

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, Эл № ФС77-68724 от 9.02.2017).

Журнал включён в Перечень рецензируемых научных изданий ВАК при Минобрнауки РФ, в которых должны быть опубликованы основные результаты диссертаций на соискание учёной степени, по научным специальностям и соответствующим им отраслям науки 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика и 5.2.5 Мировая экономика (экономические науки), категория K1.

Журнал включён в наукометрические базы и репозитории 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 гор.окр., д.п. Черкизово, ул. Главная, 99, к. 1217.

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

e-mail: editor@rgutspubl.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; Эл №ФС77-68724 from February 9, 2017).

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 sciences).

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@rgutspubl.org, redkollegiamgus@mail.ru

SERVICES

IN RUSSIA AND ABROAD

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.

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

Неделиа А.-М. – Сучавский ун-т им. Штефана чел Маре (Румыния, Сучава), д-р философии (PhD), доц.

Пиментель Т.Д. – Федеральный университет Жуис-де-Фора (Бразилия, Жуис-де-Фора), к.соц.н. (PhD), доц.

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

Пулидо-Фернандес Х.И. – Ун-т Хаэна (Испания, Хаэн), д-р философии (PhD), доц.

Фу Я.-И. – Индианский ун-т – Ун-т Пердью в Индианаполисе (США, Индианаполис), д-р философии (PhD), доц.

Редакционная коллегия:

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

Василенко В.А. – Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского (РФ, Симферополь), д.э.н., проф.

Дышловой И.Н. – Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского (РФ, Симферополь), д.э.н., проф.

Климова Т.Б. – Белгородский государственный нац. исследовательский ун-т (РФ, Белгород), к.э.н., доцент

Коновалова Е.Е. – 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.

Морозов М.А. – Российский экономический ун-т им. Г.В. Плеханова (РФ, Москва), д.э.н., 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., проф.

Петрик Л.С. – Поволжская гос. академия физической культуры, спорта и туризма (РФ, Казань), к.э.н., доц.

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

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

Якименко М.В. – Южный федеральный ун-т (РФ, Ростов-на-Дону), к.э.н. доц.

Ответственный секретарь:

Афанасьева А.В. – Российский гос. ун-т туризма и сервиса (РФ, Москва), к.геогр.н., доц.

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 Education State Prize of Ukraine

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.

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

Alexandru-M. Nedelea – Stefan cel Mare University of Suceava (Romania, Suceava), PhD in Marketing, Assoc. Prof.

Thiago D. Pimentel – Federal University of Juiz de Fora (Brazil, Juiz de Fora), PhD in Social Sciences, Assoc. Prof.

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

Juan I. Pulido-Fernandez – University of Jaen (Spain, Jaen), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Yao-Yi Fu – Indiana University – Purdue University Indianapolis (USA, Indianapolis), PhD in HRIM, Assoc. Prof.

Editorial Board:

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

Valentin A. Vasilenko – V. I. Vernadsky Crimean Federal University (RF, Simferopol), PhD (Dr. Sc.) in Economics, Prof.

Igor N. Dyshlovoj – V. I. Vernadsky Crimean Federal University (RF, Simferopol), PhD (Dr. Sc.) in Economics, Prof.

Tatiana B. Klimova – Belgorod State National Research University (RF, Belgorod), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Elena E. Konovalova – 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.

Mikhail A. Morozov – Plekhanov University of Economics (RF, Moscow), PhD (Dr.Sc.) in Economics, Prof.

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

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

Lyudmila S. Petrik – Volga Region State Academy of Physical Culture, Sport and Tourism (RF, Kazan), PhD, Assoc. Prof.

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

Tatiana V. Kharitonova – Financial University (RF, Moscow), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Marianna V. Yakimenko – Southern Federal University (RF, Rostov-on-Don), PhD in Economics, Assoc. Prof.

Executive Secretary:

Alexandra V. Afanasieva – Russian State University of Tourism and Service (RF, Moscow), PhD in Geography, Assoc. Prof.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИКИ И ТУРИСТСКОГО СЕРВИСА

5

- Левченко К.К.** Методический подход к формированию цифровой экосистемы адаптивного управления туризмом 5
- Морозов М.М.** Инновационные бизнес-модели в сервисной индустрии с целью обеспечения её устойчивого развития 15
- Оборин М.С.** Направления развития цифровой среды туризма 24

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО, МУНИЦИПАЛЬНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

33

- Донскова Л.И., Маковецкий М.Ю., Баранников А.Л.** Исследование потребителей на рынке внутреннего туризма в период пандемии: предпочтения и тенденции 33
- Оборин М.С., Сарян А.А.** Организационно-методические основы создания межведомственного механизма противодействия овертуризму и туризмобии 47
- Тимакова Р.Т., Радыгина Е.Г.** Особенности развития промышленного туризма в Уральском макрорегионе 67

