

12.00.03
Т462

На правах рукописи



Тихомирова Анжелика Витальевна

**ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ПО РОССИЙСКОМУ
ГРАЖДАНСКОМУ ПРАВУ**

Специальность 12.00.03 – гражданское право;
предпринимательское право; семейное право;
международное частное право

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата юридических наук

Челябинск
2008

Диссертация выполнена на кафедре предпринимательского
и коммерческого права
ГОУ ВПО «Южно-Уральский государственный университет»

Научный руководитель: доктор юридических наук
Кванина Валентина Вячеславовна

Официальные оппоненты: доктор юридических наук
Санникова Лариса Владимировна
кандидат юридических наук, доцент
Барков Алексей Владимирович

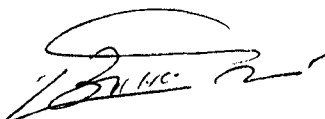
Ведущая организация: ГОУ ВПО «Омский государственный
университет им. Ф. М. Достоевского»

Защита состоится « 25 » июня 2008 г. в «11» часов на заседании Диссертационного совета Д.002.002.06 в Институте государства и права Российской академии наук по адресу: 119992, г. Москва, ул. Знаменка, д. 10, зал заседаний Ученого совета.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Института государства и права РАН.

Автореферат разослан « ____ » мая 2008 г.

И. о. Ученого секретаря
Диссертационного совета,
доктор юридических наук



С. С. Занковский

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы. На рубеже XX и XXI веков туризм стал одним из ведущих направлений социально-экономической деятельности большинства государств мира, а туристская индустрия – неотъемлемым элементом экономики. По мнению экспертов Всемирной туристской организации, на ее долю приходится около 6 процентов мирового валового национального продукта и около 5 процентов налоговых поступлений.

Основу туристской индустрии составляет гостиничное хозяйство. В настоящее время большинство путешествующих людей предпочитают пользоваться услугами гостиниц, которые призваны поддержать человека вне места его постоянного проживания. В гостинице они могут получить не только номер (или место в номере), но и комплекс самых разнообразных услуг (связи, питания, хранения и др.). Действующее законодательство, в том числе специальный правовой акт – Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, не охватывают весь спектр отношений, возникающих в сфере гостиничных услуг, которые требуют соответствующей правовой регламентации. В частности, не определены критерии качества гостиничных услуг; остались вне правового регулирования вопросы, связанные с бронированием номера (места в гостинице) турфирмами, корпоративными клиентами и системами бронирования; не в полной мере урегулированы права и обязанности сторон по договору на оказание гостиничных услуг и т. д.

В условиях вхождения России в систему Всемирной Торговой Организации остро встает вопрос о присоединении страны к международным правовым нормам, регулирующим сферу гостеприимства.

Исследование данных и других вопросов, касающихся сферы гостиничных услуг, свидетельствует об актуальности диссертационной темы.

Степень научной разработанности темы. Сфера гостиничных услуг представляет несомненный интерес для многих исследователей-экономистов (Ф. Котлер, Дж. Р. Уокер, Жак Леви, В. А. Квартальный, В. С. Сенин, А. В. Денисенко, А. Д. Чудновский, М. Э. Немоляева и др.). В юридической науке данный сегмент общественных отношений изучен не в полной мере. В частности, гостиничным услугам было посвящено только одно диссертационное исследование М. Б. Цаликовой («Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг»). В то же

время в нем не исследовались вопросы качества и специфических признаков гостиничных услуг, структура договорных связей индустрии туризма и др. Кроме того, отдельные вопросы правового регулирования гостиничных услуг представлены в работах О. Н. Садикова, Е. Л. Писаревского, Л. В. Санниковой.

Цель и задачи исследования. Основная цель диссертационного исследования заключается в осуществлении анализа, выявлении теоретических и практических проблем правового регулирования сферы гостиничных услуг, выработке рекомендаций, направленных на совершенствование теории и законодательства в данной сфере.

Поставленная цель исследования предопределила следующие задачи:

- теоретическое осмысление категории «гостиничная услуга» и выявление ее признаков в значении объекта гражданско-правового регулирования;
- исследование категории «качество гостиничных услуг» и ее критериев как объекта гражданско-правового регулирования;
- рассмотрение вопроса о средствах размещения и их классификации;
- определение категории «гостиница» и ее места в системе средств размещения; исследование гостиницы как объекта, так и как субъекта гражданских прав;
- выявление структуры и анализ договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг;
- анализ договора на оказание гостиничных услуг и определение его места в системе гражданско-правовых договоров;
- исследование особенностей прав, обязанностей и ответственности сторон по договору на оказание гостиничных услуг;
- формулирование и аргументация предложений по совершенствованию законодательства, регулирующего сферу гостиничных услуг в Российской Федерации.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в связи с осуществлением деятельности по оказанию гостиничных услуг профессиональными участниками индустрии туризма.

Предметом исследования являются нормы российского законодательства и международного права, регулирующие оказание гостинич-

ных услуг, научные теории гражданского и предпринимательского права, касающиеся сферы гостиничных услуг.

Теоретическая и методологическая основы исследования. Теоретическую основу исследования составили труды отечественных правоведов: Т. Е. Абовой, М. М. Агаркова, Н. А. Барина, В. С. Белых, М. И. Брагинского, С. Н. Братуся, В. В. Витрянского, В. П. Грибанова, О. С. Иоффе, А. Ю. Кабалкина, В. В. Кваниной, О. А. Красавчикова, В. А. Лапача, В. П. Мозолина, Я. Е. Парция, Е. Л. Писаревского, В. Ф. Попондопуло, Ю. В. Романца, О. Н. Садикова, Л. В. Санниковой, А. П. Сергеева, М. К. Сулейменова, Д. И. Степанова, Е. А. Суханова, Ю. А. Тихомирова, Ю. К. Толстого, Р. О. Халфиной, Е. Г. Шабловой, А. Е. Шерстобитова, Е. Д. Шешенина, О. М. Щуковской и др.

