

EDN: EFXCWT
УДК 338.46

**TECHNOLOGICAL INNOVATIONS IN THE SERVICE SECTOR:
NEW OPPORTUNITIES AND DEVELOPMENT TRENDS**
**Liana A. Petakchyan^{*}, Svetlana K. Demchenko, Kristina M. Arutyunyan,
Olga T. Sartene**
Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation

Received 06.05.2024, accepted 13.06.2024

Abstract. Modern development trends influence the formation of innovative technologies in the development of the service sector. The possibility of applying technological innovations related to improving the provision of services in the service sector dictates new trends in its development in society. The relevance of the topic is due to the need to analyze technological innovations used in the service sector to identify the positive and negative sides of the impact on the development of this industry. The main technological innovations introduced into the service sector and providing an opportunity to improve the processes taking place in it are considered. The main technological innovations that are most popular in society and significantly affect the modernization of work in this field are analyzed. The trends of further development of the service sector in the context of the introduction of new technologies are predicted and the positive and negative sides of the application of technological innovations in this area are reflected.

Keywords: technological innovations, service, development trends, service sector, digital technologies.

Citation: Petakchyan, L. A., Demchenko, S. K., Arutyunyan, K. M., Sartene, O. T. (2024). Technological innovations in the service sector: new opportunities and development trends. In: Trade, service, food industry. Vol. 4(3). Pp. 241–251. EDN: EFXCWT



**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА:
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ**
**Лиана Ашотовна Петакчян^{*}, Светлана Капитоновна Демченко,
Кристина Мгеровна Арутюнян, Ольга Туктаровна Сартене**
Сибирский федеральный университет, Красноярск, Российская Федерация

Аннотация. Современные тенденции развития влияют на формирование инновационных технологий в сфере сервиса. Актуальность темы исследования, представленного в статье, обусловлена необходимостью анализа технологических инноваций, применяемых в указанной сфере, для выявления положительных и отрицательных сторон их воздействия на развитие данной отрасли. Рассмотрены основные технологические инновации, внедряемые в отрасль, предоставляющие возможность совершенствования протекающих в ней процессов и пользующиеся наибольшей популярностью в обществе, а также существенно влияющие на ее модернизацию. Спрогнозированы тенденции дальнейшего развития сферы сервиса с

© Siberian Federal University. All rights reserved

^{*}Corresponding author E-mail address: liana_pet888@mail.ru
ORCID ID: 0000-0001-6337-5975 (Demchenko)

учетом использования новейших технологий и отражены положительные и отрицательные стороны их применения.

Ключевые слова: технологические инновации, сервис, тенденции развития, сфера услуг, цифровые технологии.

Цитирование: Петакчян, Л. А. Технологические инновации в сфере сервиса: новые возможности и тенденции развития / Л. А. Петакчян, С. К. Демченко, К. М. Арутюнян, О. Т. Сартене // Торговля, сервис, индустрия питания. – 2024. – № 4(3). – С. 241–251. – EDN: EFXCWT



Введение. С развитием цифровых технологий и их повсеместным проникновением во все сферы жизнедеятельности людей той или иной отрасли все тяжелее развиваться без использования новейших технологий. Процесс цифровизации коснулся и сферы сервиса, куда активно привлекаются технологические инновации, за счет внедрения которых повышается результативность всей работы. Использование инновационных технологий в сервисе является уже практически необходимым элементом для успешного существования на рынке, развития и поддержания должного спроса со стороны пользователей и клиентов. Сегодня современные цифровые технологии достигли такого уровня, что сложно представить компанию, работающую в сфере сервиса и не использующую новые возможности в своей деятельности [1–3]. Использование развитых технологий (как технологических, так и цифровых) позволяют улучшить качество предоставляемых услуг и полностью удовлетворять все потребности клиентов, а также оптимизировать бизнес-процессы, протекающие на предприятии, и повысить эффективность организации работы в целом [4–6].

Цель работы заключается в анализе современных инноваций, используемых в сфере сервиса, и прогнозирование дальнейших тенденций развития с учетом внедрения цифровых технологий.

Актуальность исследования заключается в выявлении возможностей использования технологических и цифровых инноваций в сфере сервиса для оптимизации имеющихся процессов и оценки влияния на развитие всей отрасли.

