



**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

УДК 796/799
ББК 75.14
А 38

А 38 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.

В 3 т. – Казань : ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ», 2023. – Том 3. – Секции 13-19. – 625 с.

В сборнике представлены материалы XI Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов с международным участием «Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма», прошедшей в рамках Десятилетия науки и технологий 6 апреля 2023 года на базе ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», г. Казань.

Сборник предназначен для специалистов в области физической культуры, спорта и туризма, преподавателей высших учебных заведений, научных работников, студентов, тренеров, спортсменов.

Материалы представлены в авторской редакции.

Составители: Золотова Е.А., Голубева Г.Н., Евграфов И.Е., Тазутдинова А.И., Мустафина А.А., Хурамшина А.З., Искаков Н.Г., Фонарева Е.А.

Под общей редакцией проректора по научной работе и международной деятельности ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ», к.б.н., доцента Назаренко А.С.

УДК 796/799
ББК 75.14

© ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ»

ФОРМИРОВАНИЕ СЕРВИСНОГО ПРОСТРАНСТВА КАК ДРАЙВЕР РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ

Ишмакова А.Р.

магистрант 22331М гр.

Научный руководитель – к.э.н., доцент Муртазина Г.Р.

Поволжский государственный университет

физической культуры, спорта и туризма

Казань, Россия

Актуальность. На сегодняшний день туристский кластер представляет собой точку притяжения для туристов, это позволяет совершенствовать определенные территории в целях поддержания развития социально-экономического уровня. В современных реалиях в качестве развития туристской территории важно улучшение сервисного пространства. Сервис играет важную роль в туризме. Он консолидирует все предоставляемые услуги во время поездки и формирует общее впечатление от нее.

Цель исследования – исследовать формирование сервисного пространства как драйвер развития туристской территории на примере туристско-рекреационного кластера «Камское Устье» (далее ТРК «Камское Устье»).

Результаты исследования и их обсуждение. «Сервис» означает, прежде всего, услугу или процесс оказания различных услуг потребителям. Ф. Котлер отождествляет понятие с услугой и характеризует, как событие или благо, которое одна сторона может предложить другой и является нематериальным и не ведет к владению чем-либо [4]. Исходя из этих же позиций, Д. Шол рассматривает «сервис», понимая под ним стратегию влияния на клиентов, как инвестиции в корпоративную культуру, как средство создания конкурентного преимущества для организации [5].

Туристский сервис включает в себя весь процесс обслуживания туриста во время поездки – от покупки путевки (или конкретных услуг) до окончания тура. Понятие туристского сервиса является широким и включает в себя широкий спектр услуг [3]. Туристский сервис – это совокупность видов деятельности, обеспечивающих путешественникам различные удобства в приобретении и потреблении услуг и товаров во время путешествия и пребывания за пределами постоянного места жительства. Изначально туристский сервис представлял собой услуги по проживанию, питанию, транспорту, развлечениям. Сегодня сервисное пространство включает в себя процесс предоставления услуг на протяжении всего путешествия туриста и те, которые раньше не имели ничего общего с туризмом: страховые, банковские, финансовые услуги. Структура сервисного пространства представлена на рисунке 1.

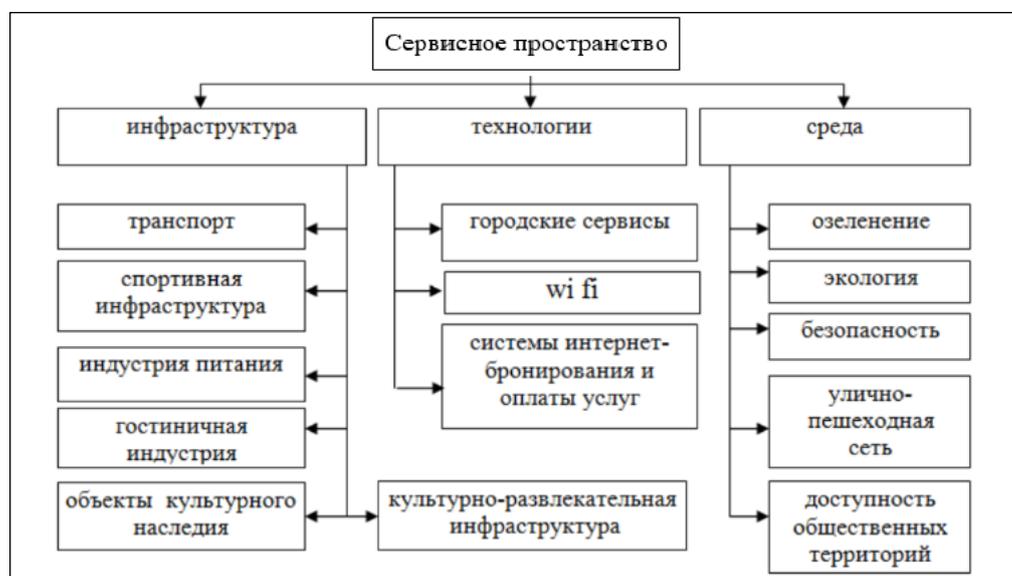


Рисунок 1 – Элементы структуры сервисного пространства

Комплекс сервисного пространства заключается в:

- туристские услуги (услуги средств размещения и предприятия питания);
- информационные услуги (различные цифровые сервисы, мобильные приложения);
- смешанные услуги (различные виды транспорта, культурно-развлекательные и спортивно-оздоровительные услуги).

