Новосибирский государственный технический университет

Заочный факультет

## Кафедра экономики сервиса

Социально-культурный сервис и туризм

Курсовая работа

**Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма**

Тема:

**Особенности** **правового регулирования гостиничного сервиса**

Выполнила: Ефимова М.Л.

Группа ЗФ – 709

Проверил: Ивлев С.В.

Новосибирск 2010

**Содержание**

Введение

1. Характеристика нормативно–правовой базы

1.1 Международные нормативно–правовые акты гостиничного сервиса

1.2 Российские нормативно–правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг

2. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации

2.1 История правового регулирования

2.2 Стандартизация и классификация средств временного размещения

Заключение

Список литературы

**Введение**

Международный гостиничный бизнес занимает важное место в современной мировой экономике. По крайней мере, в последние десятилетия он относился к наиболее динамично развивающимся и весьма прибыльным видам экономической деятельности. Развитию национального гостиничного хозяйства, особенно через подключение его к международному гостиничному бизнесу, придается огромное значение во многих странах мира, так как это хозяйство играет важную роль в обеспечении занятости местного населения, оказывая позитивное влияние на другие сектора национальной экономики. В ряде стран международный гостиничный бизнес является важнейшим (если не единственным) источником валютных поступлений в государственный бюджет. Кроме того, его активность в отдельно взятой стране содействует ее доступу к международному инвестиционному капиталу и более глубокой интеграции в мировую экономику. Таким образом, международный гостиничный бизнес может сыграть важную роль в решении проблем интегрирования отечественной экономики в мировую, инвестирования в реальный сектор экономики, способствуя ее структурной перестройке, что в настоящее время имеет исключительное значение для России, в которой, несмотря на огромный рекреационный потенциал и рост притока иностранных туристов, гостиничная индустрия весьма далека от международных стандартов. Особую актуальность данной теме придает то обстоятельство, что Россия в скором времени вступит в ВТО, членство в которой ставит национальный гостиничный бизнес в совершенно новые условия. Не случайно, на федеральном и муниципальном уровнях в РФ совершенствование современной инфраструктуры гостиничного бизнеса признано одним из приоритетных направлений развития национальной экономики. При этом на первый план выходит освоение опыта и технологий именно международного гостиничного бизнеса[4,стр.2-3]. Гостиничный бизнес, или деятельность гостиничных компаний по предоставлению размещения и связанного с ним обслуживания широкому кругу лиц является деятельностью по оказанию гостиничных услуг.

При осуществлении данной деятельности возникают разнообразные и взаимосвязанные между собой отношения, которые подлежат правовому регулированию.

Во-первых, это отношения по поводу предоставления размещения и связанного с ним обслуживания (бронирование номеров, приём, размещение и обслуживание постояльцев и т.п.)

Во-вторых, это отношения, в которые гостиничная компания вступает в связи с материально–техническим обеспечением и содержанием гостиницы (водо – и электроснабжение гостиницы, капитальный и текущий ремонт, закупка расходных материалов, мебели и оборудования и т.п.).

**Объектом** данной работы будет деятельность, при осуществлении которой возникают подлежащие правовому регулированию отношения по предоставлению постояльцу комфортного временного размещения и связанного с ним обслуживания в гостинице.

**Предметом** моей работы будет Международная и Российская нормативно-правовая база и органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.

В данной работе будут рассмотрены особенности международного и Российского правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг, которое призвано помогать гостиничному бизнесу, защищать права и интересы всех участников гостиничной деятельности.

В работе были использованы научная и учебная литература, изучены работы отечественных и зарубежных авторов: Жмулиной Д.А., Бондаренко Г.А. , Волкова Ю.Ф., Вотинцевой Н.А., Балашовой Е.И., . Феоктистова И.А., Кускова А.С., Cенина В.С., Волошина Н.И., а также законодательные и нормативные акты федеральных органов управления.

**1. Характеристика нормативно–правовой базы**

**1.1** **Международные нормативно–правовые акты гостиничного сервиса**

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.д.

В Международной практике принята «Стандартная классификация средств размещения туристов», разработанная экспертами ВТО. Имеется две категории: коллективные средства размещения туристов, которые делятся на разряды – гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения, прочие коллективные заведения; и индивидуальные средства размещения [8, стр. 33]

Под коллективным средством размещения понимается «любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночёвки в комнате или каком – либо ином помещение, однако число номеров, которое в нём имеется, превышает определённый минимум», определяемый каждой страной самостоятельно (например, в России-10 номеров, в Италии-7 номеров).[8, стр. 33] Причём все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству (даже если оно не ставит целью извлечение прибыли), быть сгруппированы в классы и категории в соответствиями с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

К коллективным средствам размещения туристов относятся: гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения и прочие предприятия размещения.

