

## Некоторые тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики

**Курбанова Мафтуна Лазизовна**

Старший преподаватель

Ташкентский университет информационных технологий

имени Мухаммада аль Хорезми

E-mail: maftunakurbanova27021986@gmail.com

**Аннотация.** В условиях цифровой трансформации на предприятиях промышленности происходят глобальные изменения во всех сферах деятельности, прежде всего, в системе управления, не исключая модернизацию системы менеджмента качества в целом. Внедрение цифровых технологий обуславливает необходимость совершенствования всех бизнес-процессов, применение новых методов аддитивного управления позволяет значительно снизить трудоемкость процессов и повысить их качество. При этом цифровая трансформация предполагает изменение не только техники и технологии управления процессами, но и необходимость формирования новой цифровой культуры, основанной на цифровом мышлении, что, в свою очередь, связано с изменением подходов к управлению человеческим капиталом

**Ключевые слова:** цифровизация, экономика, трансформация, информационные системы, технологии, инновационное развитие, мониторинг, цифрового мышление.

Современный мир стремительно меняется под влиянием новых технологических трендов, связанных с информатизацией, которые осуществляются в формате цифровизации социально-экономических процессов. Это, в свою очередь, приводит к формированию новой модели информационной экономики и информационного общества. Изучение феномена цифровизации, в этой связи, представляется необычайно актуальным в современных условиях, так как данный процесс затрагивает как сектор экономики, так и государственного управления.



Цифровая трансформация основана на процессах так называемой цифровизации, т.е. трансформация информации, передаваемой с помощью аналогового сигнала, в двоичный код. Цифровой формат произвёл революцию в информационной сфере, так как преобразование цифровых данных может осуществляться бесконечное число раз с помощью цифровых устройств без деградации данных на высокой скорости и с незначительными переменными издержками. Экономика цифровизации основана на том, что цифровые технологии снижают стоимость хранения, передачи и анализа данных, что изменяет поведение потребителей, организацию производственных и социальных процессов.

Сектор государственного и корпоративного управления сегодня претерпевают процессы цифровой трансформации, осуществление которых становится важным направлением развития публичного управления в целом. Цифровая трансформация процессов публичного управления потенциально может привести к сокращению численности чиновников, повышению эффективности администрирования (за счет повышения объективности принимаемых решений и устранения возможности технических ошибок при принятии типовых решений), росту качества и доступности государственных и региональных услуг за счет перевода их в цифровой формат повышению уровня безопасности их получения, а также транспарентности и прозрачности,

Цифровая трансформация — один из новых приоритетов развития государственного управления. Она должна быть направлена на разработку сквозных инициатив для всей страны, что позволит гибко разворачивать эффективные, безопасные и простые в использовании цифровые государственные услуги, обеспечивать доступ к электронным сервисам в реальном времени, увязать в единую систему разрозненные данные, находящиеся в ведении различных федеральных и региональных органов. Несмотря на то, что в основе современных цифровых технологий лежит сетевое горизонтальное взаимодействие, цифровизация госуправления, по нашему мнению, должна осуществляться с использованием иерархического принципа. Ключевую роль, центральное место в узбекском электронном правительстве играет портал госуслуг, который во многих случаях становится попросту незаменимым для граждан.



Цифровая трансформация произошла также и в сфере бизнеса. Цифровизация в бизнесе не является новым процессом и наследует автоматизации систем управления, которая появилась в 1990-е годы. Однако, автоматизация была основана на кодификации и формализации бизнес-процессов, автоматизации обработки информации, которая зачастую вносилась в информационные системы вручную. Цифровизация предполагает автоматические сбор, анализ и обмен большими объемами данных, что стало возможным в начале XXI века благодаря сочетанию следующих двух условий:

1. Распространение интернета, которое привело к всё возрастающей взаимосвязанности не только людей, предприятий, правительств в глобальном масштабе, но также устройств, оборудования и любых объектов, объединённых технологиями Интернета вещей.

2. Распространение взаимосвязанных мобильных технологий, появление, удешевление и стремительное распространение новых типов мобильных устройств и операционных систем для них, которые обеспечили возможность каждому человеку получить доступ к процессам цифровой обработки информации в качестве производителя, покупателя, продавца, посредника или потребителя, а также окончательно уничтожить пространственные ограничения доступа к информации.

Новым этапом цифровой трансформации является развитие технологий создания, преобразования, кодификации и передачи цифровых данных, в том числе средств автоматизации социально-экономических процессов, анализа данных, технологий блокчейна и технологий искусственного интеллекта на основе машинного обучения. Это привело к так называемой датафикации, которая означает трансформацию социальных и экономических действий, бизнес-процессов в количественные данные, которые можно отслеживать в режиме реального времени, собирать и преобразовывать. Объем, волатильность и разнообразие данных привели к возникновению феномена «больших данных». Датафикация привела к превращению данных в экономическое благо, объект купли-продажи и появлению специального понятия дата-трейдинга, в который могут быть вовлечены любые компании генерирующие данные как побочный продукт своей производственной деятельности. Таким образом, цифровая трансформация основана на росте

инвестиций в информационно-коммуникационные технологии, в том числе программное обеспечение, оборудование и средства коммуникации.