В диссертации использовались труды известных отечественных и зарубежных ученых-экономистов: Э. М. Агабабяна, Р. А. Браймера, И. Бернара, А. В. Денисенко, В. А. Квартального, Ж.-К. Колли, Ф. Котлера, Дж. Р. Уокера, Х. Инграма, Жака Леви, С. Медлика, М. Э. Немоляевой, В. С. Сенина, А. Д. Чудновского и др.

Методологическую основу настоящего исследования составляют общенаучные методы: исторический, диалектический, лингвистический, статистический, а также частно-научные методы: сравнительно-правовой, историко-правовой, формально-логический и др.

Научная новизна исследования. Работа представляет собой одно из первых комплексных исследований, в котором на основе гражданско-правовой доктрины об услугах выявлены признаки гостиничной услуги.

В работе впервые предложены критерии качества гостиничной услуги, которые легли в основу классификации гостиниц; выявлены договорные связи сферы гостиничных услуг; определена правовая природа отношений по осуществлению бронирования номера (места в номере) гостиницы; установлена юридическая природа договора на оказание гостиничных услуг.

В диссертации **сформулированы и выносятся на защиту следующие выводы и положения**, отражающие научную новизну исследования.

1. Гостиничная услуга как объект гражданско-правового регулирования – это деятельность профессиональных участников индустрии

туризма, направленная на удовлетворение материальных и социально-культурных потребностей туриста посредством предоставления ему временного места размещения в гостинице, а также услуг, результат которых не имеет о вещественной формы (услуги связи, питания, хранения и др.).

Выявлены следующие признаки гостиничных услуг:

- 1) оказываются только в комплексе с предоставлением номера (места в номере) гостиницы;
- 2) предоставляются в любое время суток;
- 3) формируются туристом как на стадиях бронирования и/или заключения договора на оказание гостиничных услуг, так и в процессе его исполнения.

2. Сделан вывод о двойственной природе гостиниц, выступающих в виде субъекта и объекта гражданских прав, осуществлена их классификация.

Как субъект гражданских прав гостиницы подразделяются в зависимости от особенностей организации предпринимательской деятельности на: 1) независимые хозяйствующие субъекты, 2) хозяйствующие субъекты, выступающие в качестве правообладателя либо пользователя по модели договора коммерческой концессии.

Как объект гражданских прав гостиницы подразделяются:

- 1) по форме собственности: а) частные, б) государственные, в) муниципальные;
- 2) по категории (от одной до пяти «звезд») и классу (туристический, экономкласс, стандартный, первый, высший, люкс, VIP-класс).

3. Автором предлагаются критерии качества гостиничных услуг:

функциональное качество: а) уровень обслуживания; б) профессионализм обслуживающего персонала гостиницы; в) доступность предоставления гостиничных услуг; г) безопасность предоставляемых услуг;

материальное качество: а) материально-технические требования к гостинице; б) материально-технические требования к номеру гостиницы.

4. Автором выявлена структура договорных связей сферы гостиничных услуг, возникающих:

- 1) между гостиницей и туристом по:

- а) бронированию номера (места в номере) в гостинице;
- б) заключению договора на оказание гостиничных услуг;
- 2) между гостиницей и корпоративным клиентом по бронированию номера (места в номере) в гостинице;
- 3) между гостиницей и системой бронирования по бронированию номера (места в номере) в гостинице;
- 4) между гостиницей и туристской компанией (турфирмой) по бронированию номера (места в номере) в гостинице;
- 5) между гостиницей и субъектами предпринимательской деятельности, обеспечивающими ее нормальное производственное функционирование.

5. Автором отстаивается точка зрения о том, что отношения, возникающие по бронированию номера (места в номере) в гостинице индивидуальным туристом, турфирмой, системой бронирования и/или корпоративным клиентом, являются гражданско-правовыми организационно-предпосылочными, направленными на заключение договора на оказание гостиничных услуг.

6. Договор на оказание гостиничных услуг, являясь самостоятельным типом группы гражданско-правовых договоров на оказание возмездных услуг, одновременно включает в себя элементы отдельных типов договоров оказания возмездных услуг (хранения, связи, питания и др.), а также элементы группы договоров о передаче имущества во временное пользование.

Правовой режим исследуемого договора включает в себя нормы, посвященные договорам на оказание перечисленных выше услуг. Законодательные положения, посвященные договорам, направленным на передачу имущества во временное пользование, в силу существа договора на оказание гостиничных услуг не входят в его режим

Автором предлагается в целях устранения пробельности в регулировании отношений, возникающих при оказании гостиничных услуг в Российской Федерации принять Национальный стандарт «Гостиницы. Классификация гостиниц. Гостиничные услуги», в котором должно быть закреплено: а) понятие и классификация гостиниц; б) понятие и признаки гостиничных услуг; в) понятие и критерии качества гостиничных услуг; г) определение договора на оказание гостиничных услуг; д) структура предмета договора на оказание гостиничных услуг.

Теоретическое и практическое значение исследования. Теоретические положения и выводы, сформулированные в диссертационном исследовании, могут быть использованы для развития теории гражданского и предпринимательского права; в целях оптимизации и совершенствования законодательства, регулирующего деятельность по оказанию гостиничных услуг; в учебном процессе; в правоприменительной деятельности.

