

СФЕРА ТУРИЗМУ: МОВНА НОРМА І СТАНДАРТИ (українська та німецька мовні практики)

Проблема термінологічного нормування та стандартизації завжди була актуальною і потребувала уваги з боку як науковців, так і організацій, що впроваджують стандарти на рівні законів. Серед переліку таких нормативних актів в Україні сьогодні особливу увагу звертають на норми у туристичній сфері, що спричинено, по-перше, активним розвитком туристичної галузі в державі, а по-друге, проведенням Чемпіонату Європи з футболу, який відбудеться 2012 року в Україні та Польщі. Власне, ця проблема стосується як європейських країн, що мають багаторічний досвід упровадження державних стандартів у

сфері туристичних послуг, так і молодих держав, у яких розвиток туризму відбувається інтенсивно.

Для України нормування термінології у сфері туризму ускладнюється сьогодні тим, що туризм в усіх його сучасних проявах — явище відносно нове, яке розвивається за відповідними світовими тенденціями, тому разом із запозиченням реалій відбувається запозичення, а часом і калькування, термінів, що призводить до неточного чи неправильного їх тлумачення. Водночас до чинних норм ще не входять терміни, що позначають найновіші реалії туристичної сфери, що часом є незрозумілими та непрозорими для споживачів.

Чинним на сьогодні національним стандартом «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» в Україні зафіксовано такі терміни на позначення колективних засобів розміщення: *готель, агроготель, акварель, апартамент-готель, апарт-готель, база відпочинку, ботель, будинок відпочинку, гостьовий будинок, готельно-офісний центр, гуртожиток, дитячий табір, кемпінг, клуб-готель, конгрес-готель, бізнес-центр, круїзне судно, курортний готель, мотель, готель-люкс, готель-резиденція, палац-готель, пансіонат, профілакторій, санаторій, табір праці та відпочинку, туристична база, туристичний комплекс, туристичний потяг, гірський притулок, флотель, хостел, молодіжний готель*, а також терміни для позначення індивідуальних засобів розміщення: *бунгало, гостьова квартира, гостьова кімната, дача, караван, збірно-розбірний караван, караван-будиночок, котедж, намет, намет-причіп, сільський будинок, фермерський будинок*. Згаданий вище документ максимально узгоджений із європейським стандартом «Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія». Як зазначено у вступній частині українського документа, «терміни, встановлені цим стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг із тимчасового розміщення (проживання); для встановлення категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування. Для наукової, навчально-методичної та публіцистичної літератури терміни цього стандарту — рекомендовані». Важливо, що в українському стан-

дарті як довідкові подано німецькі, англійські, французькі, російські терміни-відповідники стандартних термінів, узяті з міжнародних та національних документів, словників чи науково-технічної літератури, де їх пояснено».

Напередодні проведення Євро 2012 у сфері національної стандартизації відбудуться певні зміни. Передбачається уніфікація термінології щодо, наприклад, класифікації готелів, відповідно й надання їм інших статусів, відмінних від тих, які існують сьогодні. Як відомо, сьогодні у світі існує понад 30 класифікацій готелів. До найпоширеніших належать розподіл готелів за категоріями від однієї до п'яти зірок, системою букв («А», «В», «С», «D»), системою «корон», за індійською системою тощо.

Сьогодні в готельній справі в Україні є заклади, номіновані термінами *чотиризірковий, п'ятизірковий готель*, проте більшість туристичних засобів розміщення ще не послугуються цією системою і позиціонують себе як *фешенебельний готель, готель класу люкс* тощо. Така терміносистема настільки нечітка й неоднозначна, що вона не дасть туристові з Європи точного уявлення про якість туристичних послуг та комфортабельність готелю. Тому уніфікація позначень готелів, їх класифікація за однією системою та стандартизація відповідних термінів знімуть непорозуміння у сфері міжнародного туризму.

З другого боку, запропонована система неспроможна охопити розмаїття готелів, пансіонатів, будинків відпочинку, санаторіїв та інших засобів розміщення, зафіксованих у державному стандарті України. Враховуючи, що існують такі засоби розміщення, які ще не ввійшли до національного реєстру (не зафіксовані ні у словниках, ні у держстандарті), а також те, що чимало понять зі сфери туризму наразі не мають чітких дефініцій, виникає запитання, чи зможе система номінування за кількістю зірок адекватно відобразити специфіку закладів готельного типу, що функціонують в Україні?

Проблемним аспектом термінологічного нормування є відсутність фіксації багатьох нових понять сфери туризму, зокрема готельної справи. З огляду на стрімкий розвиток туристичної галузі у світі й у нашій державі ще не зафіксовані чимало

термінів-неологізмів на позначення сучасних видів готелів: *бутик-готель*, *велнес-готель*, *спа-готель* та ін.

