

СЕРВИС В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ

Т. 11, No. 4 (74)
2017

ISSN 1995-042X

Сетевой научный журнал

УЧРЕДИТЕЛЬ:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса». Журнал основан в 2007 г.

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ЖУРНАЛЕ

Журнал зарегистрирован в Федеральной службе по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия (свидетельство о регистрации СМИ Эл № ФС77-31755 от 25.04.2008).

Включён в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий ВАК РФ (распоряжение Минобрнауки России № Р-11 от 08.02.2016), в которых могут быть опубликованы основные результаты диссертационных исследований, по группам специальностей 08.00.00 «Экономические науки» и 22.00.00 «Социологические науки».

Журнал включён в наукометрические базы РИНЦ, Google Scholar, UlrichsWeb и др., индексируется в базах данных научных электронных библиотек eLibrary.ru, SCiARY, Киберленинка, EZB и др.

Публикации журнала находятся в открытом доступе и распространяются на условиях лицензии Creative Commons «Attribution-ShareAlike» 4.0 International.

Ссылки на журнал при цитировании обязательны.

Редколлегия не всегда разделяет высказанные авторами публикаций мнения, позиции, положения, но предоставляет возможность для научной дискуссии.

АДРЕС РЕДАКЦИИ:

141221, РФ, МО, Пушкинский р-н, д.п. Черкизово, ул. Главная, 99, к. 1217.

Тел.: +7(967)246-35-69, 8(495)940-83-63 доб. 395

e-mail: editor@spst-journal.org, redkollegiamgus@mail.ru

PUBLISHER:

Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow). Founded in 2007.

BASIC INFORMATION ABOUT THE JOURNAL

Journal registered by the Federal Service for Supervision of Legislation in Mass Communications and Cultural Heritage Protection, RF (Reg. Эл № ФС77-31755 from April 25, 2008).

The journal was included in the list of the leading peer-reviewed scientific journals recommended by the Higher Attestation Commission for publication of thesis results (Economics and Sociology).

The journal is included in the Russian Science Citation Index, Google Scholar, UlrichsWeb, eLibrary.ru, SCiARY, CyberLeninka, EZB etc.

Full text files of all archived and current issues of the journal are in open access on the site and partner sites. Publication in the journal «Service and Tourism: Current Challenges» are available under license Creative Commons «Attribution-ShareAlike» («Attribution – on the same conditions») 4.0 International.

All rights reserved.

Authorial opinions, attitudes, positions, points of view on events and processes in Russia and in the world that have been said on the pages of the journal are not always shared by the editorial board. Editorial board is not responsible for the content and the accuracy of any given digital, illustrative, and cited materials in the publications of authors of the journal.

CONTACTS:

Editorial office: 141221, Russia, Moscow region, Pushkino district, vill. Cherkizovo, 99 Glavnaja str., build. 1, room 1217.

Tel./fax: +7.495.940 8363, add. 395; mob. +7.967.246 3569

e-mail: editor@spst-journal.org, redkollegiamgus@mail.ru

SERVICES IN RUSSIA AND ABROAD

2017, Vol. 11, No. 4 (74)

РЕДАКЦИЯ ЖУРНАЛА

Главный редактор:

Афанасьев О.Е. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), лауреат Государственной премии Украины в области образования, д.геогр.н., проф.

Редакционный совет:

Новикова Н.Г. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), первый проректор, д.э.н., проф.;

Председатель Редакционного совета

Ананьева Т.Н. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), д.соц.н., проф.

Бушуева И.В. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), д.э.н., проф.

Платонова Н.А. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), д.э.н., проф.

Редакционная коллегия:

Вапнярская О.И. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), к.э.н., доц.

Гладкий А.В. – Киевский нац. торгово-экономический ун-т (Украина, Киев), д.геогр.н., проф.

Гозалова М.Р. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), к.соц.н., доц.

Духовная Л.Л. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), к.э.н., доц.

Коновалова Е.Е. – Ин-т туризма и гостеприимства (филиал Российского гос. ун-та туризма и сервиса) (РФ, Москва), к.э.н., доц.

Кривошеева Т.М. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), к.э.н., доц.

Михеева Н.А. – Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т (РФ, Санкт-Петербург), д.соц.н., доц., проф.

Морозова Н.С. – Российский новый университет (РФ, Москва), д.э.н., доц.

Оборин М.С. – Российский экономический ун-т им. Г.В. Плеханова, Пермский филиал (РФ, Пермь), д.э.н., доц.