Материалы и методы. Сфера сервиса отличается разнообразием предоставляемых услуг. Однако в анализе использования технологических инноваций важными направлениями будут те, что основаны на материалах, связанных с учетом спроса потребителей (в зависимости от характера деятельности и персонализации услуг). Важна и возможность совершенствования используемых технологий в дальнейшем для повышения эффективности работы в постоянно изменяющихся условиях реализации. Учтены возможности внедрения некоторых технологий на основе законодательной базы страны [7], наличие определенного уровня психологической квалификации сотрудников сферы сервиса для обеспечения качества обслуживания и поддержания целостности коллектива. Исследование проводится на основе изучения данных материалов для обеспечения системного анализа внедрения современных технологий в сферу сервиса и формирования объективной оценки рациональности их использования. В основу исследования положены методы, включающие в себя сравнение результатов, использование индукции, дедукции, логического анализа, а также моделирование развития сферы сервиса в условиях внедрения технологических инноваций [8–10].

Полученные результаты и их обсуждение. Использование технологических инноваций в деятельности предприятий диктуется тенденциями развития сферы сервиса и требованием качества предоставления услуг. Совершенствуется информационная система, все ранее существующие системы роботизируются и

переходят в цифровой формат. Большое внимание уделено существенным преобразованиям в общественных потребностях людей, изменяющих направления и особенности потребления в сфере сервиса. Совершенствуется восприятие человеком технологичности предприятия, уровня его цифрового оснащения, а также в целом сервиса. Такие направления развития диктуют правила внедрения в деятельность предприятий технологических инноваций и цифровых форматов, которые подразделяются преимущественно на экстенсивные и интенсивные. Экстенсивные предполагают количественное изменение объемов предоставляемых услуг потребителям в сфере сервиса, что сказывается на объемах реализации путем охвата наибольшего числа потребителей с целью удовлетворения их потребностей, в то время как интенсивные направлены на структурные изменения, а именно: улучшение качества предоставляемых услуг, совершенствование процесса для достижения наибольшей эффективности работы в сфере сервиса и рост рационального использования имеющихся ресурсов для повышения конкурентоспособности предприятия [11, 12]. Такого рода инновации создают благоприятные возможности для сохранения предприятия на рынке, повышение спроса на предоставляемые услуги, а также роста эффективности работы за счет увеличения качества предоставляемых услуг (рис. 1).

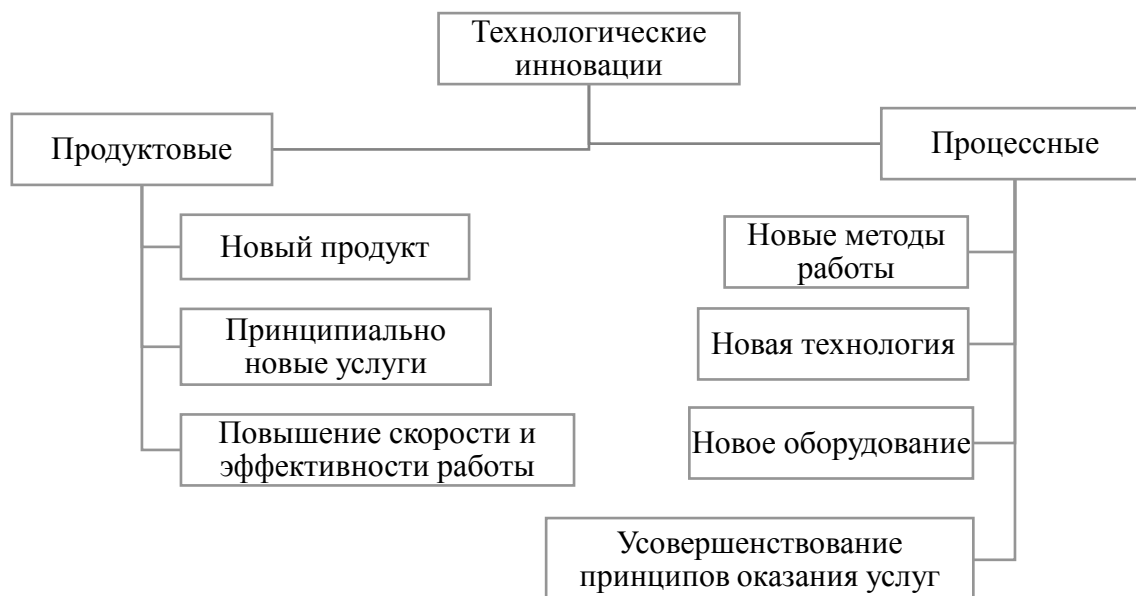


Рисунок 1. Структура технологических инноваций в сфере сервиса
Figure 1. The structure of technological innovations in the service sector

