



ПГУ
ФК
СиТ Поволжский государственный
университет физической культуры,
спорта и туризма



«АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Материалы XI Всероссийской научно-практической
конференции молодых ученых, аспирантов,
магистрантов и студентов с международным участием,
прошедшей в рамках Десятилетия науки и технологий
Казань, 6 апреля 2023 года

Том 3. Секции 13-19



<https://unifirst.ru/news/vyshel-3-tom-sbornika-materialov-xi-vserossiyskoy-nauchno-prakticheskoy-konferencii-aktualnye>

ПРОБЛЕМЫ СФЕРЫ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН И ИХ РЕШЕНИЕ

Музафаров К.А., Хакимов Р.Р.

студенты 22331м гр.

Научный руководитель – к.п.н., доцент Хадиуллина Р.Р.

Поволжский государственный университет

физической культуры, спорта и туризма

Казань, Россия

Актуальность. В настоящее время Республика Татарстан является одним из самых развитых регионов России. Центральным городом Татарстана является Казань, которую по праву называют третьей столицей. Город развивается с каждым годом достаточно быстро и уверенно. Сфера услуг является неотъемлемой частью экономического развития не только целой страны, но и, в частности, регионов. Поэтому развитие Республики Татарстан тесно переплетается с развитием индустрии сервиса. Безусловно, еще существуют некоторые проблемы. Однако Россия, в целом, за последнее время постепенно достигает уровня международного качества обслуживания.

Целью исследования является выявление и изучение проблемных зон в сфере сервиса Республики Татарстан.

Результаты исследования и их обсуждение. Важно понимать, что развитие сферы услуг в Казани, к сожалению, по некоторым аспектам, ниже по уровню качества по сравнению с зарубежными развитыми странами. При этом, с каждым годом в столицу Татарстана приезжают все больше туристов.

В данной работе будут рассмотрены проблемы сферы услуг в Казани, а также предложены рекомендации по решению этих проблем и повышению их качества. Грамотное и объективное понимание сервиса, факторы развития, потребителей – это крайне значимый фактор успеха в любом бизнесе. Нам важно понимать «портрет клиента»: пол, возраст, социальный статус, доход, цели, предпочтения, причины, по которым клиент выберет именно нашу компанию [1, с. 19]. Перед тем, как будут рассмотрены проблемы сферы услуг в Татарстане, мы провели небольшой опрос среди студентов и преподавателей нашего Университета на тему «Оценка сервиса в Республике Татарстан». Были заданы следующие вопросы: «Как вы оцениваете качество сферы услуг в Татарстане?», «Какие 3 отрасли сервиса в Татарстане обладают наивысшим качеством обслуживания?», «Какие 3 главных качества у сервиса в Татарстане?». Респонденты дали следующие ответы (рисунок 1):

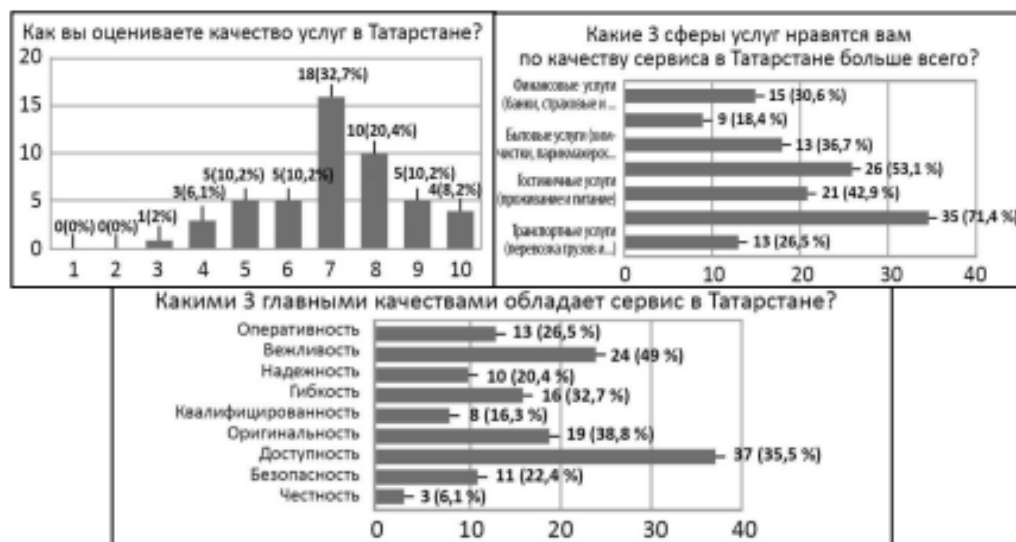


Рисунок 1 – Ответы респондентов

Средняя оценка качество сферы услуг в Татарстане – 7 из 10.

