

**Редакционная коллегия:**

**Главный редактор**

*Апаньева Т.Н.*, д.с.н., профессор Российского государственного университета туризма и сервиса, г. Москва

**Члены редакционного совета:**

*Архипов В.А.*, к.с.н., доцент Института сервиса (филиал Российского государственного университета туризма и сервиса), г. Москва

*Бабич А.М.*, д.э.н., профессор Российской академии Государственной службы при Президенте РФ

*Башина О.Э.*, д.э.н., профессор Российского государственного торгово-экономического университета

*Бутова Т.Г.*, д.э.н., профессор Института экономики, управления и природопользования Сибирского федерального университета

*Гаврилов А.Ю.*, д.и.н., доцент, директор Института сервиса (филиал Российского государственного университета туризма и сервиса), г. Москва

*Дмитриев А.В.*, академик РАН, д.ф.н., профессор Института философии

*Добрынин В.Л.*, д.ф.н., профессор Российского государственного университета туризма и сервиса, г. Москва

*Морозов В.Ю.*, д.э.н., профессор Российского государственного университета туризма и сервиса, г. Москва

*Павленок П.Д.*, д.ф.н., профессор Российского государственного университета туризма и сервиса, г. Москва

*Платонова Н.А.*, д.э.н., профессор Российского государственного университета туризма и сервиса, г. Москва

*Рождественская И.А.*, д.э.н., профессор Института региональных экономических исследований

*Ткалич А.И.*, к.п.н., доцент Института сервиса (филиал Российского государственного университета туризма и сервиса), г. Москва

*Фильченков В.А.*, к.э.н., первый заместитель Министра экономики Московской области

*Холостова Е.И.*, д.и.н., директор Института переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров системы соцзащиты населения г. Москвы, профессор

*Чавич А.В.*, д.полит.н., Институт сервиса (филиал Российского государственного университета туризма и сервиса), г. Москва

*Чикин Б.Н.*, д.ф.н., Институт сервиса (филиал Российского государственного университета туризма и сервиса), г. Москва

**Ответственный секретарь**

*Кобелева О.В.*, к.психол.н., доцент Российского государственного университета туризма и сервиса, г. Москва

Редактор *Байкова И.Ю.*

Перевод *Пеньков Б.В.*

Свидетельство о регистрации ПИ ФС77-31763 от 25 апреля 2008 г.  
ISSN 1993-7768

Подписной индекс в каталогах

«РОСПЕЧАТЬ» 36945

«ПРЕССА РОССИИ» 81641

## СОДЕРЖАНИЕ

### СЕРВИСОЛОГИЯ

*Вапнярская О.И., Платонова Н.А., Поворина Е.В.*

Становление и современный этап развития сервиса в секторе B2B.....5

*Савинов Л.И., Рябова Е.Н.*

Теоретические подходы к содержанию понятия «услуга».....14

*Прохорова Э.М.*

Биологические ритмы и здоровье.....20

### ТУРИЗМ И ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

*Грунтовский И.И.*

Формирование макроимиджа туристической организации.....27

*Абдурахманов А.А., Пикуцкая О.В.*

Правовое регулирование оказания гостиничных услуг.....34

*Кошлякова М.О.*

Позиционирование в коммуникативном пространстве регионального туризма.....39

*Морозова Н.С.*

Формирование институциональной инфраструктуры туристического рынка.....44

*Агеева Е.А.*

Кадровый потенциал гостиниц: понятие, сущность, особенности.....49

*Лебедева Г.Н.*

Формирование сегмента малых форм коллективных средств размещения в гостиничном хозяйстве.....53

### СОЦИАЛЬНЫЕ ИНСТИТУТЫ И ПРОЦЕССЫ

*Борзов М.А.*

Проблемы интеграции России в современное информационное пространство .....64

*Иванова И.С.*

Экзистенциальное время расцвета Вечной Женственности.....70

*Козлов А.В.*

Предупреждение преступности в сфере межличностных и межгрупповых отношений в воинских коллективах (социологический аспект).....78

*Милюшин А.О.*

Социокультурные проблемы предупреждения насилия в семье.....85

*Рощина И.В., Хаганова Н.В., Щадилев Г.А.*

Методы формирования системы социально-ответственного поведения субъектов социально-трудовых отношений.....93

### ПРОБЛЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ

*Кулагина Е.В.*

Ресурсы качества туристского образования в вузе с позиции синергетической теории.....102

*Филиппова О.А.*

К вопросу обучения эффективному эмоциональному воздействию на потребителя в сфере сервиса и туризма.....107

*Сахарчук Е.С.*

Особенности российской и швейцарской систем подготовки кадров для сферы туризма: различный опыт в контексте развития многоуровневого туристского образования.....111

При перепечатке и использовании материалов в любой форме, в т.ч. в электронных СМИ, ссылка на научный журнал «Сервис plus» обязательна. Все статьи, публикуемые в журнале, рецензируются.

Журнал входит в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертации на соискание ученой степени доктора и кандидата наук (<http://vak.ed.gov.ru/>).

Адрес редакции: Московская обл., пос. Черкизово, ул. Главная, д. 99, кор. 1. Тел./факс (495) 940-83-61, 62, 63, доб. 395. www.RGUTIS.ru. E-mail: redkollegiaMGUS@mail.ru

Усл.печ. л. 7,0. Тираж 500 экз. Заказ № 716. Отпечатано в ООО «ТР-принт». 127055, Москва, Приотский пер., д. 3, тел. 585-08-95.