Инновационной сегодня разработкой, внедряемой в пространство сферы сервиса, является технология распознавания лиц с использованием биометрических данных для идентификации клиента и предоставления безопасности личных данных, транзакционных операций и иных форм, реализуемых в процессе оказания услуг сервиса. Одним из ключевых решений в сфере сервиса является использование облачных технологий, которые позволяют сокращать издержки обращения на хранение большого количества данных, а также обеспечивают необходимый доступ к любой информации независимо от местонахождения [13–14]. Использование облачных технологий позволит не только оперативно получать необходимую информацию о деятельности предприятия в сфере сервиса, но и более легко анализировать и оперативно реагировать на возникающие в работе проблемы.

Еще одной технологической инновацией, предоставляющей возможность более комфортного получения услуг в сфере сервиса, выступает внедрение мобильных приложений для заказа услуг предприятия. Такой формат работы позволит потребителям в наиболее простой форме оформить тот или иной заказ услуги с доставкой на дом для совершения наиболее быстрой покупки с экономией времени, что привлечет больше клиентов. Сюда же относится и онлайн-бронирование услуг, что весьма удобно и привлекательно для непосредственных клиентов [15].

Большие возможности раскрывает использование BigData для хранения большого объема информации о потребителях и осуществления быстрой аналитики для модернизации и улучшения качества предоставляемых услуг, а также формирования и прогнозирования будущего спроса на те или иные услуги сервиса. Применение BigData в качестве технологической инновации наиболее популярно в современном мире и позволяет на основе собранных данных выстроить персонализированные особенности в обслуживании каждого клиента за счет индивидуального подхода, что будет воспринято положительно каждым [7].

Подключение искусственного интеллекта, например в интерактивных чат-ботах и виртуальных ассистентах, существенно улучшит систему обслуживания клиентов, поскольку автоматизирует процесс обработки заказов и ускорит время выполнения запроса [16].

Внедрение технологических инноваций предоставляет новые возможности и при использовании интернета вещей, который модернизирует систему сервиса в качестве основы работы умного дома. Применение такой технологической инновации в быденной жизни формирует способность контролировать все процессы, протекающие в доме, что позволяет потребителям ощутить себя в зоне комфорта, не отвлекаться на рутинные дела и почувствовать уровень качества обслуживания. В настоящее время компании все чаще прибегают к качественным инновациям и тратят большую часть средств на обеспечение конкурентоспособности в условиях цифровой трансформации. Нами проанализирована структура внутренних затрат организаций на создание, распространение и использование цифровых технологий и связанных с ними продуктов и услуг по видам (рис. 2).

Компании существенную долю собственных средств (порядка 35,3% на 2022 год) тратят на приобретение оборудования, связанного с цифровыми технологиями, что отражает заинтересованность и осознание положительных результатов в ходе их применения. Приобретается и программное обеспечение для реализации поставленных задач по внедрению цифровых технологий в пространство организаций. Так, на 2022 год они заняли в общем объеме 17,7%. Большая доля вложений (порядка 32,5%) расходуется на прочие внутренние процессы, также направленные на внедрение и использование цифровых технологий в указанной деятельности.

Существенное положительное влияние на сферу сервиса оказало и внедрение таких инструментов, как инновационные способы оплаты, подразумевающие возможность осуществления платы через различные цифровые кошельки, мобильные платежные системы, возможность использования цифровых технологий для оплаты через распознавание лиц, улыбки, а также голоса [17, 18]. Все это привлекает потребителей и акцентирует внимание на персонализацию обслуживания, а также экономит время и положительно сказывается на спросе.

Новые возможности предоставляет и использование виртуальной и дополненной реальности для создания различных захватывающих интерфейсов для вовлечения большего числа клиентов. Такого рода интерактивные инструменты повышают уровень положительного восприятия со стороны клиентов, а также дают возможность создания и уникального опыта в обслуживании потребителей.