Апробация результатов исследования. Диссертация подготовлена, рассмотрена и одобрена на кафедре предпринимательского и коммерческого права Южно-Уральского государственного университета.

Теоретические положения диссертации стали предметом обсуждения на международных и всероссийских конференциях: III Международной научно-практической конференции (г. Челябинск, Южно-Уральский государственный университет, 12–13 апреля 2002 г.); II Международной научной конференции молодых ученых «Актуальные проблемы частноправового регулирования» (г. Самара, Самарский государственный университет, 17 мая 2002 г.); IV Международной научно-практической конференции, посвященной 60-летию ЮУрГУ и 10-летию специальности «юриспруденция» в ЮУрГУ (г. Челябинск, Южно-Уральский государственный университет, 1–2 апреля 2003 г.); III Международной научной конференции молодых ученых «Актуальные проблемы частноправового регулирования» (г. Самара, Самарский государственный университет, 26–27 апреля 2003 г.); Международной научно-практической конференции, посвященной 10-летию Конституции Российской Федерации (г. Челябинск, Южно-Уральский государственный университет, 28–29 ноября 2003 г.); Международной научно-практической конференции, посвященной 75-летию и памяти профессора Ю. Д. Лившица «Актуальные проблемы права России и стран СНГ» (г. Челябинск, Южно-Уральский государственный университет, 1–2 апреля 2004 г.); Международной VI научной конференции молодых ученых «Актуальные проблемы частноправового регулирования» (г. Самара, Самарский государственный университет, 28–29 апреля 2006 г.); Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы права России и стран СНГ – 2006» (г. Челябинск, Южно-Уральский государственный университет, 29–30 апреля 2006 г.); IX Международной научно-практической конференции «Актуальные пробле-

мы права России и стран СНГ – 2007» (г. Челябинск, Южно-Уральский государственный университет, 29–30 марта 2007 г.); Международной научно-практической конференции «Евразийский мир: многообразие и единство» (г. Казань, Академия Наук Республики Татарстан, Институт экономики, управления и права, 11 мая 2007 г.); Региональной научно-практической конференции «Проблемы правоприменения в современной России» (г. Омск, Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского, 15 февраля 2008 г.); X Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы права России и стран СНГ – 2008» (г. Челябинск, Южно-Уральский государственный университет, 3–4 апреля 2008 г.) и др., а также отражены в опубликованных научных статьях и тезисах.

Положения, нашедшие отражение в диссертационном исследовании, апробированы в учебном процессе Южно-Уральского государственного университета при преподавании курсов «Российское предпринимательское право», «Правовое регулирование туризма», «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Правовое регулирование социально-культурного сервиса и туризма» и «Правовое обеспечение экономики».

Структура диссертационного исследования определяется его предметом, целью, задачами и включает введение, три главы, объединяющие восемь параграфов, заключение и список использованных источников.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, определяются его цель и задачи, методологическая и теоретическая основы исследования, раскрываются научная новизна и значение результатов исследования, формулируются положения, выносимые на защиту, обозначена структура диссертации.

В первой главе «Понятие и место гостиничных услуг в индустрии туризма» рассматриваются вопросы становления, развития и социально-экономического значения индустрии туризма, а также на основе гражданско-правовой доктрины об услугах выявляются признаки гостиничной услуги как объекта гражданско-правового регулирования.

В первом параграфе «Генезис, понятие и социально-экономическое значение индустрии туризма» осуществлен ретроспективный анализ развития сферы гостиничных услуг.

По мере развития цивилизации оказание услуг по приему людей, оказавшихся по тем или иным причинам вне постоянного места жительства, превратилось в мощную индустрию туризма, представляющую собой сложный сегмент экономики. Сегодня она объединяет различные сферы деятельности, направленные на удовлетворение разнообразных потребностей человека (материальных, социально-культурных).

В литературе индустрию туризма (сферу гостеприимства) соотносят со сферой услуг и (или) сферой обслуживания.

Сфера услуг в юриспруденции понимается в самых разнообразных смыслах, но прямо или опосредованно к ней относят деятельность отдельных отраслей экономики, которая направлена на удовлетворение потребностей граждан. Под сферой обслуживания в юридической литературе принято понимать как производство услуг, направленных на удовлетворение духовных и материальных потребностей граждан, так и доведение их до потребителя. На основе анализа понятийной и экономической сущности сферы услуг и сферы обслуживания делается вывод, что между ними нет существенной разницы: и та и другая сфера включает в свою орбиту отдельные отрасли экономики, целью которых, в первую очередь, является удовлетворение потребностей граждан. Разграничение этих сфер в юриспруденции, как представляется, нецелесообразно, так как это экономические, а не юридические категории.

Во втором параграфе «Понятие и признаки гостиничных услуг» осуществлен анализ признаков гостиничной услуги.

На законодательном уровне отсутствует определение гостиничной услуги. В науке предметом исследования «услуга», как правило, выступает как общенаучная категория. В целях выявления сущности гостиничной услуги и ее особенностей в работе «услуга» была рассмотрена как экономическая и юридическая категории.

Все услуги подлежат классификации, в том числе по функциональному назначению, на материальные и социально-культурные (личные услуги). В системе личных услуг находятся и гостиничные услуги. Для данных услуг характерны как признаки, свойственные всем услугам, так и только им присущие черты.

К признакам, свойственным всем услугам, относятся: неосязаемость, невозможность описания услуги или измерения, а также невозможность проверки ее качества; неотделимость услуги от исполнителя и потребителя; направленность услуг непосредственно на человека; индивидуальность, эксклюзивность услуг; изменчивость качества услуг; срочность услуги; несохраняемость услуги; неизмеримость услуги; синхронность оказания и получения услуги; трудность в объективной оценке качества услуг.