Переход к инновационной экономике ставит перед Узбекистаном задачу преодоления отставания в уровне развития от других. В качестве фактора решения данной проблемы выступает необходимость формирования качественно новых способов управления социально-экономическими системами, которые точно и быстро реагируют на изменения внешней и внутренней среды. Возможность достижения важнейших целей социально-экономического развития Узбекистана возникает с развитием и овладением технологий. Принципиальное значение имеет грамотная цифровизация органов государственного управления. В одном из докладов Всемирный банк дает определение «цифровой экономики»: система экономических, социальных и культурных отношений, которая основана на использовании цифровых информационно-коммуникационных технологий».

В условиях цифровой трансформации на предприятиях промышленности также происходят глобальные изменения во всех сферах деятельности, прежде всего, в системе управления, не исключая модернизацию системы менеджмента качества в целом. Внедрение цифровых технологий обуславливает необходимость совершенствования всех бизнес-процессов, применение новых методов аддитивного управления позволяет значительно снизить трудоемкость процессов и повысить их качество. При этом цифровая трансформация предполагает изменение не только техники и технологии управления процессами, но и необходимость формирования новой цифровой культуры, основанной на цифровом мышлении, что, в свою очередь, связано с изменением подходов к управлению человеческим капиталом.

По мнению многих ученых [1] основными целями инновационного развития системы менеджмента качества в условиях цифровой трансформации промышленных предприятий являются:

- постоянное улучшение качества процессов на основе мониторинга и контроля для подтверждения соответствия качества нормативно-техническим документам,
- формирование цифровой культуры на основе цифрового мышления и цифровой вовлеченности персонала,

– повышение оперативности принятия решений на основе применения информационных технологий и новых методов управления качеством процессов,

– формирование нового кадрового потенциала путем постоянного обучения сотрудников применению информационных технологий и освоению цифровых компетенций,

– создание единого информационного пространства на основе электронного документооборота, регламентирующего функционирование системы менеджмента качества.

Следовательно, цифровая трансформация способствует переходу промышленных предприятий на новый этап развития - цифровое управление сетями взаимосвязанных процессов с учетом требования процессного подхода к управлению качеством. Инновационное развитие системы менеджмента качества основано на дальнейшем совершенствовании применения концепции процессного подхода, но с учетом направлений цифровой модернизации процессов управления.

Цифровая трансформация сочетается с целым рядом социально-экономических изменений в обществе, таких как глобализация, изменение локального и глобального регулирования рынка, давление на цены и волатильность рынков, рост мобильности населения, требования охраны окружающей среды и социальной ответственности, гуманизация и рост внимания к таким показателям, как качество жизни, благополучие и счастье населения. Цифровая трансформация и социально-экономические изменения привели к формированию цифрового типа производства и цифрового типа потребления благ.

Цифровизация экономики – деятельность, связанная с цифровыми технологиями, способствующая развитию бизнес-процессов. Цифровизация является необходимым условием успешного развития каждой организации, так как она процесс способствует продвижению предприятия на рынке услуг. Иными словами цифровая экономика ориентирована на создание нужных условий для возникновения новых прорывных и перспективных цифровых технологий и их применения в организации бизнеса, торговли, логистики и производства. Цифровые технологии изменяют систему реализации стратегии предприятий в повседневной деятельности, повышают эффективность

инвестирования и открывают новые возможности на рынке. Активное применение методов анализа больших объемов данных создает условия для получения новых знаний и принятия эффективных управленческих решений

Вместе с тем, происходит трансформация из организации, предоставляющей продукты и услуги, опирающиеся на данные, в организацию, в первую очередь, руководствующуюся своими данными и использующую такие данные не только для предоставления существующих продуктов и услуг, но и для создания новых.

Сфера услуг, как и другие сферы, где проходят сложные экономические процессы, тесно связана с цифровизацией. Цифровизация сферы услуг является показателем степени развитости социально-экономического комплекса организации и отражает совокупность имеющихся «слабых» сторон, а также проблем. [2].

Как показывает статистика, более 60% населения работает именно в сфере услуг. Постоянный рост производительности труда в промышленности и сельском хозяйстве за счёт внедрения новых технологий и растущей автоматизации процессов, делает сферу услуг основным источником устойчивой занятости для всех, и особенно, незащищённых слоёв населения [3].

Таким образом, цифровизация экономики в сфере услуг способствует эффективной деятельности на предприятии, доставив удобство и комфорт большей части населения страны. В то же время в инновационном прорыве формируется проблема – снижение численности занятого населения из-за замещения их технологиями, что может послужить причиной ухудшения общеэкономической ситуации.

В настоящее время развитие сферы услуг обусловлено процессами цифровой трансформации экономики, что привело к формированию нового рынка электронных услуг и модернизации традиционных, которые интегрируют информационные технологии на различных этапах жизненного цикла. Распространение феномена «цифрового потребления» связано с переходом от концепции «обладания» к концепции «доступа к продуктам и услугам по запросу», распределенному и множественному потреблению, межотраслевой диффузии ожиданий и абсолютизации потребительского

опыта, который оказывает более значимое воздействие на потребительское поведение, чем удовлетворенность качеством услуг [4].

