

Современные проблемы и технологии в сфере туризма, гостиничного дела, сервиса: российский и зарубежный опыт

Сборник материалов VI международной
научно-практической конференции
студентов, аспирантов
и молодых ученых



Ростов-на-Дону – Таганрог

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт туризма, сервиса и креативных индустрий

**СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ
И ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА,
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА, СЕРВИСА:
РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ
ОПЫТ**

Сборник материалов VI Международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
(6–7 апреля 2023 г.)

Ростов-на-Дону – Таганрог
Издательство Южного федерального университета
2023

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЛОЩАДКИ TELEGRAM В ИНДУСТРИИ СЕРВИСА Руденко А.Е.	1045
КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ КАК ЭЛЕМЕНТ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ Салюк К.И.	1048
К ВОПРОСУ О ТИПОЛОГИЗАЦИИ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СОВРЕМЕННОЙ СИТУАЦИИ Саямян А.А.	1051
СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ СУБЪЕКТОМ СЕРВИСНОЙ ИНДУСТРИИ Севицкая С.Э.	1054
КОМПЛЕКС ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОДУКТОВОГО ПОРТФЕЛЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ СЕРВИСА Семенихина В.Д.	1058
ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ (УПРАВЛЕНЧЕСКИХ) КАДРОВ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСНОЙ ИНДУСТРИИ Семенихина В.Д.	1062
СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ КАК ЭЛЕМЕНТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА Суевин В.Р.	1066
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА Суевин М.Р.	1069
СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ Тивиркина А.А.	1072
ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОБЛЕМ, ВОЗНИКАЮЩИХ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ Тивиркина А.А.	1076
РЕКЛАМНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СИСТЕМЕ МАРКЕТИНГА СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ Тищенко К.В.	1080

редачи данных в формате анкеты в службу поддержки объекта сервиса [3]. Этот процесс со стороны предприятия гарантирует улучшение качества обслуживания, а со стороны потребителя – высокий спрос на услуги.

Завершающим этапом разработки инструмента качества клиентского сервиса является его тестирование. К основным показателям ранжирования эффективности потенциального внедрения продукта на предприятие сервиса относятся:

- исправность чат-бота;
- многофункциональность с возможностью связи с разработчиками для совершенствования инструмента;
- количество респондентов, прошедших анкетирование в чат-боте.

Таким образом, в контексте постоянно растущих потребностей и ожиданий от обслуживания на сервисных предприятиях важность контакта между потребителем и объектом сферы услуг невозможно недооценивать. Предложенный нами вариант решения проблемы посредством чат-бота на платформе Telegram является одним из самых доступных и действенных.

Список литературы

1. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В.Н. Курочкин [и др.]. Ростов н/Д: Дониздат, 2019. 150 с.
2. Жукова Е.Е. Удовлетворенность клиентов: методы и показатели оценки качества обслуживания // Экономика образования. 2021. № 4. С. 60–69.
3. Щербина А.В., Гречко М.В., Кобина Л.А. Экономика и предпринимательство в сервисе. Ростов н/Д: Дониздат, 2020. 180 с.

К ВОПРОСУ О СТРИМИНГОВЫХ СЕРВИСАХ

Хакимов Р.Р., Ишмакова А.Р.

*Поволжский государственный университет физической культуры,
спорта и туризма, г. Казань, Россия*

Научный руководитель: к.э.н., доцент кафедры сервиса
и туризма Муртазина Г.Р.

*Поволжский государственный университет физической культуры,
спорта и туризма, г. Казань, Россия*

TO THE QUESTION OF STREAMING SERVICES

Khakimov R.R., Ishmakova A.R.

Over the past 10 years, the film industry has dramatically changed the vector of development. At the beginning of the twenty-first century, TV series were considered second-rate entertainment, while cinema remained the “top league”. However, the popularity of TV series and streaming services has led to the fact that today we have a number of streaming broadcasters that are in great demand and are increasingly being integrated into the life of a modern person as a form of leisure.

radmir2500@mail.ru

За последние 10 лет киноиндустрией был резко сменен вектор развития. В начале XXI в. сериалы считались второсортным развлечением, в то время как кино оставалось «высшей лигой». Однако популярность сериалов и стриминговых сервисов привела к тому, что сегодня у нас есть целый ряд потоковых вещателей, которые пользуются большим спросом и все активнее встраиваются в жизнедеятельность современного человека как форма проведения досуга.

Если выбирать конкретную точку отсчета, когда начали происходить изменения, которые связаны с глобальной популярностью стриминговых сервисов фильмов и сериалов, то можно назвать 2007 г., когда Netflix медленно, но уверенно начал свою экспансию в киноиндустрии. Именно в это время данная видеоплатформа отказалась от аренды дисков, полностью перейдя на потоковое вещание.

В тот период начали появляться первые сериалы, которые заложили основу популярности стриминговых сервисов. Такие работы, как «Ходячие мертвецы», «Во все тяжкие», «Игра престолов» хотя и шли по ТВ, стали первыми в своем роде, давшими понять, что сериалы могут по-настоящему удивлять. Пытаясь повторить их успех и высокое качество, Netflix (стриминговый сервис фильмов и сериалов) начал создавать свои собственные сериалы (например, «Карточный домик»). В будущем на этом гиганте начали выходить и другие популярные шоу вроде «Игры в кальмара» или же «Очень странных дел». Все это имеет причинно-следственные связи, где удобство сервиса обеспечивает большие бюджеты,

что, в свою очередь, привлекает все больше ресурсов, и общий уровень качества проектов растет.