Гостиницы обладают следующими признаками: состоят из номеров, число которых превышает определённый минимум, имеют единое руководство; предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла; сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны; не входят в категорию специализированных заведений; ориентированы на свой сегмент путешественников; могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи). Аналогичные заведения включают пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и другие средства размещения, которые состоят из номеров и предоставляют ограниченные гостиничные услуги, включая ежедневную заправку постелей, уборку номера и санузла. Специализированные предприятия, помимо предоставления услуг размещения, выполняют ещё какую – либо другую специализированную функцию, например, организацию конференций, лечение. Сюда относятся оздоровительные заведения, лагеря труда и отдыха. Прочие коллективные средства размещения предоставляют ограниченные гостиничные услуги, исключая ежедневную заправку постелей и уборку помещений. Они могут состоять не из номеров, а представлять собой единицы типа «жилища». Все средства классифицированы по отдельным группам.

Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия» включает гостиницы, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития.

Группа «Специализированные предприятия» состоит из санаториев, лагерей труда и отдыха, размещение в коллективных средствах транспорта (поездах, яхтах), а также конгресс – центрах.

Группа «Прочие коллективные средства размещения» включает комплексы домов и бунгало, организованные в качестве жилищ, предназначенных для отдыха, огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колёсах, бухты для малых судов.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные жилища – квартиры, виллы особняки, коттеджи, используемые посетителями – резидентами, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми. [8, стр. 34]

Отнесение к тем или иным средствам размещения определяется законодательными актами и нормативными документами каждой страны. Например, в Италии «Основной закон по развитию и совершенствованию туризма» относит к гостиничному хозяйству предприятия по приёму туристов – гостиницы, мотели, сельские туркомплексы и пансионаты, базы и лагеря отдыха для молодёжи, туристские деревни, сельские дома, дома и меблированные квартиры, дома отдыха, дома молодёжи, альпийские приюты.

Классификация услуг проживания и терминология, представленные в нормативных документах России и Стандартной международной классификации видов деятельности в туризме (СИКТА), принятой Евростатом и ВТО, существенно отличаются. [8, стр. 35]

В различных странах мира для обозначения категории гостиниц и других средств размещения применяются различные символы – от звёзд во Франции и России до корон в Англии. Попытки введения унифицированной международной классификации гостиниц до настоящего времени не увенчались успехом. [8, стр. 36]

Однако в 1989 г. Секретариат ВТО разработал Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятыми региональными комиссиями. Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжения, отоплению, санитарии, безопасности и связи, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу. Высшая категория гостиниц пять звёзд, низшая одна звезда. В большинстве стран предварительная классификация гостиницы является необходимым условием при получении лицензии на гостиничную деятельность. Многие гостиничные цепи устанавливают свои, как правило, более высокие, чем в национальных стандартах, требования.

Для защиты профессиональных интересов работников гостиничной индустрии в ряде стран образуют национальные гостиничные ассоциации (например, Российская гостиничная ассоциация – РГА), которые в свою очередь, образовали Международную гостиничную ассоциацию(МГА), являющуюся ведущей международной организацией гостиничной индустрии. Важным вкладом МГА в развитие международного туризма явилось принятие в 1981 г. Международных гостиничных правил, определяющих принципы взаимоотношений клиента и гостиничной администрации и не потерявших своей актуальности до настоящего времени. [8,стр.37]

Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях. Данные правила дополняют положения, предусмотренные в национальных законодательствах о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфических моментов, касающихся договора на размещение в гостинице. Правила состоят из двух частей, первая часть - договорные отношения, вторая – другие обязательства. [19]

Лицо, останавливающееся в гостинице, необязательно является стороной в договоре; договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В Правилах термин «клиент» означает физическое или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения. Термин «гость» означает физическое лицо, которое предполагает разместиться или размещается в гостинице.

В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание. Предполагается, что предоставляемые услуги соответствуют обычным услугам в гостинице в зависимости от ее категории, включая использование номера и те удобства, которые обычно предоставляются для общих потребностей гостей. Клиент несет ответственность за оплату по договорной цене. Условия договора обусловливаются категорией гостиницы, национальным законодательством или инструкциями о деятельности гостиницы (если таковые имеются), Международными гостиничными правилами и правилами внутреннего распорядка гостиницы, которые должны быть показаны гостю.

Договор не имеет какой-либо особой формы. Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной. Срок действия договора может быть заключен на определенный или неопределенный период. Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше, чем на один день.