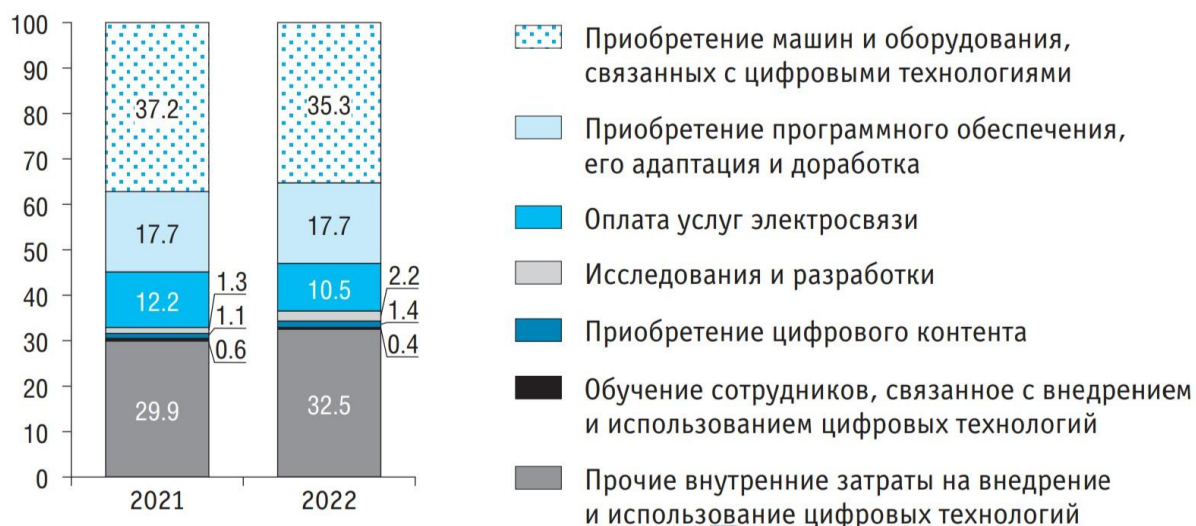


Рисунок 2. Структура внутренних затрат организаций на создание, распространение и использование цифровых технологий и связанных с ними продуктов и услуг по видам (данные Росстата на 2024 год)

Figure 2. The structure of internal costs of organizations for the creation, distribution and use of digital technologies and related products and services by type according to Rosstat data for 2024

Набирающим популярность инновационным решением, применяемым в сфере сервиса, стало использование технологии блокчейн, нацеленной на обеспечение должного уровня профессиональной безопасности. Данная технология позволяет осуществлять оперативное управление данными и гарантировать безопасность транзакций, что формирует определенный уровень доверия между потребителями и производителями в сфере сервиса, а также позволяет сформировать прозрачность взаимодействия [19, 20]. Данное направление все чаще используют в сервисе с целью минимизации рисков в процессе сотрудничества с потребителями и формирования должного уровня доверия обеих сторон бизнес-процесса.

Технологическим элементом, используемым в изучаемой сфере, является и внедрение роботизированных систем, автоматизированных устройств, что позволит существенно сэкономить на стандартных операциях в обслуживании клиентов, оптимизировать издержки, сократить время обработки запросов, а также увеличить скорость выполнения поставленных перед ними задач. Все это не только улучшит эффективность работы, но и повысит качество и персонализацию обслуживания клиентов в данной сфере [21].

Создание цифровых платформ – наиболее популярное направление в развитии сферы сервиса, так как позволяет в удаленном доступе осуществлять онлайн-обучение, проводить вебинары, предоставлять консультационные услуги. Такие мероприятия популярны не только в качестве предоставления интеллектуальных консультационных услуг и проведения различного рода конференций, но и для проведения, например, виртуальных физических тренировок, что позволяет посещать их удаленно, то есть без физического присутствия, что экономит время и деньги на осуществление передвижения до места назначения и предоставляет возможность занятия в удобном месте без дополнительных трат на прочие ресурсы, связанные с транспортом и временем [22].

Новые возможности появляются в сфере сервиса и благодаря использованию данных технологий, обеспечивающих беспилотную доставку дронами и автомобилями различных товаров и услуг. Такая инновация в сфере сервиса существенно сократит расходы на доставку, оптимизирует издержки на оплату труда персонала, занимающегося доставкой, сократит ее время, а также стоимость. Эта технология еще только набирает популярность в сфере сервиса, однако уже стала одним из наиболее перспективных направлений развития, позволяющих обеспечить быстрое оказание услуг и рост уровня удовлетворенности клиентов.

