DOI: 10.17117/na.2015.11.01.553

Поступила (Received): 24.11.2015

<http://ucom.ru/doc/na.2015.11.01.553.pdf>

**Ходыкина М.Ф., Оконишникова Ю.Е.,
Волкова Т.А., Калустова И.С.**

**Основные направления развития исследований в
отечественной и мировой науке о сервисе и туризме**

**Khodykina M.F., Okonishnikova Yu.E., Volkova T.A., Kalustova I.S.
The basic directions of research in the development of national
and world science of service and tourism**

Возрастание роли и влияния сферы услуг на экономику вызвало необходимость проведения исследований с целью выявления уровней регулирования сферы услуг, а также классификации непосредственно самих услуг. Развитие туризма совершенствует систему социально-культурного обслуживания населения, увеличивает ресурсы для модернизации соответствующей инфраструктуры, повышает качество жизни. Изучение туризма требует мультидисциплинарного подхода, учета различных взглядов и концепций туризма

Ключевые слова: туризм, сервис, сфера услуг, исследования, обслуживание

The growing role of service industry and the impact on the economy has caused the need for research to identify regulation levels service industry, as well as the classification of services directly themselves. The development of tourism improves the system of social and cultural public service, increase resources for the modernization of the corresponding infrastructure, increase life quality. The study of tourism requires a multidisciplinary approach, of accounting different views and concepts of tourism

Key words: tourism, service, services, research, service

Ходыкина Мария Федоровна

Преподаватель, аспирант

Кубанский государственный университет

г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149

Khodykina Mariia Fedorovna

Teacher, graduate

Kuban state university

Krasnodar, Stavropolskaya st., 149

Оконишникова Юлия Евгеньевна

Студент

Кубанский государственный университет

г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149

Okonishnikova Yulia Evgenievna

Student

Kuban state university

Krasnodar, Stavropolskaya st., 149

Волкова Татьяна Александровна

Кандидат географических наук, доцент

Кубанский государственный университет

г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149

Volkova Tatiana Altksandrovna

Candidate of Geographic Sciences, Associate

Professor

Kuban state university

Krasnodar, Stavropolskaya st., 149

Калустова Ирина Сергеевна

Студент

Кубанский государственный университет

г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149

Kalustova Irina Sergeevna

Student

Kuban state university

Krasnodar, Stavropolskaya st., 149

Туризм – это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях.

Туризм является одним из составляющих аспектов экономики любой страны. В связи с этим, данная отрасль пользуется большой популярностью среди ученых всего мира. Особенно повышенный интерес к изучению сферы услуг замечен в последние несколько десятилетий. Это объясняется способствованием динамичному развитию экономики государств; модернизации инфраструктуры курортов, городов и крупных поселений; а также непосредственному влиянию на качество жизни населения.

Возрастание роли и влияния сферы услуг на экономику вызвало необходимость проведения исследований с целью выявления уровней регулирования сферы услуг, а также классификации непосредственно самих услуг. Исследования в этой области начали активно проводить ученые с «мировым именем» – Стентон и Джадд. Стентон дифференцирует услуги, оказываемые на коммерческой основе, на 10 групп. Джадд же предлагает свою схему классификации услуг, основанную на выявлении характера связей услуг с физическими товарами.

Немного позднее, руководствуясь работами Стентона, Ратмелл публикует итоги исследования по структуре различных продуктовых предложений с выделением удельного веса физического и сервисного компонентов в их составе.

Базируясь на работах предшественников, Шостак, Сассер, Олсен и Викофф развивают содержание соотношения физических товаров и услуг в составе продуктовых предложений. Т.Хилл отмечает различие между услугами с воздействием на людей или на физические предметы, а также между индивидуальными и коллективными услугами.

Ф. Котлер, синтезируя работы предшественников, выделяет различия в целях деятельности сервисных организаций, а Лавлок проводит различие услуг по базовым характеристикам спроса, процедурам поставки, содержанию и благам.

Сегодня продолжают изучение сферы услуг и отдельных ее отраслей такие известные ученые как Медлик С., Инграм Х., Уокер Дж. Р. и др.