Автор доказывает, что наряду с вышеуказанными признаками гостиничные услуги наделены, кроме того, и специфическими признаками:

1) оказываются только в комплексе с предоставлением номера (места в номере) гостиницы. Эти услуги предоставляются путем создания надлежащих условий для временного проживания туриста в жилом помещении – гостиничном номере и оказания дополнительных гостиничных услуг по заказу туриста, напрямую связанных с его обслуживанием;

2) предоставляются в любое время суток. Данный признак обусловлен особенностью технологического цикла оказания гостиничных услуг;

3) формируются туристом как на стадиях бронирования и/или заключения договора на оказание гостиничных услуг, так и в процессе его исполнения.

Выявленные признаки гостиничной услуги в значении объекта гражданско-правового регулирования позволили сформулировать следующее ее определение. Гостиничная услуга – это деятельность профессиональных участников индустрии туризма, направленная на удовлетворение материальных и социально-культурных потребностей туриста посредством предоставления ему временного места размещения в гостинице, а также услуг, результат которых не имеет овеществленной формы (услуги связи, питания, хранения и др.).

Во второй главе диссертации «Средства размещения и качество гостиничных услуг» рассматриваются средства размещения, определяется категория «гостиница», выявляется ее место в системе средств размещения и предлагаются критерии качества гостиничных услуг.

В первом параграфе «Средства размещения: понятие и виды» рассмотрена классификация средств размещения, а также доказывается

необходимость более четкого разграничения гостиниц и других средств размещения.

Гостиничные услуги оказываются потребителям-туристам на профессиональной основе юридическими лицами любой организационно-правовой формы, а также индивидуальными предпринимателями. Субъекты, оказывающие гостиничные услуги на профессиональной основе, должны располагать соответствующей материальной базой. В данном случае речь идет о средствах размещения.

В настоящее время эксперты Всемирной Туристской Организации выделяют два основных вида средств размещения:

1) коллективные средства размещения: а) гостиницы и аналогичные средства размещения; б) специализированные средства размещения; в) прочие коллективные средства размещения;

2) индивидуальные средства размещения.

Схожая классификация средств размещения закреплена и в Государственном стандарте ГОСТ Р 51185-98.

Основным средством размещения как в Российской Федерации, так и в мире, являются гостиницы, на долю которых приходится 79 процентов спроса гостиничных услуг.

В научной литературе и на законодательном уровне «гостиница» зачастую представляется в виде субъекта и объекта права. Полагаем, что в данном случае подобный подход к использованию одной категории вполне уместен: там, где речь идет о материальной составляющей гостиницы, она может быть представлена в виде объекта; где речь идет о взаимоотношениях ее с контрагентами, – гостиница может быть представлена в виде субъекта права.

В работе на основе анализа средств размещения сделан вывод, что отсутствие единообразия по вопросу их классификации создает предпосылки для смешения их видов и использования наименований средств размещения, не предусмотренных ГОСТ Р 51185-98. На наш взгляд, закрепление единой классификации средств размещения в Национальном стандарте «Гостиницы. Классификация гостиниц. Гостиничные услуги» позволит решить проблему идентификации средств размещения, что поможет правильному выбору потребителем гостиничных услуг, осуществлению их прав на достоверную информированность об исполнителе гостиничных услуг и предоставляемых услугах, а также решит проблему унификации юридической терминологии индустрии туризма.

Автором сформулировано понятие гостиницы как объекта гражданских прав – это коллективное средство размещения, посредством которого оказываются комплексные гостиничные услуги, направленные на удовлетворение материальных и социально-культурных потребностей туристов, находящихся вне постоянного места жительства.

Во втором параграфе «Правовое обеспечение качества гостиничных услуг» исследуются вопросы технического регулирования гостиничных услуг, в том числе рассматривается категория «качество», которая является характеристикой, внутренне определяющей сущность потребительской стоимости гостиничной услуги.

Делается вывод, что качество услуги – это совокупность полезных свойств услуги, способных или предполагающих способность удовлетворить потребности человека, соответствующих определенному уровню требований, установленных стандартами, техническими условиями или договором; соответственно качество гостиничных услуг – это совокупность характеристик и свойств услуг, условий их оказания, определенная стандартами, техническими условиями или договором, определяющая их способность удовлетворить потребности туриста, находящегося вне места постоянного проживания.

Вопрос о качестве гостиничных услуг произведен от вопроса о классификации гостиниц. Данный вывод вытекает из анализа нормативных правовых актов, посвященных системе классификации гостиниц, которая осуществляется на основании аттестации. В частности, из п. 4.2 Системы классификации гостиниц и других средств размещения 2005 года следует, что при проведении классификации гостиниц и других средств размещения за основу берутся характеристики (материальные и нематериальные), установленные в нормативных документах, позволяющие осуществить их (гостиниц и других средств размещения) аттестацию на одну из категорий.

До настоящего времени не разработано единого международного подхода к аттестации гостиниц, по результатам которой определяется класс гостиницы, что объясняется рядом факторов, связанных, прежде всего, с различиями экономического, культурного и исторического уровней развития государств, осуществляющих туристскую деятельность, их национальными особенностями (разнообразием традиций и обычаев); различиями в подходах к оценке качества обслуживания (разными национальными представлениями о комфорте, уюте, гостеприимстве) и т. д.

Структура услуг, а также национальные особенности, затрудняют унификацию требований к их содержанию и предоставлению. В то же время, как представляется, в условиях глобализации мировому сообществу необходимо договориться хотя бы о единых подходах, на основе которых разрабатывались бы Национальные стандарты гостиничных услуг.