Погребова Е.С. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), к.э.н., доц.

Руднева М.Я. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), к.соц.н., доц.

Трухачев А.В. – Ставропольский гос. аграрный ун-т (РФ, Ставрополь), к.э.н., доц.

Харитонов Т.В. – Финансовый ун-т при Правительстве Российской Федерации (РФ, Москва), к.э.н., доц.

Ответственный секретарь:

Логачева И.Н. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва)

EDITORS

Editor-in-Chief:

Oleg E. Afanasiev – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD (Dr.Sc.) in Geography, Professor, Laureate of the State Prize of Ukraine in the sphere of education

Editorial Council:

Natalia G. Novikova – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), First Vice Rector, PhD (Dr.Sc.) in Economics, Prof.; Chairman of Ed. Council

Tatiana N. Ananyeva – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD (Dr.Sc.) in Sociology, Prof.

Irina V. Bushueva – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD (Dr.Sc.) in Economics, Prof.

Nataliya A. Platonova – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD (Dr.Sc.) in Economics, Prof.

Editorial Board:

Ol'ga I. Vapnyarskaya – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Alexander V. Gladkey – Kyiv National University of Trade and Economics (Ukraine, Kyiv), PhD (Dr.Sc.) in Geography, Prof.

Marina R. Gozalova – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD in Sociology, Assoc. Prof.

Liliya L. Dukhovnaya – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Elena E. Konovalova – Department "Tourism and hospitality" (branch of Russian State University of Tourism and Service) (RF, Moscow), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Tatiana M. Krivosheeva – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Natella A. Mikheeva – Saint Petersburg State University of Economics (RF, St. Petersburg), PhD (Dr.Sc.) in Sociology, Prof.

Natalia S. Morozova – Russian New University (RF, Moscow), PhD (Dr.Sc.) in Economics, Prof.

Matvey S. Oborin – Perm Institute (branch) of Plekhanov Russian University of Economics (RF, Perm), PhD (Dr.Sc.) in Economics, Assoc. Prof.

Elena S. Pogrebova – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Marina Ya. Rudneva – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD in Sociology, Assoc. Prof.

Aleksandr V. Trukhachev – Stavropol State Agrarian University (RF, Stavropol), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Tatiana V. Kharitonova – Financial University Under the Government of the Russian Federation (RF, Moscow), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Executive Secretary:

Irina N. Logacheva – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow)

СОДЕРЖАНИЕ

КОЛОНКА ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА	5
АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО, МУНИЦИПАЛЬНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ	6
Владыкина Ю.О. Стратегии развития туризма в российских регионах	6
Ушакова Е.О., Цой М.Е. Разработка методического подхода к оценке туристско-рекреационного потенциала региона	18
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ОТРАСЛЕЙ, КОМПЛЕКСОВ, ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ	35
Воротникова Е.Ю. Социокультурные аспекты музейного сервиса	35
Выжитович А.М., Лямзин О.Л. Моделирование функции контрольного сервиса в организации – участнике кластерной структуры	44
Титова В.А., Султанов А.Р. Повышение конкурентоспособности организаций с использованием управленческих инноваций	55
ОБЩЕСТВО И СЕРВИС: СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ	64
Ивлев С.В. Социально-культурные услуги как объект правового регулирования	64
Малетин С.С. Особенности потребительского поведения поколения Y в гостиничной сфере	76
Чернышева Т.Л. Влияние национального менталитета на развитие сервиса в России	89
СЕРВИСОЛОГИЯ: НАУКА И ПРАКТИКА	114
Розумная Н.В. Оценка конкурентоспособности услуг, предоставляемых сервисными организациями	114
Цой М.Е., Щеколдин В.Ю. Изучение предпочтений потребителей услуг страховой компании на основе критериев согласия при помощи CHAID-анализа	124
Колочева В.В. Реализация принципа менеджмента качества «Лидерство» в туристских организациях	138
МАРКЕТИНГ УСЛУГ И ТЕРРИТОРИЙ	147
Владыкина Ю.О., Розумная Н.В. Особенности формирования спроса на внутренний туризм: опыт сибирских территорий	147
Загорская Л.М., Назаркина В.А. Исследование потребностей людей старшего возраста в специализированных услугах велнесс-индустрии г. Новосибирска	156
Стребкова Л.Н. Возможности совершенствования качества обслуживания в малых гостиницах города Новосибирска	168
Долгов А.С., Щеколдин В.Ю. Анализ конъюнктуры рынка образовательных услуг на региональном уровне	181
Калюжная Ю.Ю. Использование данных о биоразнообразии для рекреационного районирования Томской области	195
АНАЛИТИКА, ОБЗОРЫ, РЕЦЕНЗИИ	207
Чернышева Т.Л. Образовательно-воспитательный бэкграунд персонала	207
Романова Л.С. Рецензия на учебное пособие «Специальные виды туризма»	210
Новое издание: «Энциклопедия туризма»	212