В случае, если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Пострадавшая сторона обязуется принять все необходимые меры с целью уменьшения возможных потерь. Если владелец гостиницы не может исполнить договор, он должен принять меры к поиску другого размещения, равного или более высокого стандарта, в той же местности. Все дополнительные затраты, возникшие в связи с этим, должны быть покрыты владельцем гостиницы. Если он не обеспечит этого, то будет подсуден для выплаты компенсации. Окончание договора согласуется сторонами на взаимной основе. Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату. Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены. Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным. Счет вступает в силу с момента его вручения.

Любое серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств дает право пострадавшей стороне прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Во второй части Правил говорится об ответственности владельца гостиницы и гостя. Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством. При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 г. Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих. Обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от размера и категории гостиницы.

Гость (клиент) несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине. Гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы. Гость должен вести себя в соответствии с обычаями и правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице. Серьезное или повторяющееся нарушение правил внутреннего распорядка дает гостинице право прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления. Если гость хочет привезти с собой в гостиницу домашнее животное, он обязан предварительно убедиться, что это разрешено правилами внутреннего распорядка данной гостиницы. [19]

В европейской практике в случае несоответствия услуг, предусмотренных в туре, определяется размер компенсации, получаемой туристом по договоренности сторон или по решению суда. Размер компенсации берётся из Франкфуртской таблицы. Таблица используется в том случае, если она принята ведомственным актом, действующим на данной территории, либо включена сторонами в договор оказания туристских услуг. Франкуфуртская таблица определяет размер компенсации туристам за заказанные, но не предоставленные услуги. Она является публичным документом и рекомендована европейским туристским правом для урегулирования отношений между операторами и клиентами. Таблица существует уже несколько десятилетий и, хотя не имеет юридической силы, успешно используется при разрешении споров. [18] Франкфуртская таблица в свое время была разработана ассоциациями туроператоров Германии для унификации правил возмещения убытков туристам за вовсе не предоставленные или некачественно предоставленные услуги. Конечно, это таблица носит рекомендательный характер, но зато с немецкой дотошностью перечисляет все типичные претензии, которые клиент может предъявить турфирме, и определяет размер компенсации. В таблице есть разделы «Размещение», «Питание», «Прочее», «Транспорт». Каждому указанному виду нарушения соответствует определенный размер компенсации, выраженный, как правило, в процентах от стоимости соответствующей услуги или группы услуг. Некоторые виды нарушений сопровождаются примечаниями, которые позволяют уточнить тот процент, который должен быть применен в каждом конкретном случае. При пользовании Франкфуртской таблицей надо учитывать, что указанные в ней проценты должны быть рассчитаны исходя из стоимости конкретной услуги. Если ее стоимость вычленить невозможно, то надо руководствоваться стоимостью той группы услуг, частью которой является «недооказанная» услуга. При группировке услуг рекомендуется следовать классификации, принятой в самой таблице: по размещению, по питанию, по транспорту и т.д. На практике иногда не удается разграничить комплексы услуг - например, связанных с размещением и питанием. Тогда берется комплексная стоимость этих двух групп услуг, при этом соответственно снижается указанная в таблице доля компенсации, выраженная в интервале процентов. Франкфуртская таблица разрабатывалась и применяется как универсальный документ, то есть она охватывает все виды причиненного туристам ущерба за исключением компенсации вреда, причиненного жизни и здоровью человека, а также утраченной туристом собственности (багажа, вещей) по вине турфирмы или отеля. Размер этих видов ущерба может быть высчитан и компенсирован отдельно. При пользовании таблицей необходимо учитывать, что незначительный ущерб во внимание не принимается, размер процента не зависит от личных качеств отдельных туристов (возраст, пол, чувствительность или нечувствительность к чему-либо). Но в порядке исключения проценты могут быть увеличены (самое большое процентное повышение – 50%), если особые личные качества или недостатки туриста были известны турфирме при покупке им поездки. По разделу «Прочие недостатки» снижение не предоставляется, если ущерб для туриста был заранее очевидным и недоказуемым. Процентная норма берется с полной цены (включая стоимость транспорта).[18]Эти таблицы сегодня начинают применяться и у нас. В них - конкретные величины компенсаций за причинение неудобства туристам. Таблицы не являются нашим законом, поэтому российские суды не могут использовать их в качестве основания для назначения суммы штрафа. Другое дело, если в договоре между турфирмой и гражданином прямо оговорено, что при определении штрафных санкций используются Франкфуртские таблицы. Согласно им, если не исправен кондиционер, компенсация должна составлять от 10 до 20% от стоимости тура в зависимости от времени года. Если плохо или редко убирались в номере, можно потребовать возмещения от 5 до 10% стоимости путевки. Также от 5 до 10% возмещается в случае, если меню было однообразным либо подавалась недостаточно горячая пища. От 20 до 30% можно получить, доказав, что пища была испорчена. Поэтому становится понятна активность иностранных туристов, стремящихся любое неудобство или неисправность зафиксировать письменно у наших гидов-переводчиков. Кроме материального ущерба, турист вправе требовать возмещения морального вреда, если будет доказана вина туристской организации. Величина компенсации определяется непосредственно в суде и зависит от степени физических и нравственных страданий, причиненных гражданину нарушением его прав. [13]

