

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное агентство по образованию  
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

**В.М. Марасанова**

# **Теоретические основы социально-культурного сервиса и туризма**

*Учебное пособие*

*Рекомендовано*

*Научно-методическим советом университета для студентов,  
обучающихся по специальности  
Социально-культурный сервис и туризм*

Ярославль 2008

УДК 351.058:379.8]001  
ББК Ч518я73+У9(2)43я73  
М 25

*Рекомендовано  
Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2008 года*

**Рецензенты:**

Г.Л. Игольников, доктор экономических наук, профессор ЯГТУ;  
кафедра туризма и социально-культурного сервиса ЯГПУ им. К.Д. Ушинского

**Марасанова, В.М.** Теоретические основы социально-культурного  
М 25 сервиса и туризма: учеб. пособие / В.М. Марасанова; Яросл. гос. ун-т. –  
Ярославль : ЯрГУ, 2008. – 108 с.  
ISBN 978-5-8397-0595-1

Излагаются теоретические основы социально-культурного сервиса и туризма (СКСиТ). Курс дает системное изложение основных положений и дефиниций дисциплины, а также научное объяснение организации СКСиТ, позволяет осмыслить практическую деятельность в этой сфере, выявить принципы рационального хозяйствования, обосновать политику государства в данной сфере. После изучения данной дисциплины студенты должны знать основные определения в социально-культурном сервисе и туризме, структуру сферы услуг и туризма, особенности туристского продукта, функции и принципы классификации туризма; уметь оценить влияние СКСиТ на экономическое развитие на разных уровнях (глобальном, региональном, местном).

Предназначено для студентов, обучающихся по специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм (дисциплина «Теоретические основы социально-культурного сервиса и туризма», блок ДС), очной и очно-заочной форм обучения.

Библиогр.: 38 назв.

На первой странице обложки: Фрагмент Церкви Троицы в г. Бостоне (США) на фоне небоскреба. 28 июля 2007 г. Фото автора.

На последней странице обложки: Автор пособия со студентами отделения «Социально-культурный сервис и туризм» на экскурсии в Музее истории города Ярославля. 15 октября 2007 г.

УДК 351.058:379.8]001  
ББК Ч518я73+У9(2)43я73

ISBN 978-5-8397-0595-1

© Ярославский государственный  
университет им. П.Г. Демидова, 2008

## Тема 1. Вводные положения

- 1. Предмет и задачи курса «Теоретические основы СКСиТ».*
- 2. СКСиТ как системный объект изучения.*
- 3. Методы изучения теоретических основ СКСиТ.*

### **1. Предмет и задачи курса «Теоретические основы СКСиТ»**

Человек на протяжении жизни не может обойтись без отдыха и обслуживания. Предпринимательство в сфере СКСиТ связано с риском, и его надо учитывать при вложении денег в перспективное направление. Рынок сферы услуг превратился из рынка продавцов в рынок потребителей, и изменилась задача сбыта услуг (товаров, работ): от распределения в условиях командной экономики к продвижению товаров и услуг и их продаже в условиях рынка. Рынок потребителей характеризуется избытком предложения схожих товаров (услуг), идет жесткая конкурентная борьба.

Однако в нашей стране развитие предпринимательской деятельности в сфере услуг сдерживается слабой теоретической базой разработок по вопросам предоставления услуг (продуктов); отставанием от мировых стандартов в области качества услуг и культуры обслуживания клиентов, недостаточной разработанностью законодательной базы. В России с развитием социально-культурного сервиса и рынка туризма возникла потребность в кадрах с новым типом мышления и поведения. Для организации практической деятельности в данных сферах необходимы фундаментальные знания, они являются инструментом, позволяющим специалисту ориентироваться в реальном мире СКСиТ.

Теоретическая проработка проблемы дает её понимание на должном научном, а не на обыденном уровне, формулирует основные принципы и положения, выдвигает подходы к классификации предметов и явлений окружающего мира. Особенно важно создание команды заинтересованных, активных людей, которые

готовы разумно рисковать, постоянно нацелены на разработку и внедрение новых товаров (услуг), спрос на которые имеется на рынке. Необходимо представлять СКСиТ как целостное общественное явление, т.е. рассмотреть в комплексе все составляющие сервиса и туризма в их взаимосвязи. Важно понимать значение данной отрасли в экономическом и социальном развитии государства.

Теоретические знания о СКСиТ должны подкрепляться статистической информацией, примерами из международной и российской практики, а также практическими рекомендациями по развитию СКСиТ в РФ. В 2005 г. в нашей стране объем предоставляемых услуг по стоимости превысил объем продажи товаров, следовательно, сфера услуг – быстрорастущая и перспективная отрасль экономики.

Курс дает научное объяснение организации СКСиТ, позволяет осмыслить практическую деятельность в этой сфере, выявить принципы рационального хозяйствования, обосновать политику государства в данной сфере. Теоретические знания помогут грамотно действовать в реальной жизни в любом качестве – предприниматель, работник туристской компании, турист, сотрудник гостиничного сервиса и т.д. Такие знания необходимы для принятия управленческих решений, выработки стратегии конкуренции и ценообразования, т.е. повышают рейтинг специалиста.

Научные взгляды на место и роль СКСиТ в национальном хозяйстве прошли долгую эволюцию, они дают возможность все-сторонне оценить его экономический вклад и значение в жизни общества.

**Теоретические основы СКСиТ** – непротиворечивая система знаний, объясняющих СКСиТ как социально-экономическое явление современного мира, а также факторы его развития.

**Объект изучения** – индустрия СКСиТ.

**Предмет изучения** – туристский продукт и услуги сферы социокультурного сервиса.

**Субъекты изучения:** 1) туристы, потребители услуг; 2) организации, предоставляющие товары и услуги; 3) органы власти; 4) принимающая сторона.

## Оглавление

<b>Тема 1. Вводные положения.....</b>	<b>3</b>
1. Предмет и задачи курса «Теоретические основы СКСиТ».....	3
2. СКСиТ как системный объект изучения.....	6
3. Методы изучения теоретических основ СКСиТ.....	16
<b>Тема 2. СКСиТ как объект теоретического изучения .....</b>	<b>19</b>
1. Основные определения в СКСиТ.....	19
2. Структура туристской индустрии. Структурная модель целостного туристского комплекса.....	35
3. Классификация туризма.....	41
4. Этапы процесса обслуживания.....	70
<b>Тема 3. Теоретические основы организации гостиничного сервиса ....</b>	<b>76</b>
1. Роль гостиничного сервиса в СКСиТ.....	76
2. Основные службы гостиничного сервиса.....	81
<b>Тема 4. Комплекс услуг предприятий питания и транспортные услуги         в туризме .....</b>	<b>84</b>
1. Услуги предприятий питания в туризме.....	84
2. Транспортные услуги в туризме.....	90
<b>Вопросы для промежуточного контроля знаний студентов.....</b>	<b>95</b>
<b>Вопросы к экзамену .....</b>	<b>96</b>
<b>Литература.....</b>	<b>99</b>
Нормативные акты.....	99
Учебная литература.....	99
Периодическая печать.....	101
<b>Примерная тематика курсовых работ .....</b>	<b>101</b>
<b>Основные определения .....</b>	<b>102</b>