CONTENT

Vol. 11, No. 4 (74)
2017

EDITOR'S NOTE	5
STATE, MUNICIPAL AND CORPORATE GOVERNANCE IN SERVICES SECTOR: CURRENT ISSUES	6
Vladykina J. O. Strategies for tourism development in Russian regions	6
Ushakova E. O., Tsoi M. E. Assessing the tourism and recreational potential of the region: a methodological approach	18
SOCIO-ECONOMIC ASPECTS OF DEVELOPING INDUSTRIES, COMPLEXES, BUSINESSES AND ORGANIZATIONS OF SERVICES SECTOR	35
Vorotnikova E. Yu. Socio-cultural aspects of museum service	35
Vyzhitovich A. M., Lyamzin O. L. Modeling the monitoring service function in a member organization of a cluster structure	44
Titova V. A., Sultanov A. R. Increasing the competitiveness of organizations using managerial innovations	55
SOCIETY AND SERVICE: CURRENT CHALLENGES	64
Ivlev S. V. Social and cultural services as an object of legal regulation	64
Maletin S. S. Features of Generation Y Consumer Behavior in the Hotel Industry	76
Chernysheva T. L. Impacting of national mentality on service development in Russia	89
SERVICEOLOGY: SCIENCE AND PRACTICE	114
Rozumnaya N. V. Assessing the services competitiveness provided by service organizations	114
Tsoi M. E., Shchekoldin V. Yu. (2017). Studying the insurance company customers preferences on the basis of the consent criteria using CHAID-analysis	124
Kolochova V. V. Implementing the quality management principle of "Leadership" in tourism organizations	138
MARKETING OF SERVICES AND TERRITORIES	147
Vladykina J. O., Rozumnaya N. V. Development features of demand for domestic tourism: the experience of Siberian territories	147
Zagorskaja L. M., Nazarkina V. A. Researching the older people's needs for specialized services of the wellness industry in Novosibirsk	156
Strebkova L. N. Possibilities for improving the service quality of small hotels in Novosibirsk	168
Dolgov A. S., Shchekoldin V. Yu. Analyzing the educational market environment at the regional level	181
Kalyuzhnaya Yu. Yu. Biodiversity as a parameter for recreational zoning of Tomsk region	195
REVIEWES	207
Chernysheva T. L. Educational background of staff	207
Romanova L. S. Review: "The Textbook: Special Forms of Tourism"	210
The new book: "Encyclopedia of Tourism"	212

КОЛОНКА

ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ, ЧИТАТЕЛИ!

Представляем Вам четвёртый в 2017 году выпуск сетевого научного журнала «Сервис в России и за рубежом».

Этот выпуск подготовлен совместно с кафедрой маркетинга и сервиса факультета бизнеса Новосибирского государственного технического университета. Он посвящён актуальным проблемам повышения эффективности деятельности сервисных организаций.

Новосибирский государственный технический университет (НГТУ) является одним из крупнейших научно-образовательных центров Сибири, флагманом в регионе по подготовке специалистов для индустрии сервиса, туризма, маркетинга.

Этот совместный выпуск – результат межвузовского сотрудничества РГУТИС и НГТУ по встраиванию межрегионального вузовского партнёрства, обмену опытом, образовательными технологиями.

Редакция журнала «Сервис в России и за рубежом» рада представить своим читателям богатый опыт наших новосибирских коллег в изучении актуальных вопросов сервиса и технологий их развития. Подобный формат позволяет комплексно, в форме своеобразного моментного временного среза, сформировать объективное представление о состоянии развития отрасли в регионе, об основных направлениях деятельности региональных научных школ. Это очень удобно для исследователей, аспирантов, студентов.

Комплексные региональные выпуски нашего периодического издания – тренд, который будет усиливаться в редакционной деятельности. Поэтому традиционно предлагаем всем заинтересованным научным коллективам, а также отдельным авторам, страницы издания для публикации результатов своих научных и научно-практических исследований. Ждём Ваши статьи!

Главный редактор О.Е. Афанасьев