Заложенные компанией Netflix тенденции привели к созданию высококлассных кинопродуктов в формате сериала. Проекты представленной платформы еще более популяризировали стриминговые сервисы, а также вызвали ажиотаж, который соизмерим с премьерами долгожданных фильмов [1]. Сегодня многие сериалы Netflix являются для американской компании тузами в рукаве: они хорошо произведены, в них играют известные актеры, они на слуху у зрителей и, самое главное, – они являются культурно значимыми и приносящими прибыль проектами.

Это все служит доказательством того, что стриминговые сервисы могут играть по-крупному и составляют полноценную конкуренцию фильмам, которые выходят по традиционной схеме. Создан прецедент – фильмы отказываются от этой традиционной схемы [2; 3].

Одним из главных плюсов стриминга является удобство использования. Спустя более чем 10 лет зрители смогут выбрать лучший сервис потокового вещания из десятка вариантов, который предоставит им доступ к телевизионному контенту и эксклюзивную прямую потоковую передачу фильмов.

Самый привлекательный аспект потокового сервиса – это огромное количество контента, к которому зрители могут получить доступ за фиксированную небольшую плату. К тому же пользователь получает доступ к интересующему его продукту сразу, а не частями.

Одной из основных причин, почему потоковое вещание сейчас более популярно, чем поход в кино, является более низкая стоимость. Несмотря на то, что есть отличные фильмы, которые можно смотреть только в кинотеатре, многие отказываются платить, когда есть альтернатива остаться для просмотра дома.

Не стоит забывать и о пандемии COVID-19, из-за которой многие кинотеатры просто не могли проводить сеансы, ну а киноманьяки переориентировались на технологии, которые удовлетворяют их потребности. Дополнительную привлекательность стриминговым сервисам придает возможность выбора, что смотреть, а это то, чего пользователи не смогут сделать, если заплатят за билет в кинотеатре.

Практически каждая крупная кинопроизводственная компания сегодня пытается адаптироваться к тенденции потокового вещания. В конце концов, бесполезно бороться с тем, чего желает потребитель. На стриминговом сервисе есть возможность выбирать лучшее, не затрачивая при этом свои силы и деньги на то, чтобы выбраться из дома, а это именно то, что многим людям нравится в динамичном мире XXI в.

Без сомнения, стриминговые сервисы станут новым лицом индустрии развлечений и социально-культурного досуга. Однако кинотеатры не могут просто взять и исчезнуть, поэтому их сети ищут более инновационные способы привлечения кинозрителей. К примеру, просмотр фильма сейчас продвигается как роскошный опыт с новейшими технологиями. Также некоторые зарубежные сети предлагают зрителю оформить абонемент с возможностью смотреть такое количество фильмов в течение месяца, какое он захочет. К тому же не стоит забывать, что, например, такие маститые режиссеры, как Квентин Тарантино, Мартин Скорсезе и Кристофер Нолан, поддерживают кинопрокат как «нечто-сакральное».

Сегодня такие крупнобюджетные и популярные среди зрителей фильмы, как «Дюна», «Матрица 4», и еще «таких же» 15 фильмов в день выхода можно посмотреть дома. Сейчас у них не будет кинотеатрального окна в 70–90 дней перед выходом на DVD. В 2021 г. свое решение многие студии объясняли тем, что, по их мнению, зрители не вернуться в кинотеатры из-за пандемии. Несмотря на то, что во многих странах практически сняты ограничения, связанные с COVID-19, многие люди уже привыкли смотреть фильмы в «безопасном месте», а именно дома. И хотя сами «Ворнены» называют это временной мерой, если она себя оправдает, это может стать ключевым поворотом в кинематографе.

Для осознания масштаба укажем, что в 2021 г. в те самые «и еще таких же 15 фильмов» входили, например, «Чудо-женщина: 1984», «Отряд самоубийц: Миссия навылет» Джеймса Ганна, «Множественные святые Ньюарка» Алана Тейлора и экранизация Mortal Kombat – фильмы, которые принесли огромную прибыль своим студиям.

Также сильным доводом в пользу победы стримингов над кинотеатрами является то, что на свой день инвесторов компания Disney анонсировала еще больше проектов для собственного потокового сервиса Disney, плюс те, которые будут расширять MCU (американская медиафраншиза). К тому же они рассматривают возможность выпустить на этом стриминговом сервисе и «Черную вдову» (фильм про, возможно, самую популярную среди зрителей по «всей планете» героиню фильмов, снятых по комиксам Marvel).

Таким образом, можно сделать вывод, что говорить о смерти кинотеатров еще очень рано, однако уже сейчас понятно, что грядут перемены, которые будут неотвратимы. Онлайн-кинотеатр (стриминговый сервис) является не просто заменой или альтернативой обычному кинотеатру. Недорогая подписка, удобная синхронизация между устройствами и отсутствие задержек при воспроизведении – весомые аргументы в пользу устойчивого развития стриминговых сервисов и расширения круга их пользователей.