Таблица 1 – Сводная таблица характеристики сервисного пространства ТРК «Камское Устье»

№	Характеристика объектов туристской инфраструктуры	a (j)
1	Наличие указательных знаков к предприятиям/объектам индустрии туризма с основной дороги	10%
2	Наличие вывески с наименованием предприятия/объекта	15%
3	Соответствие помещений, предназначенных для туристов, заявленной категории предприятия / объекта	20%
4	Наличие программ для детей	0%
5	Наличие санитарных помещений, доступных гостю	10%
6	Наличие специальных санитарных помещений, доступных лицам с ограниченными возможностями здоровья	10%
7	Наличие пандусов при входе	50%
8	Наличие анимационного сервиса	0%
9	Наличие торговли сувенирной продукцией	0%
10	Наличие ресторанов (кафе, баров, буфетов)	15%
11	Возможность получения информации об объектах показа, объектах туристской индустрии, экскурсионных программах	0%
12	Нахождение линейного персонала на своих рабочих местах	10%
13	Наличие униформы у персонала	5%
14	Наличие услуги Wi-Fi, которой могут пользоваться туристы	0%
15	Покрытие мобильной связью «МТС»	50%
16	Покрытие мобильной связью «Билайн»	15%
17	Покрытие мобильной связью «Мегафон»	35%
20	Кондиционирование воздуха в помещениях, предназначенных для туристов	10%
21	Наличие автостоянки у предприятия/объекта	30%
22	Безопасность автостоянки	20%
23	Снабжение горячей/холодной водой в туристский сезон	60%
Значение параметра		16%

Современный уровень туризма, характеризующийся высокой долей туристов, путешествующих в одиночку, повышает роль таких составляющих инфраструктуры, как общественный транспорт, дорожная сеть, которые приобретают такое же значение, как памятники истории и культуры, гостиничные предприятия. Далее идут технологии, способствующие повышению уровня комфорта жизни туристов. Они включают в себя современные методы бронирования гостиниц, доступность быстрого получения определенной услуги. Так же важный компонент: окружающая среда: озеленении территории и рациональное природопользование.

Для анализа развития туристского сервиса необходимо использовать критерии, которые позволят оценить уровень развития каждой составляющей. В научной литературе можно найти различные методики оценки туристского потенциала и качества отдельной услуги [3].

Для анализа сервисного пространства, как драйвера развития туристской территории, на примере ТРК «Камское Устье», предлагается использовать комплекс критериев на

основе методики анализа качества региональной инфраструктуры индустрии туризма (дихотомические качественные признаки).

На основе сводной таблицы характеристики сервисного пространства ТРК «Камское Устье», значение дихотомического признака равен 16%. Это демонстрирует необходимость развития сервиса на территории и высокий потенциал формирования сервисного пространства. Развитию сервисного пространства будет способствовать улучшение не только улучшение транспортной доступности, формирование потребностей в новых услугах и товаров, но и популяризации самого кластера, повышении туристического потока. При наличии постоянного турпотока, бизнес будет вкладывать свои средства для открытий предприятий сервиса и получения выручки. Привлечь туристический поток возможно открытием новых точек притяжения, например: открытие объектов, предоставляющих информационную услугу по кластеру, организованную фотозону, оборудованные места отдыха (в т.ч. общественными туалетами, мусорными контейнерами). Таким образом, будет как формироваться, так и усиливаться заинтересованность потенциального и реального турпотока. В самом кластере для формирования сервисного пространства понадобится наличие элементов городской инфраструктуры. Особенность элементов содержится в их характеристиках, так как сам кластер является эко-курортом. Инфраструктура кластера должна заключаться в доступном транспорте, дорогах, водоснабжении, канализовании, организации вывоза ТБО. Дополнительно территорию кластера необходимо снабдить общественными туалетами, мусорными баками, местами для отдыха (лавочки). Все эти элементы инфраструктуры обеспечиваются не только бизнесом, но и при активной позиции региональных властей [1; с.8]. Следует так же отметить что на территории кластера существуют гостиничные предприятия, при этом очень слабо развит общепит, который является одним из основных и весомых элементов при формировании сервисного пространства территории [2; с.86].

Выводы. Сегодня недостаточно создания самого туристского продукта, особую важность приобретают атмосфера, аутентика, комфорт, созданные вокруг процесса потребления турпродукта. Все перечисленные требования может удовлетворить сервисное пространство туристской территории, сформированное на основе анализа и оценки потенциала самой территории, потребительских предпочтений и передового опыта.

Список литературы

1. Базаров Р.Т., Аппалонова Н.А., Муртазина Г.Р., Сюркова С.М. К вопросу финансовой поддержки государством деятельность некоммерческих организаций на примере Республики Татарстан. Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 9-5 (56). С. 6-10.
2. Веслогузова М.В. Семенова В.Э. Организация деятельности предоставления услуг предприятиями питания в туризме // В сборнике: Инновации в индустрии питания и сервисе. электронный сборник материалов IV Международной научно-практической конференции. 2020. С. 85-89.
3. Вишневская Е.В., Богомазова И.В., Литвинова М.И. Актуальные проблемы использования ГИС в развитии регионального туризма Белгородской области // Фундаментальные исследования. 2012. №3-1. С. 177-180.
4. Коноплева Н.А. К вопросу о содержании и интерпретации понятий «сервис» и «сервисная деятельность» // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2013. №3 (21). С. 183-195.
5. Слинкова О.К., Пастухова Д.А. Сервисология как наука о человеке и его потребностях // Научный результат. Технология бизнеса и сервиса. 2015. Т. 1. № 3 (5). С. 66-75.