результата. Это вполне объяснимо, поскольку для потребителя гостиничной услуги немаловажным является должное предоставление данного вида услуги. Мало того, клиент при заключении договора об оказании гостиничной услуги рассчитывает на получение именно определенного комплекса услуги, оплачивая за этот комплекс соответствующее вознаграждение; синхронность оказания гостиничной услуги и ее потребления; гостиничная услуга выражается в форме активных положительных действия. В целом для всех видов услуг характерно выполнение активных положительных действий; профессиональный характер деятельности по оказанию гостиничных услуг требует от исполнителя специальных знаний в области гостеприимства; гостиничные услуги относятся к услугам фактического порядка; гостиничная услуга имеет материальную и организационную составляющие.

Таким образом, гостиничные услуги обладают свойствами присущими для всех видов услуг, так и присущие только данному виду услуг.

Также можно выделить следующие особенности гостиничных услуг: нематериальный характер; ограниченные возможности хранения; срочный характер услуг; периодический характер спроса на гостиничные услуги; неоднородность качества обслуживания (зависит от класса гостиницы).

В литературе обращается внимание на особенности оказания гостиничных услуг отличные от продажи товаров. Специфика предоставления гостиничных услуг в сравнении с продажей товаров выражается в неосязаемости, невозможности потребителями сразу охватить их потребительские особенности.

Выводы. На основании изложенного, можно сделать вывод том, что гостиничные услуги занимают самостоятельное место в системе услуг. Гостиничным услугам присущи как характерные для всех видов услуг свойства, при этом данная категория услуг обладает специальными свойствами. Также необходимо отметить, что гостиничные услуги могут быть обязательные (проживание в номерах), обязательно дополнительные (питание и т.д.), дополнительные (услуги косметолога и т.д.). Классифицировать гостиничные услуги следует в зависимости от различных критериев, в частности от стоимости данного вида услуг, местоположения, класса.

Список литературы

1. Цивільний кодекс України, прийнятий ВВР України 16 січня 2003. – К.: Юрінком Інтер, 2003.
2. Кванина В. В. Договор на оказание возмездных услуг. – Челябинск: Изд-во ЮурГУ, 2002 – 74 с.
3. Санникова Л. В. Услуги в гражданском праве России. – М.: Волтерс Клувер, 2006. – 160 с.
4. Степанов Д. И. Услуги как объект гражданских прав. – М.: Статут, 2005. – 349 с.
5. Цаликова М. Б. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг – дис...канд. юрид. наук: 12.00.03. – Краснодар, 2007. – 171 с.
6. Шаблова Е. Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг. Автореф. дис...докт. юрид. наук: 12.00.03. – Екатеринбург, 2002. – 36 с.

Статья поступила 06.09.2015 г.

С. М. Клейменова, канд. юрид. наук, доцент
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова
Кафедра цивільно-правових дисциплін
Французький бульвар, 24/26, Одеса, 65058, Україна

ДО ПИТАННЯ ПРО ВИЗНАЧЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ ВИДІВ ПОСЛУГ

Резюме

У статті розглядаються проблемні питання про визначення готельних послуг в системі видів послуг. Виділяються як загальні властивості, які властиві будь-яким видам послуг, в тому числі і готельним послугам, а також характерні, лише цьому виду послуг властивості. Визначається зміст готельних послуг (обов'язкові, додатково обов'язкові, додаткові).

Ключові слова: послуги, готельні послуги, властивості, класифікація

S. N. Kleymenova, Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor
Odessa I. I. Mechnikov National University
the Department of Civil Law Disciplines
Frantsuzskiy boulevard, 24/26, Odessa 65058, Ukraine

ON THE QUESTION OF DETERMINATION OF HOTEL SERVICES WITHIN THE SYSTEM OF TYPES OF SERVICES

Summary

In the article problem questions are examined about determination of hotel services in the system of types of services. Selected as general properties which are inherent any the types of services and hotel services, and also characteristic only to this type of property services. Maintenance of hotel services is determined (obligatory, additionally obligatory, additional).

Key words: services, hotel services, properties, classification.