



Поволжская государственная академия
физической культуры, спорта и туризма

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА

**Материалы V Всероссийской
научно-практической
конференции молодых ученых,
аспирантов, магистрантов и
студентов**

Том 1

**Казань
20 апреля 2017 года**

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-МЕССЕНДЖЕРОВ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Галеева А.С., Мустафина А.Э. студентки 4331 гр.
Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма,
Научный руководитель - к.пед.н., доцент Фаткулов И.Р.*

От организации связи в сервисе зависит скорость и качество предоставляемой услуги. Важно обеспечить бесперебойную связь не только внутри компании, но и между сотрудниками организации и ее партнерами, клиентами. Электронная почта, несмотря на ее достаточное распространение среди пользователей и общедоступность, не может полностью удовлетворить потребность бизнеса в оперативной связи. Крайне часто возникает необходимость «настоящего» общения с возможностью видеть человека, а также передавать ему какие-либо документы. Естественно, можно пользоваться обычной телефонной связью, но без возможности видеть своего собеседника. К тому же, если, например, потребуется поделиться документами с партнерами по бизнесу, то придется использовать все ту же электронную почту. Интернет-мессенджеры являются решением данной проблемы, поскольку совмещают все вышеупомянутые функции.

Интернет-мессенджер представляет собой программу, позволяющую обмениваться информацией между пользователями в реальном режиме времени. Одним из первых программных продуктов, предоставивших такой сервис, стал клиент ICQ израильской компании Mirabilis, который до сих пор является одним из наиболее известных среди отечественных пользователей интернет-пейджером.

Интернет-мессенджер – это специализированный чат-клиент, главной функцией которого является вызов заданного пользователя. Если поначалу функции данных клиентов были весьма ограничены, то в процессе своего развития интернет-мессенджеры приобрели многие функции, ранее свойственные только универсальным чат-клиентам и некоторым другим программам для работы в глобальной сети.

Несмотря на многочисленные заимствования, интернет-мессенджеры имеют множество отличий от чат-клиентов, главным из которых является возможность запоминания на сервере сообщения для пользователя, отключенного от сети, с последующей его передачей.

Интернет-мессенджеры имеют множество дополнительных возможностей и сервисов, которые также предлагаются операторами обычной телефонной связи, такие как: возможность видеть имя абонента или его псевдоним, возможность отказаться от разговора, а также возможность вести адресную книгу, иметь «черный список» нежелательных абонентов, устанавливать свой статус доступности в данный момент.

Далее рассмотрим наиболее популярные интернет-мессенджеры, но прежде стоит определить необходимый перечень характеристик данных программ, подходящих для организации как внутренней, так и внешней связи в сервисе.

Интернет-мессенджеры как средство организации связи в сервисе должны обладать следующим набором характеристик:

1. наличие интуитивно понятного интерфейса программы;
2. высокая скорость работы программы;
3. доступные системные требования, подходящие для малопроизводительных компьютеров;
4. популярность среди пользователей сети;
5. наличие основного функционала, необходимого для работы компании;
6. высокий уровень защиты информации от несанкционированного доступа;
7. бесплатный доступ к программе.

Программа ICQ, как было отмечено ранее, является, пожалуй, одним из самых известных интернет-мессенджеров. Данную программу можно бесплатно загрузить с официального сайта. Установив программу, при первом ее запуске, после прохождения регистрации, пользователю будет присвоен уникальный идентификатор, называемый ICQ UIN. Данный идентификатор будет являться именем или же псевдонимом пользователя.

Основное преимущество данной программы заключается в ее

распространенности среди пользователей сети, однако, в последние годы программа устаревает, на ее смену приходят более прогрессивные интернет-мессенджеры. Тем не менее, использовать ICQ можно как при организации связи внутри компании, так и при внешних кооперациях.

Основным недостатком представляется ограниченный функционал программы, присутствующий в других интернет- мессенджерах.

Еще одним распространенным интернет-клиентом является программа Windows Messenger, которая входит в состав операционной системы Microsoft Windows XP и выше. Windows Messenger позволяет общаться в режиме реального времени с пользователями, имеющими данное приложение службы Messenger Service. Данная программа можно выполнять следующие действия:

- вести голосовую или видеобеседу;
- создавать список контактов, включающий из бизнеса - партнеров, коллег по работе, клиентов компании и т.п.;
- видеть доступность контактов в сети, отправлять и принимать текстовые сообщения;
- передавать файлы-документы (текстовые, графические, аудиофайлы и т.д.);
- использовать рукописный ввод, необходимый для написания быстрых сообщений;
- использовать инструмент «доска», позволяющий отображать рабочий стол пользователя и находящиеся на нем файлы, программы;
- использовать инструмент «удаленный помощник», необходимый для привлечения помощи в устранении сбоев и неполадок в системе;

Несомненными преимуществами программы выступает: расширенный набор функций, возможность передачи файлов различных форматов, наличие в составе операционной системы Microsoft.