**1.2 Российские нормативно–правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг**

Современное нормативно-правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг основано на положениях ч.1 ст.8 Конституции РФ [11, стр5], которое провозглашает, что «в РФ гарантируется единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств…», а также закрепляет основные права и свободы человека и гражданина, важные для этой сферы, в том числе право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства [11, ч.1 ст.27 стр.7], право на отдых.[11, ч.5 ст.37 стр.9]

В ГК РФ услуги выделены в самостоятельный объект, а регулированию договорных отношений по оказанию услуг посвящена гл.39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг». Однако в перечне услуг нет указания на гостиничные услуги, (п.2 ст.779 ГК РФ), но это не значит, что правила гл.39 не применяются к данным отношениям.

- Следующий источник правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг: Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132- ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Данный Закон декларирует, что одной из основных целей государственного регулирования туристской деятельности это-развитие гостиниц, а услуги по размещению являются составной частью туристского продукта. Отсюда следует, что государственное регулирование сферы туристской деятельности весьма существенно затрагивает деятельность по оказанию гостиничных услуг.

- Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 « О защите прав потребителей», который регламентирует взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, в том числе гостиничных, определяет права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья, на получение информации об услугах и их исполнителях, государственную и общественную защиту, а также механизм реализации этих прав.

- Закон РСФСР от 26 июля 1991 года №1488-1 « Об инвестиционной деятельности в РСФСР « Федеральные законы от 9 июля 1999 года №160-ФЗ «Об иностранных инвестициях» и от 25 февраля 1999 года №39-ФЗ « Об инвестиционной деятельности в РФ, осуществляемой в форме капитальных вложений» определяют основные гарантии прав инвесторов на инвестиции и получаемые от них доходы и прибыль, условия предпринимательской деятельности на гостиничном рынке России.

- Федеральный закон от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ « О техническом регулировании» играет значительную роль в оценке качества услуг, регламентирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении, и исполнении на добровольной основе требований к оказанию услуг.

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 « Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» даёт определения таким понятиям, как «средство размещения», «гостиница», «номер», а также устанавливает виды средств размещения и номеров в средствах размещения. Указанный ГОСТ содержит также ряд общих требований, которые носят рекомендательный характер. [5, стр.11]

- Одним из основных источников правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг являются «Правила предоставления гостиничных услуг», далее Правила предоставления гостиничных услуг, которые приняты постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года №490 и постановлением правительства РФ №693 от 15.09.2000 г. внесены уточнения, в соответствии с Законом о защите прав потребителей. В Правилах предоставления гостиничных услуг содержится определения понятия «гостиница» и устанавливается, кто может являться стороной договора об оказании гостиничных услуг и определяют права, обязанности, ответственность сторон по такому договору. В данных Правилах потребителем считается гражданин, который имеет намерение заказать либо который заказывает и использует услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательством. Отношения между потребителями и исполнителями регулирует Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). Понятно, что этот документ не распространяется на юридических лиц, а также предпринимателей, которые используют, приобретают, заказывают, либо имеют намерение приобрести или заказать услугу не для личных бытовых нужд, а для бизнеса. [10, стр.24]

Примером таких отношений может служить формирование туроператором туристического продукта с последующей его реализацией. В данном случае гостиничные услуги приобретаются туроператором и включаются в комплексную туристическую услугу, которая реализуется туристу. При этом турист не вступает непосредственно в договорные отношения с исполнителем, оказывающим гостиничные услуги. Таким образом, отношения по оказанию гостиничных услуг лицам, не являющимся потребителями по смыслу Правил предоставления гостиничных услуг, не попадают под их правовое регулирование.