У цьому контексті розгляньмо спробу розв'язання проблеми стандартизації туристичної термінології, реалізовану в Німеччині.

У виборі понять та відповідних дефініцій для цих норм була задіяна рада споживачів. Досягнення консенсусу у визначенні термінів та їх відборі було справою нелегкою, оскільки норми репрезентовано трьома мовами (німецькою, англійською та французькою), тому найбільше зауваг стосується національної специфіки та культурних відмінностей, що завжди мають відповідне відображення у мові. Хоч ці норми ще й мають чимало прогалин, оскільки деякі безеквівалентні терміни не були враховані, а інші (як, наприклад, *Sprachreise* — 'мовна подорож') не увійшли до цього реєстру через недостатню поширеність відповідної послуги, проте появу таких норм можна, без сумніву, вважати запорукою захисту прав споживачів та кроком уперед на шляху до стандартизації терміносистеми туризму в Європі. Дефініції понять, подані у нормах доступною мовою, покликані допомагати споживачам уникнути непорозумінь.

У державному стандарті Німеччини зафіксовано такі терміни: *All-Suite-Hotel*, *Aparthotel*, *Apartmenthotel*, *Bauernhof*, *Boardinghouse (Serviced Apartment)*, *Ferienwohnung*, *Ferienhaus*, *Gästehaus*, *Pension*, *Hotel*, *Hotel garni*, *Jugendherberge*, *Kurheim*, *Kurklinik*, *Kurhotel*, *Motel*, *Privatunterkunft*, *Privatzimmer*. При зіставленні цих термінів з термінами, наведеними у відповідному українському законі, було виявлено певні невідповідності та неадекватність лінгвокультурологічних понять. Так, термін *Hotel garni (готель гарні)* — невеликий європейський готель, в якому немає ресторану, а сніданок, вартість якого входить у вартість номера, подають у невеликому кафетерії чи буфеті, — уже зафіксовано в «Енциклопедичному словнику-довіднику з туризму», проте в українському стандарті він ще відсутній, хоча готелі такого типу функціонують у нашій державі.

У відповідному німецькому нормативному акті також існують незафіксовані терміни: *Lifestyle-Hotel*, *Boutique-Hotel*, *Designer-Hotel*, *Budget-Hotel*. У німецьких споживачів ці терміни-неологізми із запозиченими елементами не завжди мають

однозначне тлумачення. Це пов'язано з тим, що низку термінів, які позначають певний вид готелів, не можна вважати вмотивованими. Як відомо, основною ознакою терміна є повнота відображення значення. Ця ознака не завжди відтворюється при використанні запозичення. Якщо внутрішня форма не відображає істотної ознаки лексичного значення, то термін може стати хибно орієнтованим. Таким прикладом можуть бути терміни, що ввійшли як у німецьку, так і в українську терміносистему туризму відносно недавно, оскільки й самі реалії є новими: *Lifestyle-Hotel*, *Boutique-Hotel*, *Designer-Hotel*, *Budget-Hotel* (нім.); *вінтаж-бутик-готель*, *бутик-готель*, *енто-велнес-готель*, *велнес-готель*, *спа-готель* (укр.).

Враховуючи те, що наведені терміни містять елементи-інтернаціоналізми, зафіксовані у тлумачних словниках, можливо, утворені від них назви на позначення готелів не відображатимуть повною мірою значення цих термінологічних одиниць. Очевидно, внутрішні форми наведених запозичених термінів не виражають істотних ознак поняття. Проте у німецькій чи українській мовах до цього часу немає власних варіантів на позначення цих реалій. Наприклад, популярний сьогодні термін *бутик-готель* виник унаслідок метафоричного перенесення: *бутик* — маленький магазин класу люкс, відповідно *бутик-готель* — маленький готель класу люкс, проте у побутовій свідомості ця назва може асоціюватися з готелем, у якому розміщено магазини-бутики.

Як відомо, усталені та уніфіковані терміни полегшують комунікацію, сприяють уникненню непорозумінь. Міжнародний туристичний рух, який не може відбуватися без міжкультурної взаємодії та комунікації, потребує виваженого та стандартизованого термінологічного апарату.

На думку фахівців, «кожна держава особливо дбає про стан національної фахової мови, який віддзеркалюється у державних стандартах. Технологія творення термінологічних стандартів в ідеальному випадку повинна бути тривалим і практично виваженим процесом. Адже термінологічний стандарт — це результат спочатку лексикографічного усталення, визначеного наявними словниками та їхнім «часом життя», а потім практичного унормування усталеної термінології, відображеної у

підручниках, навчальних посібниках, наукових працях, монографіях тощо». Це ще раз нагадує про важливість укладання тлумачних та перекладних словників, довідників, енциклопедій, дефіцит яких особливо відчутний у туристичній сфері, відповідно у туристичній термінології, яка потребує кодифікації.