Еще один из примеров инновация, захвативших рынок, – внедрение в торговое пространство умных магазинов, формат которых подразумевает осуществление торговли без участия продавцов кассиров и консультантов, а также возможность оплаты автоматически после выхода из магазина. Клиенту достаточно лишь один раз скачать приложение, ввести в него персональные данные и при входе в магазин сканировать QR-код. Далее можно просто осуществить покупки и выйти, система сама спишет необходимые деньги со счета. Такой процесс покупок существенно заинтересовал потребителей и набирает популярность.

Полюбившимся потребителям технологическим направлением можно назвать использование специализированных серверов для заказа такси из мобильного приложения. Система также обрела большую популярность за счет возможности вызова необходимой машины в любое время суток и оплаты за поездку с использованием безналичного расчета [23, 24]. Модернизированный сервис продолжает совершенствовать систему для предоставления наибольшего уровня комфорта потребителям.

Создание сервисов для бронирования и аренды жилья также существенно упрощает процесс поиска. Данная технология пользуется популярностью среди определенного круга потребителей, любящих путешествовать или заинтересованных в экономии времени и ресурсов на поиск необходимого помещения во время деловых встреч.

Выводы и дискуссионные вопросы. Исследование основных направлений и технологических инноваций, внедряемых в сферу сервиса, позволило выявить основные преимущества, которые облегчают работу в данной отрасли. Использование таких инноваций существенно экономит ресурсы предприятия, как денежные, так и технологические. Экономия распространяется не только на уменьшение издержек на оплату труда рабочих и замену их электронными и роботизированными системами, но и на возможность отказа от привычных помещений для офиса и перехода на полностью электронный оборот с удаленным доступом из любой точки мира. Новые возможности значительно упрощают работу в сервисе, экономят время на обработку онлайн-заказов использованием различных приложений, чат-ботов и дополненной реальности для наиболее полного отображения деятельности и представления о ней со стороны потребителей. Современные тенденции развития инновационных технологий в сервисе диктуются процессом цифровизации и переходом на принципиально новый уровень в обслуживании потребителей. Использование цифровых инноваций позволяет более полно удовлетворять потребности клиентов и обеспечивать высокий уровень конкурентоспособности на рынке [25]. С возросшими потребностями клиентов сферы сервиса технологические инновации, применяемые в данной области, постоянно совершенствуются и развиваются, это позволяет прогнозировать тенденцию дальнейшей цифровизации всей анализируемой сферы.

В исследовании были сформулированы и главные дискуссионные вопросы, заключающиеся в возможности применения определенного направления технологических инноваций при специфике предоставления услуг в сфере сервиса, а

также перспективы использования тех или иных цифровых технологий с учетом финансовых ресурсов каждого предприятия. Важно ответственно подойти к анализу и выявлению преимуществ тех или иных цифровых технологий для определения наиболее перспективных и эффективных в использовании на предприятиях сервиса.

Рост технологичной оснащенности и развития цифровой отрасли обуславливает все большую вовлеченность потребителей в использование новых услуг. Такая тенденция говорит о необходимости использования технологических инноваций в данной сфере для привлечения клиентов и возможности наиболее полного удовлетворения их потребностей за счет применения качественных инноваций, существенно облегчающих работу в сфере сервиса, а также привлекательных для потребителя благодаря повышению качества технологического оснащения.

Библиографический список

1. Авдеева, И. Л. Цифровая трансформация экономических процессов: возможности и угрозы [Текст] / И. Л. Авдеева, Т. А. Головина, Л. В. Парахина // Финансовый бизнес. – 2020. – № 1. – С. 3–7.

2. Вашурин, А. В. Перспективы применения цифровых технологий в обеспечении финансовой устойчивости деятельности организаций торговли [Текст] / А. В. Вашурин // ModernEconomySuccess. – 2023. – № 4. – С. 261–266.

3. Алехина, А. С. Тенденции развития сферы доставки продуктов питания [Текст] / А. С. Алехина, С. Н. Ясенюк // Экономико-управленческий конгресс: сборник научных работ студентов, магистрантов, аспирантов по итогам международного научно-практического комплексного мероприятия, Белгород, 01–02 ноября 2023 года. – Белгород: Белгородский государственный национальный исследовательский университет, 2023. – С. 297–301.