3 отрасли сервиса в Татарстане с наивысшим качеством обслуживания – торговля, туризм, гостиничные услуги.

Жители нашей республики считают, что сервис в Татарстане доступный, вежливый и даже оригинальный. Однако не по всем параметрам квалифицированный.

Исходя из вышеперечисленного можно сделать определенные выводы, что сфера услуг в Республике Татарстан обладает несомненными достоинствами, но все же присутствуют проблемы в жилищно-коммунальных, бытовых и транспортных услугах.

Также респонденты часто говорили о том, что существует проблема «стереотипизации», связанной с тем, что Россия у многих считается не комфортной и «дикой» страной. А также упомянули проблему отсутствия высококвалифицированных специалистов в сфере услуг.

Тот факт, что в Татарстане хорошо развиты секторы – торговли, туризма и гостиничного дела, это закономерный процесс. Ведь власти региона активно способствуют такой тенденции. К примеру, программа «Visit Tatarstan», целью которой является создание и внедрение глобальной коммуникационной стратегии, а также определенной маркетинговой компании для продвижения туристических возможностей республики, а также для дальнейшего общего развития сектора сферы услуг в регионе под современные, новые стандарты [3].

Далее, мы рассмотрим хорошие примеры от зарубежных стран, которые послужат полезным подспорьем для решения проблемных зон сферы услуг в Республике Татарстан.

Что касается ЖКХ, то здесь стоит упомянуть Саудовскую Аравию. В среднем семья отдает примерно 50% своего дохода на оплату этих услуг. Однако за качество стоит платить и, в данном случае, это полностью оправдано. Граждане получают: чистую воду, своевременное и постоянное ремонтное обслуживание.

Бытовые услуги. Здесь достойным кандидатом может быть Объединенные Арабские Эмираты (ОАЭ). Главное преимущество этой страны в том, что рынок ОАЭ услуг обладает высокой конкурентностью. Государство серьезно поддерживает предпринимателей, а их последующее соперничество за клиентов приводит к все большему повышению качества сервиса, что также относится и к бытовым услугам.

Транспортные услуги в Китае заслуженно признаны одними из лучших в мире. Правительство выделяет большие суммы деньги в эту сферу, в связи с этим пробок в стране практически не бывает, все точно по расписанию. Вдобавок, сильная конкуренция на этом рынке не позволяет компаниям расслабляться, а, наоборот, лишь улучшать и продвигать качество в абсолют [2, с. 65].

Индустрия сервиса и туризма в Татарстане имеет очень хорошие перспективы для потенциальных инвесторов. Безусловно, как и в любой сфере, в республике есть свои недочеты. Однако, благодаря опыту развитых зарубежных стран, наш регион имеет все шансы стать передовым в этой области. Проблемные зоны такие, как ЖКХ, Бытовые и Транспортные услуги можно решить следующим образом: 1) Плата за услуги должна быть соизмерима качеству предоставления, люди готовы платить больше за ЖКХ, если они будут видеть на деле, куда эти средства тратятся; 2) Внутренним инвестициям должно уделяться еще большее внимание, в особенности на малый и средний бизнес, дабы поддерживать здоровую конкурентную среду; 3) Рыночные отношения на рынке сферы услуг должны быть выстроены так, чтобы предприниматели не думали о том, как им «выжить», а о том, как и куда дальше развиваться и к чему стремиться.

Выводы. Таким образом, исходя из вышеописанного материала, можно сделать следующие выводы:

1. Республика Татарстан обладает хорошо развитыми сферами: торговли, туризма и гостеприимства.
2. Слабыми местами республики являются услуги: ЖКХ, бытовые и транспортные.
3. Решить проблемы в сервисе Татарстана, исходя из опыта других стран: а) люди

должны платить за услуги ЖКХ выше, но при этом получать сопоставимое качество; б) развитие внутренних инвестиций; в) выстраивание адекватных рыночных отношений у предпринимателей.

Применив данные методы, Республика Татарстан сможет позволить себе планомерное развитие сферы услуг до уровня высочайшего международного класса.

Список литературы

1. Мотышина М.С. Сфера услуг в подиндустриальном обществе / М.С. Мотышина. – Москва: Глобальный научный потенциал, 2017. – 32 с. – ISBN 1997-9355. – Текст: непосредственный.

2. Клименко Т.И., Ахметшин Р.М. Основные тенденции сферы услуг инновационной инфраструктуры в условиях глобализации / Т.И. Клименко, Ахметшин Р.М. – Москва: Управление устойчивым развитием, 2020. – 96 с. – ISBN 2499-992X. – Текст: непосредственный.

3. VisitTatarstan.ru: Официальный туристический бренд Республики Татарстана: сайт. – Казань, 2023 – URL: <https://visit-tatarstan.com> (дата обращения 01.03.2023). – Режим доступа: открытый. – Текст: электронный.