Электронные услуги связаны с генерацией и циркуляцией информации, данных и знаний, что приводит к необходимости интеграции потребительских свойств информации и концепции качества услуг. В то же время цифровизация традиционных видов услуг влияет на улучшение свойств доступности, функциональности и безопасности. Формируется сложная конфигурация связей между традиционными свойствами продуктов и услуг и новыми «цифровыми» потребительскими свойствами. Это затрудняет адаптацию существующих подходов к менеджменту качества и государственному регулированию ответственности за качество провайдеров электронных услуг.

Цифровая экономика не отменяет в рамках национальной экономики хозяйственную и пространственную структуру. В Узбекистане по-прежнему будут добывать нефть и газ, строить дороги и развязки, будут работать заводы и предприятия. Цифровизация лишь меняет процессы управления, начиная от производственных, и заканчивая процессами глобального встраивания отечественной экономики в международное разделение труда. Можно сказать, что цифровая экономика — это социально-техногенный процесс разработки, создания и массового внедрения инфокоммуникационных технологий во все сферы жизни и деятельности для достижения и поддержания передового уровня информатизации населения (общества), необходимого и достаточного для кардинального улучшения условий труда и жизни каждого человека.

В информационном обществе важная роль отводится системному подходу к определению целей и функций информатизации. Информатизация оказывает большое влияние на экономическое развитие. Взаимосвязь информатизации и экономики осуществляется по линии бизнес-коммуникаций (связи в бизнесе), которые объединяют отдельные локальные структуры между собой. Кроме того, — это взаимодействие субъектов системы информатизации в процессе решения инновационных задач.

В этой связи важным представляется исследование принципиальных сдвигов в содержании и характере информационного, технологического и институционального базиса общества. На уровне предприятий и организаций, накопленная масса информационных, технических, технологических и организационных новшеств создает условия постоянного обновления систем

управления, перехода к системам программно-ориентированного инновационного анализа и стратегиям инновационного управления, способным не только учитывать сложность внешней среды, но и предвидеть и реализовывать открывающиеся возможности конструктивного использования ресурсного потенциала предприятия.

Бизнес-коммуникации становятся основным фактором конкурентоспособности предприятий, а цифровая экономика трансформирует определенным образом всю сферу нематериального производства и инфраструктурных процессов — образования, планирования, транспортировки, продажи, обслуживания и так далее — преимущественным источником добавленной стоимости.

Эффективность сферы государственных услуг во многом определяется стратегической направленностью системы управления, позволяющей адаптировать предприятия, учреждения и организации к изменяющимся условиям в процессе их функционирования. В сложившейся ситуации необходимо обосновывать стратегические подходы к обновлению и повышению качества работы систем управления различных уровней, а также к созданию механизмов, позволяющих практически решать эти задачи.

Информационный сектор экономики трансформируется в новый технологический уклад. При этом непрерывный технологический прогресс, характерный для цифровой экономики, ставит индивидов перед необходимостью развивать свой творческий потенциал на протяжении всей жизни. В связи с этим говорят о переходе цивилизации на новую ступень развития, названную «информационным обществом».

При этом в современном информационном обществе теряется ощущение реальности и устойчивости, поскольку есть стремление к инновациям. Это ощущение порождается постоянными изменениями, которые характеризует собой лейтмотив современной эпохи. Данные изменения в обществе носят не внешний, а сущностный характер, который проявляется в том, что он изменяет как динамику социальных процессов, так и характер социальной и экономической реальности. Информатизация современного общества определяет сущность, характер, динамику и перспективы развития социальных процессов в целом. Информационное общество задает особый

характер социальных связей — коммуникацию, которая разворачивается посредством телекоммуникационных технологий.

Информационные и телекоммуникационные технологии породили не только разнообразные социальные эффекты, но и привели к возникновению нового течения общественной мысли, известного под названием теории информационного общества. К настоящему времени сформулированы основные термины информационного общества, основные его характеристики. В таком обществе доминирующая роль принадлежит профессионалам, специальные теоретические знания приобретают принципиально новое значение. Доминантами общественного развития становятся знания и технологии, определяющие основу социально-экономической жизни. В постиндустриальном обществе преобладает информационный сектор экономики, к которому отнесены все специалисты, занятые в производстве, обработке и распространении информации, а также те, кто создает и поддерживает функционирование информационной инфраструктуры.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Василенкова Н. Управление качеством в условиях цифровизации промышленности// «Научные исследования и инновации».- М.:2021.-С.83-86.
- 2.Гаджиева А.Г. Цифровизация и занятость.-М.,2018. №2 (232).-С. 61-70
- 3 Абдрахманова Г. И. и др. Индикаторы цифровой экономики: 2018 : статистический сборник. - М.: НИУ ВШЭ, 2018
4. Ватолкина Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики. – М.: ИМГТУ, 2019.

Research Science and  
Innovation House