В отечественной науке исследованиями сферы услуг, классификацией услуг активно занимаются такие ученые как: Ю.П. Свириденко, проклассифицировавший услуги по взаимосвязанным качествам; Г.В. Багаев, применивший в классификации услуг принцип степени власти; Н.З. Солодилова, предложившая своеобразную скелетную форму функционального распределения услуг в классификации.

История, теория, состав и структура сферы услуг, современная практика сервиса в разных странах мира, а также значение сферы услуг в России и за рубежом отражены в научных работах А.Г. Аванесовой, О.Т. Лойко, Т.Н. Третьяковой, В.К. Романовича, С.В. Орлова, В.Ф. Буйленко, Л.С. Демидовой, Л.И. Ерохиной и др.

Исследованиями места сферы услуг в экономике, ее влияния на динамику развития экономики занимаются ученые: Л.А. Сосунова, Д.В. Чернова, В.И. Крамаренко, Ю.Ф. Волков, К.К. Каранович, М.К. Каранович, Б.П. Шарнопольский, О.Н. Быкова, Т.А. Меркулова и др.

Особенности территориальной организации сферы услуг рассмотрены в работах Н.И. Крапивной, Е.С. Андреевой, И.В. Виноградова, Е.С. Мищерякова.

Анализу и развитию различных отраслей сферы услуг Краснодарского края посвятили свои научные работы А.Р. Караев, С.В. Лазовская, Я.В. Драчева, Т.В. Картавенко, М.А. Щурина, А.Н. Афанасьева, Л.В. Блинков, О.И. Лихтанская, Л.В. Верменникова, Е.Ю. Гаджиева и др.

Региональному развитию рекреации, оптимизации модели использования ее потенциала, а также потенциальные возможности и перспективы развития отдельных частей сферы услуг края и СКФО посвящены работы выдающегося учёного Кубанского государственного университета Г.С. Гужина. Вместе с Г.С. Гужиным вопросы развития водного транспорта России и региона рассматривала Н.В. Краснова.

Развитию туризма и рекреации Краснодарского края огромное внимание уделено в работах М.Ю. Беликова, А.А. Мищенко, В.В. Миненковой, Н.А. Комаревцевой, И.А. Романовой, М.Л. Некрасовой, М.Б. Астапова и др.

Согласно определению термина «туризм», приведенного ранее, следует уделить внимание исследованиям, которые используют методологию и инструментарий разных специальных дисциплин. Речь идет о гуманитарных исследованиях. Здесь можно выделить следующее: история, культурология, социология, философия, психология и др.

Туризм имеет социально-культурный характер, что еще раз подчеркивает обоснованность исследования развития туризма при помощи гуманитарных наук. Подтверждением этого является то, что возрастает число учебных пособий, монографических работ, различных по своему объему, также следует отметить значительное количество проводимых научных и ознакомительных конференций, посвященных истории развития туризма, проблемам и их решениям, а также основе и правилам подготовки кадров, работающих в данной сфере услуг.

Развитие туризма совершенствует систему социально-культурного обслуживания населения, увеличивает ресурсы для модернизации соответствующей инфраструктуры, повышает качество жизни.

Примерами гуманитарных исследований туризма являют учебные пособия, рассматривающие систематизированные, стандартизованные, обобщенные и сведения по истории, типологии, организации туризма и сервиса. Так, основные периоды развития туризма и гостеприимства с учетом основных историко-культурных и социально-политических событий отечественной и мировой истории показаны в пособии Л.П. Воронковой. История развития туризма в хронологическом порядке предлагаются М.В. Соколовой. Что касается античного туризма, то ознакомиться с данным периодом можно благодаря учебному пособию В.П. Грицевича, где представлен обстоятельный анализ истории туризма в древности [1]. Туризм в виде паломничества представлен Н. Шауберт. Паломничество на Руси она делит на два направления, определенные самой историей христианской религии: собственно паломничество на Святую Землю и паломничество по святым местам на территории Руси. При этом выделяется культо-

вый, т. е. религиозный характер паломничества советских людей к местам захоронений политических деятелей, прежде всего большевистских лидеров, которое получило распространение и в других странах с коммунистическим режимом [5].

В своем труде Г.С. Усыскин рассказал о взаимодействии семи различных граней туризма на разных этапах истории нашей страны [4].