Следует также обратить внимание, что не всегда потребитель и заказчик являются одним лицом. А согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, потребителем является лицо, которое и заказывает гостиничную услугу, и пользуется ею. То есть одного пользования гостиничной услугой недостаточно для того чтобы гражданин стал потребителем. Соответственно оказываются лишёнными правового регулирования отношения по оказанию гостиничных услуг, когда услуги заказываются юридическим лицом, а исполняются гражданином. [5, стр.57]

Правилами предусмотрены:

* Порядок доведения до потребителей информации об исполнителе, о предоставляемых услугах, сведений о сертификации услуг, подлежащих обязательной сертификации, информации о порядке оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, о порядке заключения договоров на бронирование мест в гостинице и последствиях при опоздании потребителя, о случаях, когда исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, о реквизитах квитанции или иного документа, выдаваемого потребителю при оформлении проживания в гостинице и др.;
* Порядок предоставления услуг, перечень видов услуг, предоставляемых исполнителем без дополнительной оплаты, ответственность исполнителя за сохранность вещей потребителя;
* Возможность для потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги потребовать безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу, или расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки;
* Возможность для потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов;
* Ответственность исполнителя за вред, причинённый жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсация морального вреда, причинённого потребителю нарушением его прав в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* Возмещением потребителем ущерба в случае утраты или повреждения им имущества гостиницы, а также ответственность потребителя за иные нарушения в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* Иные права и обязанности исполнителя и потребителя.[2, cтр. 101]

**2. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации**

**2.1 История правового регулирования**

Не буду останавливаться на истории развития гостиничного дела. Скажу лишь то, что оно возникло с появлением и развитием потребностей людей в общении и необходимостью совершения различного рода поездок, в основном связанных с торговлей.

Оживлённая общественная жизнь в период Римской империи способствовала появлению постоялых дворов разной комфортности (пансион, кумпоны, стабулы), находившихся под постоянным наблюдением государственных чиновников (эдилов). Именно в этот период были сформированы действующие и в настоящее время правила ответственности постоялого двора за вещи, принадлежащие гостю. Постоялые дворы вели списки гостей, бухгалтерию, платили государству налоги и сборы.

Однако первые известные нам правовые акты, узаконившие правовой статус постоялых дворов как субъектов хозяйственных отношений, появились в 18 веке. В условиях средневековой Англии преступность на дорогах была так высока, что придорожный постоялый двор в случае необходимости защиты от грабителей являлся единственным надёжным укрытием. Путник, которому, отказывали в приёме, был обречён на ограбление, а возможно, и смерть. Главная потребность человека в выживании послужила причиной принятия закона, по которому владельцы постоялых дворов были обязаны под угрозой закрытия их заведения принимать без каких-либо дискриминаций любого путника на такое время . какое ему было необходимо для восстановления сил , при условии, конечно, что гость расплатиться за размещение и что помещение не было переполнено. В то же время владелец таверны или харчевни, обслуживая местных жителей, имел возможность ограничивать число своих клиентов, поскольку считалось, что местные жители, а именно они были его основными клиентами, знали истинное положение дел на дорогах.

Самыми первыми из известных правил организации гостиничного дела на Руси были правила, введённые в Новгороде в иноземных гостиничных дворах начиная с 12 века. Балтика являлась с то время центром международной торговли преимущественно с немецкими городами. В Новгороде находились иноземные гостиные дворы: Готский, Датский, Шведский, а также русские дворы - Псковский и Тверской. Образование торговых дворов в чужих землях, несомненно, потребовало составления определённых правил поведения и торговли купцов, для чего и была создана скра, что означает «книга законов». В гостином дворе скра определяла правила пользования, поведения, проживания, внутреннего распорядка и взаимоотношений с местным населением всех без исключения пользователей. На нарушителей налагались штрафы. Это самый древний правовой документ, сохранившийся до наших дней, который был положен в основу организации гостиничного дела. [4, стр.5-9]

19 век ознаменован официальным юридическим подтверждением создания гостиниц и ресторанов, вследствие принятия 2 февраля 1821 года «Положения о гостиницах, ресторациях, кофейных домах, трактиров и харчевнях». В данном Положении было указано, кто мог содержать данные заведения. А также нормы, касающееся работы гостиничных заведений, их внутреннего устройства и оборудования, а также перечень лиц, которым запрещалось находиться в данных заведениях.