В работе проанализированы отдельные системы классификации гостиниц зарубежных стран. Так, в странах континентального права традиционно присутствует механизм государственной классификации гостиниц. Система их классификации – это прерогатива региональных властей. В государствах англо-американской правовой семьи классификация гостиниц осуществляется посредством добровольной аттестации, которую либо поощряет, либо не поощряет правительство, и которая, в свою очередь, контролируется профессиональными организациями сферы гостеприимства.

В Российской Федерации действующая Система классификации гостиниц позволяет осуществить оценку соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям, установленным этой Системой, и аттестацию их на соответствующую категорию, проводимую на добровольной основе. Полагаем, что вышеназванный документ хотя и называется «Системой» и содержит документы, относящиеся к стандартизации, но его нельзя считать стандартом, в том числе и по причине того, что он не прошел предусмотренную Федеральным законом «О техническом регулировании» процедуру его принятия. По этим причинам данный документ формально не может быть отнесен и к классификационным стандартам, что не позволяет применять данную Систему классификации гостиниц в качестве основания для добровольной сертификации гостиниц.

Делается вывод, что на практике Система классификации гостиниц устанавливает лишь требования к материальному оснащению гостиницы и номеров гостиниц различных категорий и не учитывает функциональное качество обслуживания.

В третьем параграфе «Критерии качества гостиничных услуг» в целях формализации качества гостиничных услуг предложены критерии качества гостиничных услуг.

Исходя из специфики гостиничной услуги невозможно установить единые критерии оценки ее качества, но законодатель вправе определить тот минимальный набор признаков, на основании которого и должна

производиться оценка качества этих специфических услуг. Автором предложено выделить критерии материального и функционального качества гостиничных услуг.

Материальное качество гостиничных услуг определяется Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Приложением 1. Перечень требований, предъявляемых Системой классификации гостиниц и других средств размещения к гостинице (зданию гостиницы и прилегающей к нему территории, техническому оборудованию, номерному фонду, техническому оснащению, наличию санитарных объектов общего пользования, общественным помещениям, помещениям, предназначенным для предоставления услуг питания) и к номерам гостиницы (например, количеству жилых комнат в номере, его техническому оснащению, оснащению мебелью и инвентарем, инвентарю и предметам санитарно-гигиенического оснащения номера и т. д.), не может быть уменьшен гостиницей.

На оценку функционального качества гостиничной услуги влияют:

а) уровень гостиничного обслуживания, который включает в себя совокупность характеристик процесса предоставления гостиничных услуг, оказываемых туристу посредством предоставления гостиничного номера (места в номере), обеспечивающего удовлетворение потребностей туриста;

б) профессионализм обслуживающего персонала гостиницы, проявляющийся в соответствии степени его подготовки и специализации предоставляемых им услуг, требований к знанию иностранных языков, физическому состоянию, умению создавать доброжелательную атмосферу в гостинице, постоянной готовности к выполнению запросов туристов в рамках перечня основных и дополнительных услуг;

в) доступность предоставления гостиничных услуг для туристов. Данный критерий проявляется в обязывании гостиницы заключить договор с каждым обратившимся туристом при наличии свободных мест в любое время суток и года;

г) безопасность предоставляемых гостиничных услуг, то есть недопустимость нанесения ущерба туристу в период нахождения его в гостинице.

Материальные и функциональные критерии качества гостиничных услуг позволяют осуществить классификацию гостиниц, основа-

ниями которой являются «категория» и «класс» гостиницы (материальный критерий может быть представлен в виде категории, а функциональный – в виде класса). В результате аттестации гостинице целесообразно присваивать классификационный индекс, состоящий из категории – «звездности» и класса, например, туристический, экономкласс, первый, высший, люкс, VIP-класс.

В третьей главе диссертации «Договор на оказание гостиничных услуг» выявлена структура договорных связей сферы гостиничных услуг, вскрыты характерные черты договора на оказание гостиничных услуг, проанализированы особенности прав, обязанностей и ответственности сторон по данному договору.

В первом параграфе «Договорные связи сферы гостиничных услуг» автором высказывается мнение о том, что на эффективность экономической деятельности сферы гостеприимства большое влияние оказывает структура их организационных связей.

В работе рассмотрена структура данных связей, в основе которой лежит круг участников сферы гостиничных услуг и характер взаимодействия между ними. При этом выявлены следующие виды связей, возникающие

- 1) между гостиницей и туристом по:
 - а) бронированию номера (места в номере) в гостинице;
 - б) заключению договора на оказание гостиничных услуг;
- 2) между гостиницей и корпоративным клиентом по бронированию номера (места в номере) в гостинице;
- 3) между гостиницей и системой бронирования по бронированию номера (места в номере гостиницы);
- 4) между гостиницей и туристской компанией (турфирмой) по бронированию номера (места в номере) в гостинице;
- 5) между гостиницей и субъектами предпринимательской деятельности, обеспечивающими ее нормальное производственное функционирование.

Первая структура договорных связей представлена отношениями, возникающими, с одной стороны, между гостиницей и, с другой стороны, – туристом. В соответствии с п. 7 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель обязан заключать договоры на оказание гостиничных услуг с потребителями. По этой причине участником данного вида договорных связей не мо-

жет выступать туристская компания, корпоративный клиент и система бронирования.

Посредством бронирования «закрепляется» гостиничный номер на определенный период времени, что обеспечивает гарантированность предоставления номера в гостинице (места в номере) и заключение договора на оказание гостиничных услуг. Тем самым броня порождает гражданско-правовое отношение. Что касается самой брони, то ее правовая природа на законодательном уровне не определена, а в юридической литературе данный вопрос не нашел должного отражения.