Согласно статье Г.А. Карповой и Ф.В. Сущинского «Приоритетные направления научных исследований в сфере туризма», опубликованной в семнадцатом выпуске журнала «Вестник Российской академии естественных наук, 2013», наиболее приоритетными являются: исследования, связанные с управленческой тематикой и исследования, связанные с инструментальной тематикой.

Каждый из представленных видов имеют свои критерии.

К критериям исследований, связанных с управленческой тематикой относятся:

1. Исследование и управление воздействием стратегий коммуникаций в социальном медиапространстве и маркетинговой поддержки на поведение туристского рынка.

2. Оценка эффективности стратегий управления дестинацией (в т.ч. маркетинговых).

3. Изучение «лучших практик» устойчивого развития дестинации на основе сопоставимых исследований.

4. Изучение особенностей в предпочтениях и поведении потребителей на узких дифференцированных и нишевых туристских рынках.

5. Исследование влияния изменения социально-демографических характеристик генерирующих туристские потоки рынков на изменение туристских практик.

В категории исследований, связанных с инструментальной тематикой, т.е. разработкой методов исследования для обоснования принятия решений, контроля и оценки стратегий развития туризма в дестинации:

1. Разработка комплексного методического подхода к проверке социальных и экономических последствий реализации программ развития туризма в дестинации.

2. Создание стандартизированных методик оценки эффективности инвестиций в маркетинговую деятельность.

3. Внедрение стандартизированных методик исследования туристского поведения с акцентом на социально-культурные координаты.

4. Развитие подходов к измерению туристских впечатлений от пребывания в дестинации.

5. Разработка стандартных схем анализа в рамках изучения лучших практик [2].

Представленные направления взаимосвязаны между собой, что отражает проявление туризма в различных сферах (экономическая, социальная и др.). В большинстве исследований анализируются лишь узкие аспекты сферы туризма. Следует отметить, что данные приоритеты в направлениях исследова-

ния туризма отражают сложность и комплексность проблем на развитом и высоко конкурентном туристском рынке, а также требование, с одной стороны, консолидации усилий, направленных на разработку стандартизированных процедур сбора и интерпретации информации и обеспечения сопоставимости исследовательских работ, и с другой стороны. Кроме того они отражают требования к созданию условий для обеспечения долгосрочной устойчивой конкурентоспособности дестинаций как со стороны спроса, так и со стороны «предложения».

Изучение туризма требует мультидисциплинарного подхода, учета различных взглядов и концепций туризма: географической, социально-экономической, философской, антропологической, этико-психологической, социологической и т.д. [3].

Туризм – это постоянно развивающаяся отрасль мировой экономики. Индустрия туризма способствует притоку в страну финансовых ресурсов. Она не только дает доходы туристским фирмам, но и обеспечивает налоговые поступления, увеличивает спрос на продукты питания и разнообразные услуги, стимулируя тем самым развитие сопутствующих отраслей (транспорта, гостиничного хозяйства, связи, торговли и общественного питания, производства сувениров и т.п.).

На протяжении многих лет туризм дает возможность познакомиться с культурой других стран и регионов, удовлетворяет любознательность человека, обогащает его духовно, оздоравливает физически, способствует развитию личности.

Список используемых источников:

1. Грицевич В.П. История туризма в древности. М.: Герда, 2005. 336 с.
2. Карпова Г.А., Сущинский Ф.В. Вестник Российской академии естественных наук. 2013. 17(3). С. 50-52.
3. Мищенко Т.А. Трансформация отраслевой структуры и перспективы развития рекреационного комплекса Краснодарского края // Известия высших учебных заведений. Северо-Кавказский регион. 2007. № 5. С. 112-114.
4. Усыскин Г.С. Очерки истории российского туризма. СПб.: Герда, 2000. 224 с.
5. Шауберт Н. История туризма. Паломники // Гулливер. ФРГ. Июль 2006.
URL: <http://www.proza.ru/author.html?omide>

© 2015, Ходыкина М.Ф., Оконишникова Ю.Е.,
Волкова Т.А., Калустова И.С.

Основные направления развития исследований в
отечественной и мировой науке о сервисе и
туризме

© 2015, Khodykina M.F., Okonishnikova Yu.E.,
Volkova T.A., Kalustova I.S.

The basic directions of research in the development
of national and world science of service and tourism