№ 3 - 2010

# СЕРВИС *plus*

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ

|  |            |
|--|------------|
| <i>Илюхина Г.И.</i><br>Подготовка кадров для сферы услуг.....  | 117        |
| <i>Пеньков Б.В.</i><br>Ценностная ориентация образовательного дискурса.....  | 124        |
| <i>Товышева И.Э.</i><br>Формирование организационного механизма региональной независимой системы оценки качества образовательных услуг учреждений высшего профессионального образования..... | 132        |
| <i>Ривчун Т.Е.</i><br>Научно-методические подходы к оценке эффективности деятельности вуза.....  | 137        |
| <b>ЭКОНОМИКА</b>   |            |
| <i>Ручка А.С.</i><br>Феномен предпринимательства в современной России.....   | 147        |
| <i>Ткалич А.И.</i><br>Воспроизводство кадров консультантов в современной России.....   | 152        |
| <i>Хотинская Г.И.</i><br>Современная эволюция управленческих моделей в корпоративных финансах.....   | 159        |
| <b>ЖКХ</b>   |            |
| <i>Бондаренко М.В.</i><br>Развитие жилищного рынка России: оценка его социальной ориентированности.....  | 170        |
| <i>Бронникова Т.С., Викулина Е.В.</i><br>Совершенствование управления ЖКХ в условиях инновационного развития отрасли.....  | 180        |
| <b>СФЕРА УСЛУГ</b>   |            |
| <i>Качалов Р.М., Тамбовцев А.В.</i><br>Региональные особенности маркетинговых программ инновационных услуг.....  | 188        |
| <i>Харитонова Т.В., Евстигнеев А.С.</i><br>Особенности применения различных подходов к планированию развития бытового обслуживания населения.....  | 192        |
| <b>ФИСКАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА</b>   |            |
| <i>Морозов М.С.</i><br>Теория и практика оценки результативности налогового контроля.....  | 199        |
| <b>ПОДГОТОВКА НАУЧНЫХ КАДРОВ.....</b>  | <b>205</b> |
| <b>КНИЖНЫЕ НОВИНКИ.....</b>  | <b>206</b> |

№ 3 - 2010

# СЕРВИС *plus*

SCIENTIFIC JOURNAL

## CONTENTS (Issue 3, 2010)

### SERVISOLOGY

- O.I. Vapnyarskaya, N.A. Platonova, E.V. Povorina*  
Development and Current Status of the B2B Services Sector.....5
- L.I. Savinov, E.N. Ryabova*  
Theoretical Approaches to the Concept of Service.....14
- E.M. Prokhorova*  
Biological Rhythms and Health.....20

### TOURISM AND HOTEL INDUSTRY

- J.I. Gruntovsky*  
Macroimage Building for Tourism Organization.....27
- A.A. Abdurakhmanov, O.V. Pikutskaya*  
Legal Regulation in the Provision of Hotel Services.....34
- M.O. Koshlyakova*  
Positioning in the Communicative Space of the Regional Tourism.....39
- N.S. Morozova*  
Development of the Institutional Infrastructure for the Tourist Market.....44
- E.A. Ageeva*  
Human Resources and Hotels: Concept, Model, and Features.....49
- G.N. Lebedeva*  
Segment Development for Small Forms of Collective Accommodation Resources  
in the Hotel Industry.....53

### SOCIAL INSTITUTIONS AND PROCESSES

- M.A. Borzov*  
Integration of Russia into the Modern Information Environment.....64
- I.S. Ivanova*  
Thriving of Eternal Femininity: Existential Time.....70
- A.V. Kozlov*  
Crime Prevention within Interpersonal and Intergroup Relations in Military Units:  
Sociological Aspect.....78
- A.O. Milshin*  
Social and Cultural Aspects in the Prevention of Domestic Violence.....85
- I.V. Roshchina, N.V. Havanova, G.A. Shchadilov*  
System of Socially Responsible Behavior for the Subjects of Social  
and Labor Relations.....93

### EDUCATION

- E.V. Kulagina*  
Quality of Education in Tourism at the University Level and Synergetics.....102
- O.A. Filippova*  
Training in Effective Emotional Impact on Consumers for the Service  
and Tourism Industry.....107
- E.S. Sakharchuk*  
Russian and Swiss Training Systems for the Tourism Industry: Different Experiences  
in the Level-Based Tourism Education.....111
- G.I. Ilyukhina*  
Training for the Service Industry.....117
- B.V. Penkov*  
Value Alignment in Educational Discourse.....124
- I.Z. Tovysheva*  
Institutional Mechanism for the Independent Regional System of Quality Assurance  
for Services in Higher Education.....132
- T.E. Rivchun*  
Service as a Strategic Direction for the Modernization in Education.....137

№ 3 - 2010

**СЕРВИС** *plus*  
SCIENTIFIC JOURNAL

**ECONOMICS**

*A.S. Ruchka*

Entrepreneurship in Modern Russia.....147

*A.I. Tkalic*

Training of Consultants in Contemporary Russia.....152

*G.I. Khotinskaya*

Contemporary Evolution of Management Models in Corporate Finance.....159

**HOUSING AND COMMUNAL SERVICES**

*M.V. Bondarenko*

Housing Market in Russia: Assessment of the Social Aspect.....170

*T.S. Bronnikova, E. V. Vikulina*

Management Improvement in Housing and Communal Services: the Innovative  
Development.....180

**SERVICE INDUSTRY**

*R.M. Kachalov, A.V. Tambovtsev*

Regional Features in Marketing Programs of Innovative Services.....188

*T.V. Kharitonova, A.S. Evstigneev*

Planning in Community Services.....192

**FISCAL POLICY**

*M.S. Morozov*

Theory and Practice of Evaluation in Tax Control.....199

**SCIENTIFIC STAFF TRAINING**.....205

**NEW BOOKS**.....206