Институт бронирования имеет определенное сходство с предварительным договором. Это проявляется, например, в том, что теоретически как турист, так и гостиница, в случае отказа стороны от заключения основного договора вправе требовать по суду его заключения на предварительно согласованных условиях и возмещения понесенных убытков (п. 5 ст. 429 ГК РФ). Практически же, данным правом по объективным и субъективным причинам гостиница и турист не смогут воспользоваться.

В литературе также было высказано мнение о том, что бронирование нужно рассматривать в качестве оферты заказчика гостиничных услуг (М.Б. Цаликова). Так как институт бронирования в обязательном порядке включает в себя не только оферту, но и акцепт, согласиться с этой точкой зрения не представляется возможным.

Анализ отношений, возникающих между гостиницей и гостем по поводу бронирования, позволяет прийти к выводу о том, что данные отношения являются видом гражданско-правовых организационных предпосылочных отношений. Они выступают в качестве организационной предпосылки формирования и создания гражданско-правовой связи субъектов – гостиницы и туриста и направлены на упорядочение имущественных и личных неимущественных отношений участников.

Действующее законодательство (п. 6 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации) предусматривает взимание оплаты за бронирование только с лиц, опоздавших с заездом, то есть за фактический простой номера (либо места в номере), но не более чем за сутки. На практике же многие гостиницы, не входящие в Российскую Гостиничную Ассоциацию, взимают плату за бронирование в размере до 40 процентов стоимости места в номере (номера).

Российская практика взимания платы за бронирование номера в гостинице (места в номере) противоречит действующим в настоящее время Правилам предоставления гостиничных услуг.

Следующий элемент первой группы договорных связей – отношения, возникающие между гостиницей и туристом по поводу заключения договора на оказание гостиничных услуг. Такой договор может быть заключен только индивидуальным туристом, так как согласно п. 2 ст. 671 ГК РФ проживать и размещаться в жилом помещении может только физическое лицо.

В мировой практике к данной группе договоров относят и систему владения отдыхом (СВО) – клубный отдых и тайм-шер, правовая природа которых проанализирована в работе. В виду отсутствия российской правовой базы относительно данных отношений, исполнители гостиничных услуг, занимающиеся оказанием подобного рода услуг, заключают с туристами разнообразные договоры. На наш взгляд, в данном случае могут быть использованы распространенные в зарубежных государствах «сертификационная» и клубная модели СВО, так как они наиболее гармонично вписываются в российскую правовую систему. Например, в основе клубной модели СВО может лежать институт доверительного управления имуществом (п. 1 ст. 1012 ГК РФ).

В работе рассмотрены отношения, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и корпоративным клиентом по поводу бронирования номера (места в номере) в гостинице. Корпоративный клиент осуществляет бронирование номера (места в номере) в гостинице для своих работников, которые пользуются услугами гостиницы в течение длительного времени. По договору оказания гостиничных услуг с условием длительного проживания гостиница передает туристу во владение и пользование жилое помещение (номер гостиницы), и, кроме того, осуществляет гостиничное обслуживание.

Для отношений, возникающих между гостиницей и системой бронирования по поводу бронирования номера (места в номере гостиницы) характерно то, что посредством специальной системы централизованного бронирования индивидуальный турист, туристская фирма, корпоративный клиент осуществляют бронирование номера (места в номере гостиницы) без их прямого обращения в гостиницу.

Анализ отношений, возникающих между гостиницей и туристской компанией (турфирмой) по бронированию номера (места в номере)

в гостинице позволил выделить следующие отношения: разовые; краткосрочные, рассчитанные на один туристский сезон или на календарный год и долгосрочные, рассчитанные на срок более года.

При заезде туристов – клиентов туристской фирмы в гостиницу с каждым из них заключается договор на оказание гостиничных услуг аналогично договору с индивидуальным туристом.

В Российской Федерации отношения по поводу бронирования номера (места в номере) в гостинице туристскими фирмами, корпоративными клиентами и системами бронирования не урегулированы. Это обстоятельство побуждает принятие соответствующего правового акта, в котором были бы закреплены данные вопросы. В качестве такового мог бы выступать Кодекс отношений между гостиницей и турфирмой.

В последнюю договорную связь с участием гостиницы включены договоры, которые можно назвать обеспечительными, поскольку именно они создают материальные условия для установления и исполнения гражданско-правовых договоров на оказание гостиничных услуг (договоры аренды, поставки, перевозки, охраны гостиницы, купли-продажи, водопользования, энергоснабжения, оказания услуг связи, коммерческой концессии, поручения, агентирования и др.). Применительно к сфере гостиничных услуг данные договоры не обладают соответствующей спецификой, в связи с этим они не были предметом настоящего исследования.

Во втором параграфе «Общие положения договора на оказание гостиничных услуг» выявлена юридическая характеристика договора, а также рассмотрены его характерные черты.

По договору на оказание гостиничных услуг исполнитель – гостиница, профессиональный участник индустрии туризма, обязуется предоставить туристу для временного проживания гостиничный номер (место в номере) и комплекс гостиничных услуг, а турист обязуется оплатить номер гостиницы (место в номере), и эти услуги, а также соблюдать правила проживания в гостинице.

К существенным условиям договора на оказание гостиничных услуг относятся предмет, цена, порядок осуществления расчетов с туристом, срок проживания туриста в гостинице.

В качестве предмета договора на оказание гостиничных услуг выступает гостиничный номер (место в номере), а также предоставление туристу основных и дополнительных услуг.

Из определения договора следует, что он является двусторонним, консенсуальным, возмездным, срочным, относится к группе договоров присоединения и публичных договоров.