В 1964 году был принят Гражданский Кодекс, в котором отношения, складывающиеся в гостиничной сфере, были отнесены к жилищным правоотношениям. Правда, для упорядочения взаимоотношений между гражданами и обслуживающим персоналом были введены Правила внутреннего распорядка в гостиницах, находящихся во введении местных Советов РСФСР. А также были утверждены типовые должностные инструкции для среднего и младшего обслуживающего персонала коммунальных гостиниц РСФСР. А вот, деятельность по оказанию гостиничных услуг впервые получила правовое регулирование с принятием нового Гражданского кодекса РФ в 1994 году (ГК РФ).[5, стр.14]. В настоящее время это тот же Гражданский кодекс РФ, но с изменениями (от 20 февраля,12 августа 1996 года,24 октября 1997г.,8 июля, 17 декабря 1999г.,16 апреля, 15 мая 2001г.,21 марта, 14,16 ноября 2002г.,10 января,26 марта, 11 ноября, 23 декабря 2003г.,1 ноября 2008г., на сегодняшний день лучшие юристы страны по поручению Президента России подготовили новые изменения, 13 ноября 2010г. на сайте Высшего Арбитражного суда РФ был опубликован проект изменений в ГК РФ).

Гражданский кодекс РФ – это закон, повсеместно применяемый юридическими лицами и гражданами РФ, направленный на стабильное регулирование сложившихся в результате реформ отношений. ГК РФ определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан, устанавливает правила об имущественном и рыночном обороте. Регламентирует систему предпринимательства в гостиничном и ресторанном бизнесе, правоприменительных и договорных отношений. [4, стр.14]

ГК РФ не содержит специальных норм, регламентирующих оказание гостиничных услуг; однако, в главе 39 ГК РФ определяется общая модель договора возмездного оказания услуг. А так как договор на оказание гостиничных услуг считается разновидностью договора возмездного оказания услуг, следовательно, к нему применяются нормы главы 39 ГК РФ. [5, стр.53]

**2.2 Стандартизация и классификация средств временного размещения**

Государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг осуществляется посредством нормативно – правового регулирования данной сферы и создания благоприятных условий для её развития. Одним из направлений государственного регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг является создание специальных структур, проводящих государственную политику в данной сфере. Этим Федеральным органом исполнительной власти является Федеральное агентство по туризму (Ростуризм). Ростуризм находится во ведении Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ. В части регулирования гостиничной деятельности Ростуризм выполняет следующие функции: осуществляет комплексный анализ и прогнозирование данной сферы в Российской Федерации, включая определение приоритетных направлений в государственном регулировании, разрабатывает и вносит в Правительство РФ проекты законов, нормативных правовых актов и других документы, а также самостоятельно принимает нормативные правовые акты по вопросам относящимся к регулированию гостиничной деятельности, обобщает практику применения законодательства РФ в данной сфере. Для выполнения данных функций в структуре Ростуризма предусмотрены Управление анализа, прогнозирования и организации гостиничной и туристской деятельности и Правовое управление.

Вторым органом государственного регулирования наряду с Ростуризмом является Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (ведомство Министерства промышленности и энергетики), в частности его технический комитет по стандартизации (ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»). Основная задача, возложенная на данный комитет, - совершенствование системы стандартизации в области гостиничной деятельности, а главная функция – разработка национальных гостиничных стандартов.

Ростуризм не имеет территориальных органов на уровне субъектов РФ. Государственное регулирование гостиничной деятельности в субъектах РФ осуществляется органами исполнительной власти субъектов [5, стр. 41-43]

Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности гостиничных организаций и защиты прав потребителей гостиничных услуг является лицензирование, стандартизация и сертификация. Согласно статье 17 Федерального закона от 8 августа 2001 года №128-ФЗ « О лицензировании отдельных видов деятельности», гостиничная деятельность здесь не упоминается. Следовательно, она может осуществляться без лицензии.[7, стр.109-111]

Согласно ч.3 ст.4 Закона о туристской деятельности государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг осуществляется путём стандартизации и классификации объектов туристской индустрии, к которым относятся, прежде всего, гостиницы. Стандартизация услуг в нашей стране регулируется Законом о техническом регулировании. Применительно к услугам вообще и к гостиничным услугам в частности указанный закон определяет техническое регулирование как правовое регулирование отношений в области установления и применения на добровольной основе требований к оказанию услуг, а также оценке и подтверждения соответствия услуг этим требованиям.[5, стр.44]

Статья 18 Закона о техническом регулировании устанавливает, что такие требования могут иметь форму стандартов или договоров. Других форм документов, устанавливающих состав и содержание добровольно применяемых требований к услугам, не предусматривается. Закон о техническом регулировании не допускает применения процедур обязательного подтверждения соответствия услуг каким-либо требованиям и принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определённой системе добровольной сертификации. Система добровольной сертификации может быть создана любым юридическим лицом или ИП или несколькими юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. Система добровольной сертификации может быть зарегистрирована в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии. Таким образом, можно заключить, что в России гостиничные услуги не подлежат обязательной сертификации. Они подлежат лишь добровольному подтверждению соответствия каким-либо критериям, причём данные критерии нет необходимости регистрировать; их может разработать и применять любая организация.