4. Красильников, О. Ю. Роль искусственного интеллекта в развитии экосистем в российской экономике [Текст] / О. Ю. Красильников // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2023. – Т. 23, № 2. – С. 146–152.

5. Шарафутдинов, А. М. Возможность применения технологии виртуальной (VR) реальности при обучении студентов профиля подготовки «Технология и организация ресторанного сервиса» [Текст] / А. М. Шарафутдинов, Д. А. Новикова // Профессиональное обучение: теория и практика: материалы VI Международной научно-практической конференции, посвященной актуальным вопросам профессионального образования в современных условиях, Ульяновск, 03 октября 2023 года. – Ульяновск: Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова, 2023. – С. 484–491.

6. Ханафиев, С. В. Современные тенденции в сфере предоставления финансовых услуг [Текст] / С. В. Ханафиев, С. В. Коваленко // Весенние дни науки: сборник докладов международной конференции студентов и молодых ученых, Екатеринбург, 20–22 апреля 2023 года. – Екатеринбург: ООО Издательский Дом «Ажур», 2023. – С. 109–112.

7. Влияние новых технологий и цифровых сервисов на изменение требований к специалистам индустрии гостеприимства и сферы услуг [Текст] / Я. А. Зверькова, А. В. Сушкеева, С. Юэ, Л. Ци // Устойчивое развитие технологии сервиса: теория и практика: материалы XI Международной студенческой научно-практической конференции, Улан-Удэ, 10–12 июня 2022 года. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2022. – С. 117–121.

8. Энглез, В. Ю. Модель диалектики предприятий сервиса и торговли [Текст] / В. Ю. Энглез // Устойчивое развитие России – 2023: сборник статей III

Всероссийской научно-практической конференции, Петрозаводск, 20 июня 2023 года. – Петрозаводск: Международный центр научного партнерства «Новая Наука» (ИП Ивановская И. И.), 2023. – С. 178–185.

9. Бессарабов, В. О. О специфике финансовой устойчивости предприятий сферы услуг в условиях цифровизации экономики региона [Текст] / В. О. Бессарабов, В. Ю. Энглези // Первый экономический журнал. – 2023. – № 3(333). – С. 35–40.

10. Штофер, Г. А. Прогнозирование спроса на услуги в сфере логистики в современных условиях [Текст] / Г. А. Штофер, А. Н. Татаров // Тенденции и технологии управления процессами и системами в современной экономике: материалы II Всероссийской конференции, Орел, 30 марта 2023 года. – Орел: Орловский государственный университет имени И. С. Тургенева, 2023. – С. 496–500.

11. Перцева, О. В. О развитии цифровых сервисов в сфере занятости и трудовых отношений [Текст] / О. В. Перцева, Д. В. Емельянова, М. В. Юсова // Мировые тенденции и перспективы развития науки в эпоху перемен: от теории к практике: материалы I Международной научно-практической конференции, Ростов-на-Дону, 30 января 2023 года. – Ростов-на-Дону: Издательство «Манускрипт», 2023. – С. 264–272.

12. Шульгин, А. А. Цифровизация в сфере обслуживания населения [Текст] / А. А. Шульгин, А. В. Позднякова // Экономика и управление. – 2021. – С. 17–24.

13. Бойко, Е. И. Инновации и цифровизация в сфере сервиса: вызовы и возможности [Текст] / Е. И. Бойко // Экономика, менеджмент, сервис: современные проблемы и перспективы: материалы V Всероссийской научно-практической конференции, Омск, 09–10 ноября 2023 года. – Омск: Омский государственный технический университет, 2023. – С. 103–107.

14. Ми, Ш. Развитие отрасли туризма в Китае в условиях цифровой трансформации [Текст] / Ш. Ми // Горизонты экономики. – 2024. – № 1(81). – С. 174–177.

15. Исаев, М. Г. Роль цифровых сервисов и технологий для повышения эффективности бизнеса в цифровой среде [Текст] / М. Г. Исаев // Экономика и безопасность. – 2023. – № 2. – С. 32–34.