В юридической литературе высказано мнение, что анализируемый договор является смешанным, так как включает в себя элементы договоров оказания услуг и хранения (М. И. Брагинский); коммерческого найма жилого помещения, оказания услуг и хранения (Е. Л. Писаревский, Э. Г. Барагазова).

Смешанные договоры, на наш взгляд, условно можно разделить на две группы. К первой группе относятся договоры, содержащие элементы различных договоров, имеющих равнопорядковую значимость в целом для договора. В связи с этим их сложно отнести к тем или иным предусмотренным ГК РФ или иными правовыми актами договорам. Во вторую группу входят договоры, осложненные либо элементами отдельных типов договоров на оказание услуг, либо включающие в себя набор элементов, присущих самым разнообразным договорам, превалирующее значение при этом имеет один из элементов. Это позволяет отнести такой договор к известному типу и применить к нему в субсидиарном порядке нормы, посвященные элементам договоров, входящим в его содержание.

Договор на оказание гостиничных услуг, являясь самостоятельным типом группы гражданско-правовых договоров на оказание возмездных услуг, одновременно включает в себя себе элементы отдельных типов договоров оказания возмездных услуг (хранения, связи, питания и др.), а также элементы группы договоров о передаче имущества во временное пользование. Правовой режим исследуемого договора включает в себя нормы, посвященные договорам на оказание перечисленных выше услуг. Законодательные положения, посвященные договорам, направленным на передачу имущества во временное пользование, в силу существа договора на оказание гостиничных услуг не входят в его режим регулирования.

В третьем параграфе «Права, обязанности и ответственность сторон по договору на оказание гостиничных услуг» рассмотрена специфика прав, обязанностей и ответственности сторон по договору.

Стороны договора на оказание гостиничных услуг наделены взаимными правами и обязанностями. Так, турист в силу п. 1 ст. 8 Закона о защите прав потребителей имеет право на получение информации об исполнителе, режиме работы и реализуемых услугах. Соответственно, пра-

вам туриста корреспондируют обязанности гостиницы своевременно предоставлять туристу исчерпывающую и достоверную информацию об исполнителе, о режиме его работы и об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (ст. 9, 10 Закона о защите прав потребителей).

Турист вправе требовать заселения его в гостиницу в любое время суток. После заключения договора на оказание гостиничных услуг он вправе потребовать предоставления оплаченного им комплекса гостиничных услуг надлежащего качества.

В одностороннем порядке турист имеет право отказаться от исполнения договора или отдельного элемента (элементов) договора на оказание гостиничных услуг, если этот отказ не связан с нарушением сторонами обязательств по нему (п. 20 Правил предоставления гостиничных услуг, ст. 782 ГК РФ). Правом на односторонний отказ от договора обладает не только турист, но и гостиница. Так, в соответствии с п. 2 ст. 782 ГК РФ она вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения туристу убытков; в Правилах предоставления гостиничных услуг не содержится аналогичной нормы.

По договору на оказание гостиничных услуг к обязанностям туриста относится своевременная оплата этих услуг; соблюдение установленного гостиницей порядка проживания в гостинице и правил безопасности туристов и багажа (противопожарной, взрыво-, радиационной и т. д.).

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора стороны могут быть привлечены к гражданско-правовой ответственности. В частности, турист вправе потребовать возмещения убытков, понесенных им в связи с ненадлежащим оказанием гостиничных услуг (п. 1 ст. 12 Закона о защите прав потребителей).

Гостиница несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу туриста вследствие недостатков при оказании услуг, а также обязана компенсировать моральный вред, причиненный ему нарушением прав потребителя. Кроме того, она несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей туриста, внесенных в гостиницу. Автор полагает, что перечень имущества, которое необходимо сдавать на хранение особо (п. 1 ст. 925 ГК РФ), следует расширить, включив в него произведения искусства и науки.

В ходе проведенного диссертационного исследования выявлено, что, несмотря на мировую тенденцию к унификации правового регулирования (например, разработка международно-правовых стандартов) законодатель Российской Федерации практически не использует международно-правовые нормы, касающиеся сферы гостеприимства, и в которых закреплены права, обязанности и ответственность туристов и гостиниц. Так, вопросы оказания гостиничных услуг в мировой практике сферы гостиничных услуг урегулированы Международной гостиничной конвенцией МГА/ФУААВ, Международными правилами оказания гостиничных услуг, Кодексом отношений между гостиницами и турагенствами Всемирной Ассоциации Турагенств (УФТАА) и Международной Гостиничной Ассоциацией (МГА). К сожалению, Российская Федерация не присоединилась к данным международным актам. Полагаем, что в целях интеграции экономики нашей страны в международную экономическую систему назрела необходимость российскому законодателю ратифицировать данные международно-правовые акты.

В заключении подведены итоги и сформулированы основные выводы диссертационного исследования.

Основные выводы и положения, содержащиеся в диссертации, отражены в следующих публикациях автора:

1. Тихомирова, А. В. Проблемы дефиниций в сфере туризма / А. В. Тихомирова // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Право». Выпуск 3. – 2003. – № 10 (26). – С. 137–141. – 0,5 п.л.
2. Тихомирова, А. В. Правовая природа договора на туристское обслуживание / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы реформирования экономики и законодательства России и стран СНГ–2002: Материалы Международной научно-практической конференции. Челябинск, 12–13 апреля 2002 г. В 3-х ч. / Под общ. ред. В. А. Киселевой. – Челябинск: Южно-Уральский гос. ун-т, 2002. Ч. II. – С. 216–219. – 0,32 п.л.
3. Тихомирова, А. В. Договор на оказание туристских услуг / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы частноправового регулирования: Тезисы докладов второй региональной научной конференции молодых ученых (Самара, 17 мая 2002 г.) / Отв. ред. Ю. С. Поваров. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2002. – С. 70–71. – 0,14 п.л.