Приказом Федерального агентства по техническому регулированию был разработан и введён в действие в качестве национального стандарта ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» Можно выделить три группы требований. Во-первых, требования к гостиницам в целом: наличие освещения, горячего и холодного водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, благоустроенной прилегающей территорией, удобных подъездов для автомобилей и автобусов и т.д. Во-вторых, требования к номеру: минимально допустимая площадь, обязательное наличие определённой мебели, инвентаря и предметов санитарно-гигиенического оснащения, а также определённого оборудования и оснащённого санузла. В-третьих, предусматривается ряд требований к персоналу гостиницы: необходимость профессиональной квалификации, соответствующей выполняемой работе, обязанность персонала проявлять вежливость и доброжелательность, а также создавать атмосферу гостеприимства.[5, стр.44]

В Стандарте применены термины: «средства размещения», « турист», «услуги средств размещения». Средства размещения подразделяются на коллективные и индивидуальные. К коллективным средствам размещения относятся: гостиницы и аналогичные средства размещения: гостиницы, мотели, клубы, пансионаты, меблированные комнаты, общежития; специализированные средства размещения: санатории, профилактории, лагеря труда и отдыха, туристские, спортивные базы отдыха, дома охотника, конгресс – центры, кемпинги . К индивидуальным средствам размещения относятся: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаём. Данный ГОСТ предназначен для применения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги размещения, то есть, в том числе и гостиничными компаниями. Применение данного ГОСТа добровольно.[ 2, стр. 62]

В России существует национальная добровольная система сертификации гостиничных услуг, основанная на классификации гостиниц по системе количества «звёзд» соответствия с «системой классификации гостиниц и других средств размещения». (Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 года №86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»). [7, стр. 125]

Отметим, что классификация услуг осуществляется в добровольном порядке. По её итогам гостиницы присваивается категория, которая обозначается звёздами. Низшая из присваиваемых категорий обозначается одной звездой, а высшая пятью[7, стр.126]

Центральным органом по сертификации является орган, возглавляющий систему сертификации или систему сертификации однородной продукции. Центральным органом сертификации услуг размещения является Департамент туризма Минэкономразвития России.

Центральные органы возглавляют систему сертификации и выполняют отдельные функции государственных органов: организуют работу в системе и координируют деятельность всех участников, устанавливают правила процедуры сертификации и управления системой, рассматривают жалобы заявителей (хозяйствующих субъектов) на неправильные действия органов по сертификации и испытательных центров, аккредитованных в данной системе. Непосредственно работу по сертификации центральный орган, как правило, не осуществляет. Решения центральных органов систем сертификации по апелляциям могут быть обжалованы в соответствующий орган государственного управления.

Следует отметить, что проблема разработки единых требований для оценки гостиниц находиться в центре внимания специалистов во всём мире неоднократно предпринимались попытки принять единый мировой стандарт для гостиничных услуг. На сегодняшний день эти попытки не увенчались успехом, прежде всего из-за национально-исторических особенностей туристической индустрии разных стран. Однако, в 1989 году Секретариат Всемирной Туристической организации (ВТО) выпустил рекомендации межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации. Именно этот документ рассматривают как международный стандарт, но носит он исключительно рекомендательный характер.[1, стр. 27]

Добровольная сертификация осуществляется на основе договора, который гостиница заключает с органами по добровольной сертификации услуг средств размещения на категорию. Чтобы получить категорию, гостиница должна оформить заявку и приложить к ней анкету-вопросник. Получив эти документы орган по сертификации создаёт комиссию, которая осуществляет процедуру оценки соответствия средства размещения и его номерного фонда соответствующей категории. Выписываются протоколы с балльной оценкой. По результатам работы составляется акт и прилагаются протоколы. Второй этап представляет аттестацию средства размещения. Орган по классификации направляет один экземпляр акта в Центральный орган сертификации (ЦОС) для заключения и передачи в Аттестационную комиссию для принятия решения. Если Аттестационная комиссия принимает положительное решение, то сертификат с приложениями подписывается председателем и высылается в ЦОС для регистрации в едином реестре. Сертификат выдаётся на 5 лет. И в течении этого времени будет проводится инспекционный контроль классифицированных средств размещения.[7, стр.126-127]. Весь процесс излишне бюрократизирован.

