

Сборник статей
всероссийской заочной научно-практической конференции
«СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»
(проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года)

СОДЕРЖАНИЕ

**СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ СФЕРЫ УСЛУГ:
ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ, ТЕХНОЛОГИИ**

Платонова Н.А., Вапнярская О.И.	
Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита	3
Готфрид Т.А., Чикова О.М.	
Подходы к формированию агротуристского продукта	14
Дьяченко А.В.	
Театрализация гостеприимства	27
Комаров Н.М., Жаров В.Г.	
Концепция переустройства управления энергоэффективностью интеллектуального здания	36
Задорожная И.В.	
Подходы к формированию стратегии внутреннего контроля банковской деятельности	48
Задорожная И.В.	
Банковский сервис в условиях глобальных институциональных преобразований	56
Зайцева Н.А.	
Особенности стимулирования персонала в гостиницах: российский и зарубежный опыт	64
Кривошеева Т.М., Казакова С.А.	
Туристская аттрактивность вторичных туристских ресурсов	72
Коновалова Е.Е., Силаева А.А.	
Развитие франчайзинга в сфере туризма	79
Соколова А.П.	
Нейромаркетинг как инструментарий торгового сервиса	90
Рожкова Е.В.	
Оценка качества медицинских услуг: региональная специфика и проблематика	98

**ФОРМИРОВАНИЕ СЕРВИСНОГО ПРОСТРАНСТВА
В СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКЕ**

Большаков А.И.	
Формирование сервисного пространства приграничного туристского кластера	106
Дьяченко А.В.	
Искусство в повышении потребительных ценностей услуг	114
Иванушко Д.Н.	
Применение инфокоммуникационных технологий в продвижении услуг сети Интернет	124
Ксенитова Л.Ф., Луговая Ю.А.	
Государственный сервис в развитии малого предпринимательства: опыт Китая и России	134
Рожкова Е.В.	
Медицинская сфера Ульяновской области: состояние и субъекты инновационных коммуникаций	146

The collection of articles
All-Russian correspondence scientific and practical conference
«SERVICE MANAGEMENT»
(Held in RGUTiS March 28, 2013)

CONTENTS

**MODERN MANAGEMENT OF SERVICE INDUSTRY: PROBLEMS,
PROSPECTS AND TECHNOLOGIES**

Platonova N.A., Vapnyarskaya O.I.

The formation of the conceptual and methodological foundations of service auditing

Gottfried T.A., Chikova O.M.

Approaches to the formation of the rural tourism product

Dyachenko A.V.

Theatricality of hospitality

Komarov N.M., Zharov V.G.

The concept of reconstruction of intelligent building energy efficiency management

Zadorozhnaja I.V.

The approaches to the strategy development of the internal control of banking

Zadorozhnaja I.V.

Banking in the face of global institutional reforming

Zaitseva N.A.

The peculiarities of incentives for hotel staff: Russian and foreign experience

Krivosheeva T.M., Kazakov S.A.

The tourist attractiveness of secondary tourist resources

Konovalova E.Y., Silaeva A.A.

Franchising development in tourism industry

Sokolova A.P.

Neuromarketing as the tool of trading

Rozhkova E.V.

Evaluation of quality health care: regional issues and specific

**THE FORMATION OF SERVICE AREA
IN THE MODERN ECONOMY**

Bolshakov A.I.

The formation of the service area of cross-border tourism cluster

Dyachenko A.V.

Art in increasing consumer value of services

Ivanushko D.N.

The use of information and communication technologies in the promotion
of services on the Internet

Ksenitova L.F., Lugovaya Y.A.

Public service in the development of small business: the experience of China and Russia

Rozhkova E.V.

Medicine of Ulyanovsk region: state and subjects of innovative communications