4. Тихомирова, А. В. Туризм и его правовое регулирование / А. В. Тихомирова // Региональная Информационная экономика: проблемы формирования и развития. Межвузовский сб.: Международная научно-практическая конференция 25–26 октября 2002 г. / Отв. ред. В. А. Киселева и Л. В. Астахова. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2003. – С. 395–396. – 0,19 п.л.

5. Тихомирова, А. В. Страхование ответственности турфирм / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы права и экономики России и стран СНГ. Материалы IV Международной научно-практической конференции, посвященной 60-летию ЮУрГУ и 10-летию специальности «Юриспруденция» в ЮУрГУ (г. Челябинск). – Челябинск: НТЦ-НИИОГР, 2003. – С. 84–87. – 0,25 п.л.

6. Тихомирова, А. В. Страхование рисков в туризме / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы частноправового регулирования: Материалы Всероссийской III научной конференции молодых ученых. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2003. – С. 212–214. – 0,1 п.л.

7. Тихомирова, А. В. Особенности гражданско-правовой ответственности турфирмы / А. В. Тихомирова // Реализация положений Конституции Российской Федерации в законодательстве. Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 10-летию Конституции Российской Федерации. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2003. Ч. II. – С. 120–123. – 0,3 п.л.

8. Тихомирова, А. В. О предмете договора на оказание туристских услуг / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы права России и стран СНГ – 2004. Материалы VI Международной научно-практической конференции, посвященной 75-летию и памяти профессора Ю. Д. Лившица. Челябинск. 01–02 апреля 2004 г. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. – С. 157–159. – 0,35 п.л.

9. Тихомирова, А. В. Особенности предмета договора на оказание туристских услуг (на примере гостиничных услуг) / А. В. Тихомирова // Проблемы правовой безопасности России: Материалы 56 научно-технической конференции. Челябинск. 25–30 ноября 2004 г. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. – 0,23 п.л.

10. Тихомирова, А. В. Проблемы дефиниций индустрии туризма / А. В. Тихомирова // Правовая защита частных и публичных интересов: Материалы Международной межвузовской конференции. 22–23 ян-

варь 2004 года. В 2-х частях. Ч. 2. / Отв.ред. Б. И. Ровный. – Челябинск, Изд-во «Фрегат», 2004. – С. 96–101. – 0,53 п.л.

11. Тихомирова, А. В. Понятие и признаки предпринимательской деятельности / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы частноправового регулирования: Материалы Международной V научной конференции молодых ученых: Сборник науч. статей / Отв. ред. Ю. С. Поваров. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2005. – С. 83–85. – 0,15 п.л.

12. Тихомирова, А. В. Современные проблемы качества гостиничных услуг / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы права России и стран СНГ – 2005: Материалы VII международной научно-практической конференции. Челябинск. 07–08 апреля 2005 г. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2005. – Ч. II. – С. 110–111. – 0,2 п.л.

13. Тихомирова, А. В. Проблемы бронирования потребителем мест в гостинице / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы частноправового регулирования: Материалы Международной VI научной конференции молодых ученых: Сборник науч. статей. Самара, Самарский государственный университет. 22–23 апреля 2006 г. / Отв. ред. Ю. С. Поваров. – Самара: Изд-во «Универс-групп», 2006. – С. 229–230. – 0,12 п.л.

14. Тихомирова, А. В. Понятие сферы гостеприимства / А. В. Тихомирова // Материалы VIII международной научно-практической конференции: Актуальные проблемы права России и стран СНГ – 2006. Челябинск. 30–31 марта 2006 г. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2006. – С. 119–123. – 0,2 п.л.

15. Тихомирова, А. В. О качестве услуг в Российской Федерации / А. В. Тихомирова // Актуальные проблемы частноправового регулирования: Материалы VII Международной научной конференции молодых ученых. Самара, Самарский государственный университет. 27–29 апреля 2007 г. / Отв. ред. Ю. С. Поваров. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2007. – С. 219–223. – 0,2 п.л.

16. Тихомирова, А. В. Критерии качества гостиничных услуг / А. В. Тихомирова // Евразийский мир: многообразие и единство: Материалы Международной научно-практической конференции (г. Казань, АН Республики Татарстан, Институт экономики, управления и права). 11 мая 2007 г. – Казань: Изд-во ИЭУП, 2007. – В печати. – 0,3 п.л.

17. Тихомирова, А. В. К вопросу о классификации гостиниц / А. В. Тихомирова // Вестник Южно-Уральского государственного

университета. Серия «Право». Выпуск 11. – 2007. – № 18 (90). – С. 108–113. – 0,7 п.л.

18. Тихомирова, А. В. Правовое обеспечение качества гостиничных услуг / А. В. Тихомирова // Проблемы правоприменения в современной России: Материалы Региональной научно-практической конференции (Омск, Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского). 15 февраля 2008 г. – Омск: ОмГУ, 2008. – В печати. – 0,43 п.л.

19. Тихомирова, А. В. О структуре хозяйственных связей / А. В. Тихомирова // Материалы X Международной научно-практической конференции, посвященной 65-летию Южно-Уральского государственного университета, 15-летию специальности «Юриспруденция» в Южно-Уральском государственном университете 10-му юбилейному выпуску сборника конференции, 5-летию Юридического факультета: Актуальные проблемы права России и стран СНГ – 2008. Челябинск, ЮУрГУ. 3–4 апреля 2008 г. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2008. – С. 199–200. – 0,25 п.л.