В данной системе сертификации, как и в ГОСТе есть существенный недостаток: их применение является добровольным. Следовательно, заставить гостиничные компании оказывать услуги в соответствии с требованиями ГОСТ или получать сертификат категории в рамках Системы классификации гостиниц и других средств никто не может. Ясно, что компании, предлагающие услуги низкого качества, либо вообще не будут проходить сертификацию, либо сделают её в рамках другой системы, созданной согласно Закону о техническом регулировании, и абсолютно законно смогут получить даже самую высокую категорию в рамках собственной системы соответствия. Сравнить качество услуг, квалифицированным по разным системам сложно. Отсюда, заказчик может получить услугу гораздо ниже той, которую он намеривался получить. Важно отметить, что была предпринята попытка решить данную проблему со стороны государства. В частности, система классификации гостиниц и других средств размещения получила одобрение Правительства РФ в распоряжении от 15 июля 2005 года №1004-Р. Это свидетельствует о том, что государство в лице федерального органа исполнительной власти в сфере туризма выступает гарантом того, что гостиница действительно соответствует всем требованиям, предъявленным к категории, которые были присвоены данной гостинице. [5, стр. 50]

Однако, это не решило одну из проблем: сертификация не стала обязательной, а значит Заказчик не обеспечен достоверной информацией о категории гостиницы и о качестве гостиничных услуг.

**Заключение**

В данной работе были рассмотрены особенности правового регулирования гостиничного сервиса. Была выявлена необоснованная позиция законодателя в вопросах регулирования качества гостиничных услуг. А качество гостиничных услуг важный фактор в развитии международного и внутреннего туризма, который в свою очередь, способствует развитию экономики нашей страны, увеличению доходов бюджета, созданию новых рабочих мест. Существующая система добровольного подтверждения соответствия не только не повышает общий уровень качества гостиничных услуг в стране, но, напротив, создаёт неразбериху и предпосылки для злоупотребления со стороны недобросовестных гостиничных компаний. Здесь я согласна с рекомендациями Жмулиной [5], которая предлагает ввести обязательную сертификацию на территории России.

Основываясь на проведённом анализе нормативно-правовых актов в сфере деятельности по оказанию гостиничных услуг можно сделать вывод, что современное отечественное регулирование данной деятельности является неполным. Отсутствует регламентация отношений с участием юридических лиц на стороне заказчика услуги и индивидуальных предпринимателей, выступающих в качестве заказчика, так и получателя услуг. В книге Жмулиной Д.А. также даны рекомендации по внесению некоторых исправлений и дополнений в Правила по предоставлению гостиничных услуг, с которыми невозможно не согласиться.

**Список литературы**

1. Балашова Е.И. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. 2-е изд., перераб.- М.: Вершина, 2006.- 200 стр.

2. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: Учебник. – 2-е изд., испр. и доп.- М.: Советский спорт, 2004. - 408стр.

3. Вотинцева Н.А. Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса. Ростов на Дону: 2007.- 287 стр.

4. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. Учебное пособие. Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 320 стр.

5. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг.: монография.- М.: Волтерс Клувер, 2010. 110 стр.

6. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент.- М.: ИНФРА – М., 2007. – 384 стр.

7. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – 2–е испр. : Даликов и К., 2010. – 328 стр.

8. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. – 2-е изд.,перераб. И доп. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 400 стр.:ил.

9. Федцов В.Г. Культура гостиничного туристского сервиса. : Учебник.- Ростов н/Д : Феникс, 2008.- 503 стр.

10. Феоктистов И.А. Гостиничный бизнес: особенности учёта и налогооблажения. – М.: Гросс-Медиа, 2008.- 200 стр.

11. Конституция РФ. Новосибирск. Сиб.унив.из-во, 2008. – 32 стр.

12. Гражданский кодекс Российской Федерации. - Режим доступа: http://www.gzkodeks.ru/

13. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981г. Катманду, Непал. //. http://www.kapitan.ru/infoprof/infoprof.html

14.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997г. №490. Режим доступа: //http://www.kapitan.ru/infoprof/infoprof.html

15. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Режим доступа: http://www.tsf.ru/gost/gost\_51185-98/

16. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 года №86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения». Режим доступа: http://www.rg.ru/2005/09/28/turizm-doc.html

17.Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 « О защите прав потребителей» (с изменениями, включая 30 декабря 2001 года). – Режим доступа: //http://www.kapitan.ru/infoprof/infoprof.html

18.Франкфуртская таблица.//Отпуск. - Режим доступа: http://www.otpusk.com/news/39737.html

19. Гостиничный бизнес. Режим доступа: http://www.kapitan.ru/infoprof/interzakon/hotel\_prav.html