16. Воробьев, В. В. Критика искусственного разума: особенности правового содержания национальной концепции искусственного интеллекта [Текст] / В. В. Воробьев // Трибуна ученого. – 2022. – № 9. – С. 46–57.

17. Се, С. Оценка влияния искусственного интеллекта на образующие инновации предприятий [Текст] / С. Се // π-Economy. – 2023. – Том 16, № 4. – С. 79–93.

18. Сосновская, Е. А. Инновационные технологии гостиничного сервиса в условиях цифровой трансформации индустрии гостеприимства [Текст] / Е. А. Сосновская, Т. В. Бай // Инновации в индустрии питания и сервисе: электронный сборник материалов V Международной научно-практической конференции, Краснодар, 11 ноября 2022 года. – Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, 2023. – С. 143–148.

19. Устойчивое развитие технологии сервиса: теория и практика [Текст]: материалы XII Международной студенческой научно-практической конференции, Улан-Удэ, 08–09 июня 2023 года. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2023. – 269 с.

20. Лapidус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией [Текст]: монография / Л. В. Лapidус. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 381 с.

21. Глухов, В. С. Инновации в сфере сервиса: актуальные проблемы и перспективы развития [Текст] / В. С. Глухов // Вестник клуба менеджеров. – 2020. – С. 32–47.

22. Черникова, О. А. Экономические аспекты развития отрасли транспортировки и хранения Ставропольского края как элемента сервисной сферы [Текст] / О. А. Черникова, В. В. Ланг // Вестник Института дружбы народов Кавказа (Теория экономики и управления народным хозяйством). Экономические науки. – 2023. – № 2(66). – С. 48–59.

23. Катаева, Е. В. Правовые аспекты коммуникационных технологий предприятий сервиса [Текст] / Е. В. Катаева // Современные тренды управления, экономики и предпринимательства: от теории к практике: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Ульяновск, 14–15 ноября 2023 года. – Ульяновск: Издательский дом «Среда», 2023. – С. 130–132.

24. Сыропятов, В. В. Влияние сервиса поддержки клиентов на формирование доверия к бренду на примере сферы финансовых технологий [Текст] / В. В. Сыропятов // Проблемы современной экономики. – 2023. – № 4(88). – С. 98–101.

25. Докучаева, С. М. Тенденции развития инновационной политики ИТ-инфраструктуры в цифровой экономике [Текст] / С. М. Докучаева // Риск: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2020. – № 2. – С. 50–52.

References

1. Avdeeva, I. L., Golovina, T. A., Parakhina, L. V. (2020). Digital transformation of economic processes: opportunities and threats. *Financial business*, 1, 3–7.

2. Vashurin, A. V. (2023). Prospects for the use of digital technologies in ensuring financial stability of activities trade organizations. *Modern Economy Success*, 4, 261–266.

3. Alyokhina, A. S., Yasenok, S. N. (2023). trends in the development of the food delivery sector. *Economic and managerial Congress: Collection of scientific papers of students, undergraduates, postgraduates following the results of the international scientific and practical complex event, Belgorod, November 01–02, 2023*. Belgorod: Belgorod State National Research University, 297–301.

4. Krasilnikov, O. Y. (2023). The role of artificial intelligence in the development of ecosystems in the Russian economy. *Izvestiya Saratov University. A new series. Series: Economics. Management. Law*, Vol. 23, Is. 2, 146–152.

5. Sharafutdinov, A. M., Novikova, D. A. (2023). The possibility of using virtual (VR) reality technology in teaching students of the training profile “Technology and organization of restaurant service”. *Vocational training: theory and practice: Materials of the VI International Scientific and Practical Conference on Topical Issues of Vocational Education in Modern Conditions, Ulyanovsk, October 03, 2023*. Ulyanovsk: Ulyanovsk State Pedagogical University named after I. N. Ulyanov, 484–491.

6. Hanafiev, S. V., Kovalenko, S. V. (2023). Modern trends in the provision of financial services. *Spring Days of Science: Collection of reports of the international conference of students and young scientists, Yekaterinburg, April 20–22, 2023*. Yekaterinburg: LLC Publishing House “Azbur”, 109–112.

7. Zverkova, Ya. A., Sushkeeva, A. V., Yue, S., Qi, L. (2022). The impact of new technologies and digital services on changing requirements for specialists in the hospitality industry and the service sector. *Sustainable development of service technology: theory and practice: Materials of the XI International Student Scientific and Practical Conference, Ulan-Ude, June 10–12, 2022*. Ulan-Ude: East Siberian State University of Technology and Management, 117–121.