Windows Messenger имеет следующие недостатки: интерфейс программы плохо адаптирован под интуитивное использование, отсутствует система защиты от несанкционированного доступа.

Программа Skype является наиболее совершенным мессенджером, из всех рассматриваемых. Данную программу можно бесплатно загрузить на

официальном сайте Skype. Программа множество языков, разных стран. Стоит отметить, что при загрузке программы с сайта предлагается выбрать язык той страны, с территории которой пользователь обращается к сайту. Данная опция весьма удобна, при необходимости, можно сменить язык, а меню программы.

Для обеспечения безопасности ведения переговоров между пользователями Skype использует шифрование передаваемой информации. Несомненно, это огромный плюс, особенно при передачи корпоративной информации, важных документов.

Кроме вышеперечисленных функций, которые во многом совпадают с возможностями программы Windows Messenger, в Skype существуют коммерческие возможности. Во-первых, это возможность осуществлять звонки на стационарный или мобильный телефон практически во все страны мира. Данная функция получила название Skype Out. Во-вторых, пользователь коммерческой версии имеет возможность принимать звонки на телефон, которые произведены из системы Skype – функция Skype In.

Определенно, с использованием Skype Out и Skype In можно значительно сократить расходы на международные телефонные переговоры. Чтобы активировать данные функции необходимо внести определенную сумму на счет компании Skype. Пользователю будет открыт счет, которым можно пользоваться для реализации платных услуг. В России эта возможность Skype не пользуется большой популярностью ввиду того, что внесение денежных средств на Skype сопровождается достаточно большими расходами на оформление этой операции, но в остальном – программа Skype уверенно занимает первое место в рейтинге интернет-мессенджеров.

К основным недостаткам, как правило, относят нестабильность соединения, особенно на смартфонах. Однако данная проблема в большей степени зависит от интернет провайдеров, обеспечивающих соединение.

На современном этапе развития мессенджеров, самым популярным приложением в нашей стране выступает Viber.

Данная программа позволяет:

– совершать звонки совершенно бесплатно как внутри программы, так и с

использованием телефонной связи;

- обмениваться текстовыми, аудио-/видеофайлами, графическими изображениями;
- экономично использовать расход заряда батареи на девайсах пользователя.

Основным конкурентом Viber выступает интернет–мессенджер WhatsApp. Рассмотрим основные различия между данными программами:

- В отличие от WhatsApp, который со второго года использования приходится оплачивать, Viber - совершенно бесплатный интернет-мессенджер.
- Объем потребляемого трафика в WhatsApp выше, что является проблемой для пользователей неограниченного интернета.
- Программа WhatsApp в обязательном порядке привязывается к номеру мобильного телефона, а тот, соответственно, к паспортным данным владельца.
- По мобильным операционным системам оба мессенджера единогласны касательно Apple – iOS 3.4; Android 2.0 устроит Viber, но WhatsApp работает только на Android версии 2.1 и выше.
- Viber отлично работает на ОС Windows или Mac. Пользователи WhatsApp также имеют возможность установки мобильного клиента на стационарный компьютер.

Вывод. Среди программного обеспечения, осуществляющего связь между пользователями, существует достаточно большое разнообразие интернет-мессенджеров, таких как: Windows Messenger, ICQ, Skype, Google Talk, Viber, WhatsApp и др. Использование интернет-мессенджеров для организации связи в сервисной деятельности позволит увеличить не только скорость взаимодействия между сотрудниками компании, персоналом и клиентами, но и повысить качество оказываемой услуги, по средствам удаленного консультирования

Список литературы:

1. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. М.: Юрайт, 2011. 352 с.

2. Полонский, А. М. «Информационные технологии в сервисе» / Информационное пособие – СПб.: ГУАП, 2010 – 78 с.
3. Попов, И. И. Введение в сетевые информационные ресурсы и технологии: учеб. пособие / И. И. Попов, П. Б. Храмцов, Н. В. Максимов. М.: РГГУ, 2001. 208 с.
4. Интернет - мессенджеры. [Электронный ресурс] // Информационный портал об интернет технологиях и бизнесе. [Режим доступа]: <https://habrahabr.ru/>
5. Информационные технологии: виды, структура, применение. [Электронный ресурс] // Информационный портал. [Режим доступа]: <http://technologies.su>.
6. Ситдиков, А.М., Фаткуллов И.Р. Современные интернет сервисы в деятельности преподавателя/ А.М. Ситдиков, И.Р. Фаткуллов // Фундаментальные проблемы науки: Сборник статей Международной научно-практической конференции. – Уфа: ООО «Аэтерна», 2015. - С. 141 - 143.