МАРКЕТИНГ УСЛУГ И ТЕРРИТОРИЙ

79

- Агакишиева Г.Р.** Оценка факторов, влияющих на развитие туристско-рекреационного потенциала регионов Азербайджана 79
- Вишневская Е.В., Семченко И.В.** Основные аспекты вовлеченности населения региона в экологический туризм (на примере Белгородской области) 92
- Выскубова Н.А., Цапук Д.А., Щегольков Ю.Ю.** Формирование и развитие межрегиональных туристских проектов: сравнительный анализ проектов «Государева дорога» и «Льняная дорога» 102
- Гончарова О.В., Ибрагимов Э.Э., Спатарь-Козаченко Т.И., Христов Т.Т.** Наследие олимпийских игр: анализ кейс-факторов развития туристских дестинаций 126
- Гусейнзаде А.И.** Потенциал экотуризма и пути его использования в горных районах Азербайджана (на примере Шеки-Загатальского экономико-географического района) 139
- Имрани З.Т., Асгарли Г.Ф.** Экотуристический потенциал и возможности использования Гейгёльского национального парка 147

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ОТРАСЛЕЙ, КОМПЛЕКСОВ, ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

156

- Дехтярь Г.М., Верна В.В., Прохорова О.В., Хохлов И.Ю.** Механизмы удержания персонала в индустрии гостеприимства: критический анализ и инструментарий 156
- Духовная Л.Л., Логвина Е.В., Чимириш С.В.** WOW-сервис в гостиничном бизнесе: как найти путь к сердцу гостя 168
- Малекова В.А., Романова Е.В.** Перспективы использования чат-ботов в HR-секторе 180
- Скабеева Л.И., Авилова Н.Л.** Индекс гостеприимства как оценка эффективности развития индустрии туризма и гостеприимства в регионах России 192
- Стрельникова М.А.** Инклюзивный туризм в России: характеристика современного состояния 201
- Свиштунов А.В., Терентьева И.В.** Инвестирование модернизации водопроводно-канализационного хозяйства на основе социально-экономического партнёрства в муниципальном образовании 210

THEORETICAL ASPECTS OF ECONOMICS AND TOURIST SERVICE

- Levchenko K. K.** A methodical approach to forming a digital ecosystem of adaptive tourism management 5
- Morozov M. M.** Innovative business models in the service industry to ensure its sustainable development 15
- Oborin M. S.** Directions of development of the digital environment of tourism 24

STATE, MUNICIPAL AND CORPORATE GOVERNANCE IN SERVICES SECTOR: CURRENT ISSUES

- Donskova L. I., Makovetsky M. U., Barannikov A. L.** Consumer research in the domestic tourism market during the pandemic: preferences and trends 33
- Oborin M. S., Saryan A. A.** Organizational and methodological foundations of an interdepartmental mechanism to countering overtourism and turismophobia 47
- Timakova R. T., Radygina E. G.** Ural macroregion: the industrial tourism development features 67

MARKETING OF SERVICES AND TERRITORIES

- Agakishiyeva G. R.** Assessment of factors influencing the development of tourism and recreational potential of the regions of Azerbaijan 79
- Vishnevskaya E. V., Semchenko I. V.** The main aspects of involving the population of the region in ecological tourism (The case of Belgorod region) 92
- Vyskubova N. A., Tsapuk D. A., Schegolkov Yu. Yu.** Creation and development of interregional tourist projects: A comparative analysis of the "Sovereign's Road" and "Flax Road" projects 102
- Goncharova O. V., Ibragimov E. E., Khristov T. T., Spatar-Kozachenko T. I.** Olympic legacy: Analyzing the destination development case factors 126
- Huseynzade A. I.** Ecotourism potential and ways of its usage in the mountainous areas of Azerbaijan (The case of the Shaki-Zagatala economic-geographical region) 139
- Imrani Z. T., Asgarli G. F.** Ecotourism potential and usage opportunities of the Goygol National Park 147

SOCIO-ECONOMIC ASPECTS OF DEVELOPING INDUSTRIES, COMPLEXES, BUSINESSES AND ORGANIZATIONS OF SERVICES SECTOR

- Dekhtyar L. I., Verna V. V., Prochorova O. V., Khokhlov I. Yu.** Staff retention mechanisms in the hospitality industry: Critical analysis and tools 156
- Dukhovnaya L. L., Logvina E. V., Chimiris S. V.** WOW service in the hospitality business: How to find the way to the heart of a guest 168
- Malekova V. A., Romanova E. V.** Prospects for the use of chatbots in the HR sector 180
- Skabeeva L. I., Avilova N. L.** Hospitality index in assessing the effectiveness of the tourism and hospitality industry development in the regions of the Russian Federation 192
- Strelnikova M. A.** Inclusive tourism in Russia: Characteristics of the current state 201
- Svistunov A. V., Terentieva I. V.** Investment in the modernization of water supply and sewerage facilities based on social and economic partnership in the municipality 210