8. Englesi, V. Yu. (2023). Model of dialectics of service and trade enterprises. *Sustainable development of Russia – 2023: Collection of articles of the III All-Russian*

scientific and practical conference, Petrozavodsk, June 20, 2023. Petrozavodsk: International Center for Scientific Partnership “New Science”, 178–185.

9. Bessarabov, V. O., Englesi, V. Yu. (2023). On the specifics of financial stability of service sector enterprises in the conditions of digitalization of the region's economy. *The First Economic Journal*, 3(333), 35–40.

10. Shtofer, G. A., Tatarov, A. N. (2023). Forecasting demand for services in the field of logistics in modern conditions. Trends and technologies of process and system management in modern economics: Proceedings of the II All-Russian Conference, Orel, March 30, 2023. Orel: I. S. Turgenev Oryol State University, 496–500.

11. Pertseva, O. V., Yemelyanova, D. V., Yusova, M. V. (2023). On the development of digital services in the field of employment and labor relations. World trends and prospects for the development of science in the era of change: from theory to practice: Materials of the I International Scientific and Practical Conference, Rostov-on-Don, 30 January 2023. Rostov-on-Don: Publishing House “Manuscript”, 264–272.

12. Shulgin, A. A., Pozdnyakova, A. V. (2021). Digitalization in the public service sector // *Economics and management*, 17–24.

13. Boyko, E. I. (2023.) Innovations and digitalization in the service sector: challenges and opportunities. Economics, management, service: modern problems and prospects: Materials of the V All-Russian Scientific and Practical Conference, Omsk, November 09–10, 2023. Omsk: Omsk State Technical University, 103–107.

14. Mi, Sh. (2024). Development of the tourism industry in China in the context of digital transformation. *Horizons of Economics*, 1(81), 174–177.

15. Isaev, M. G. (2023). The role of digital services and technologies to improve business efficiency in the digital environment. *Economy and security*, 2, 32–34.

16. Vorobyov, V. V. (2022). Criticism of artificial intelligence: features of the legal content of the national concept of artificial intelligence. *Tribune of the scientist*, 9, 46–57.

17. Ce, S. (2023). Assessment of the influence of artificial intelligence on the forming innovations of enterprises. *π-Economy*, Vol. 16, Is. 4, 79–93.

18. Sosnovskaya, E. A., Bai, T. V. (2023). Innovative technologies of hotel service in the conditions of digital transformation of the hospitality industry. Innovations in the food and service industry: electronic collection of materials of the V International Scientific and practical conference, Krasnodar, November 11, 2022. Krasnodar: Kuban State Technological University, 143–148.

19. Sustainable development of service technology: theory and practice (2023): Proceedings of the XII International Student Scientific and Practical Conference, Ulan-Ude, June 08–09, 2023. Ulan-Ude: East Siberian State University of Technology and Management, 269.

20. Lapidus, L. V. (2021). Digital economy: e-business and e-commerce management: monograph. Moscow: INFRA-M, 381.

21. Glukhov, V. S. (2020). Innovations in the service sector: current problems and development prospects. *Bulletin of the Managers Club*, 32–47.

22. Chernikova, O. A., Lang, V. V. (2023). Economic aspects of the development of the transportation and storage industry of the Stavropol Territory as an element of the service sector. *Bulletin of the Institute of Friendship of the Peoples of the Caucasus (Theory of economics and management of the national economy)*. *Economic sciences*, № 2(66), 48–59.

23. Kataeva, E. V. (2023). Legal aspects of communication technologies of service enterprises. Modern trends in management, economics and entrepreneurship: from theory to practice: A collection of materials of the All-Russian Scientific and Practical conference with international participation, Ulyanovsk, November 14–15, 2023. Ulyanovsk: Publishing House “Wednesday”, 130–132.

24. Syropyatov, V. V. (2023). The influence of customer support service on the formation of brand confidence on the example of the sphere of financial technologies. *Problems of modern economics*, 4(88), 98–101.

25. Dokuchaeva, S. M. (2020). Trends in the development of innovation policy of IT infrastructure in the digital economy. *Risk: resources, information, supply, competition*, 2, 50–52.