

УДК 330.342.004

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ЭКОНОМИКОЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ РЫНОЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Е.В. Петрухина, С.В. Дерепаско, А.В. Покровский

ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева», Орёл,
email: petrukhinelena@yandex.ru

Аннотация. В последнее время роль рынка сферы услуг значительно выросла. Сегодня актуальным считается внедрение цифровых бизнес – процессов в жизнедеятельность организаций. В связи с новыми тенденциями на цифровизацию рыночных отношений, общество вынуждено подстраиваться под новые условия. Компаниям необходимо адаптировать свои бизнес – модели к цифровой среде, интегрируя новые технологии, к примеру, такие как ИИ, блокчейн и Интернет вещей (IoT), для улучшения качества сервисов, повышения эффективности, удовлетворения растущих потребностей клиентов в удобстве, доступности и персонализации.

Ключевые слова: цифровизация, бизнес – процессы, экономика, население, цифровая грамотность, модернизация, клиенты, организация, сфера услуг, экономические отношения.

IMPROVING THE MANAGEMENT OF THE SERVICE ECONOMY IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION OF MARKET RELATIONS

E.V. Petrukhina, S.V. Derepasco, A.V. Pokrovsky

Oryol State University named after I.S. Turgenyev, Orel, email: petrukhinelena@yandex.ru

Abstract. Recently, the role of the service market has significantly increased. Today, the implementation of digital business processes in organizations is considered relevant. Due to the new trends in the digitalization of market relations, society is forced to adapt to new conditions. Companies need to adapt their business models to the digital environment by integrating new technologies, such as AI, blockchain, and the Internet of Things (IoT), to improve the quality of services, increase efficiency, and meet the growing needs of customers for convenience, accessibility, and personalization.

Keywords: digitalization, business processes, economy, population, digital literacy, modernization, customers, organization, service sector, economic relations.

Дата поступления статьи в редакцию: 30.06.2025

Дата принятия статьи в печать: 07.08.2025

Введение

В настоящее время экономика России претерпевает значительные изменения, связанные с развитием цифровых технологий и глобализацией рыночных отношений. Экономика сферы услуг, занимающая большую долю в структуре ВВП многих стран, сталкивается с новыми вызовами и возможностями. Цифровизация рыночных отношений открывает новые перспективы для развития сервисной экономики, требующей совершенствования управления и адаптации к новым условиям.

Материал и методы исследования

В данной статье был проведен анализ отечественной и зарубежной литературы, использованы методы анализа, синтеза, сравнительный анализ. Основным источником информации послужил официальный сайт Росстата, предоставляющий статистические данные по различным аспектам экономики и общества.

Результаты исследования и их обсуждение

Сфера услуг выступает в качестве одного из наиболее перспективных направлений развития современной экономики. По мере развития общества в сервисной экономике отмечается увеличение числа занятых в этой сфере, рост технической оснащенности труда, внедрение все более совершенных технологий. Очевидные причины для этого – усложнение производства, насыщение рынка товарами индивидуального спроса, и конечно же, быстрый рост научно-технического прогресса способствует развитию рынка услуг, ведь НТП всегда ведет к нововведениям в жизни общества.

Третичный сектор экономики предполагает наличие информационных, финансовых, транспортных, страховых услуг. Это значит, что рынок услуг направлен на предоставление услуг (оказание качественного сервиса), которые удовлетворяют потребности клиентов и создают добавленную стоимость. Сервисная экономика включает в себя такие области, как туризм, транспорт, связь, образование и т. д. В каждой из них происходит цифровая трансформация. Новые технологии проникают в операционные процессы организации, что способствует созданию гибких интеллектуальных способов ведения бизнеса.

Итак, для раскрытия темы исследование предлагаем более детально разобраться в понятии «Сфера услуг». Сфера услуг – это отрасль экономики, которая включает в себя предоставление коммерческих и некоммерческих услуг. С экономической точки зрения впервые отнесение сферы услуг к отдельному виду деятельности отмечается в XX веке. Именно в этот период А. Фишер относит нематериальное благо к третичному сектору экономики. Но услуги уже были в повседневной жизни общества.

Сфера услуг имеет довольно длинную и сложную историю развития. На каждом этапе развития общества отмечались более высокие требования к качеству, видам и технологии обслуживания.

Зарождение сферы услуг начинается в обществах древнего мира (до 500 года н.э.). В этот период разнообразие услуг сводится к минимуму (рис. 1).

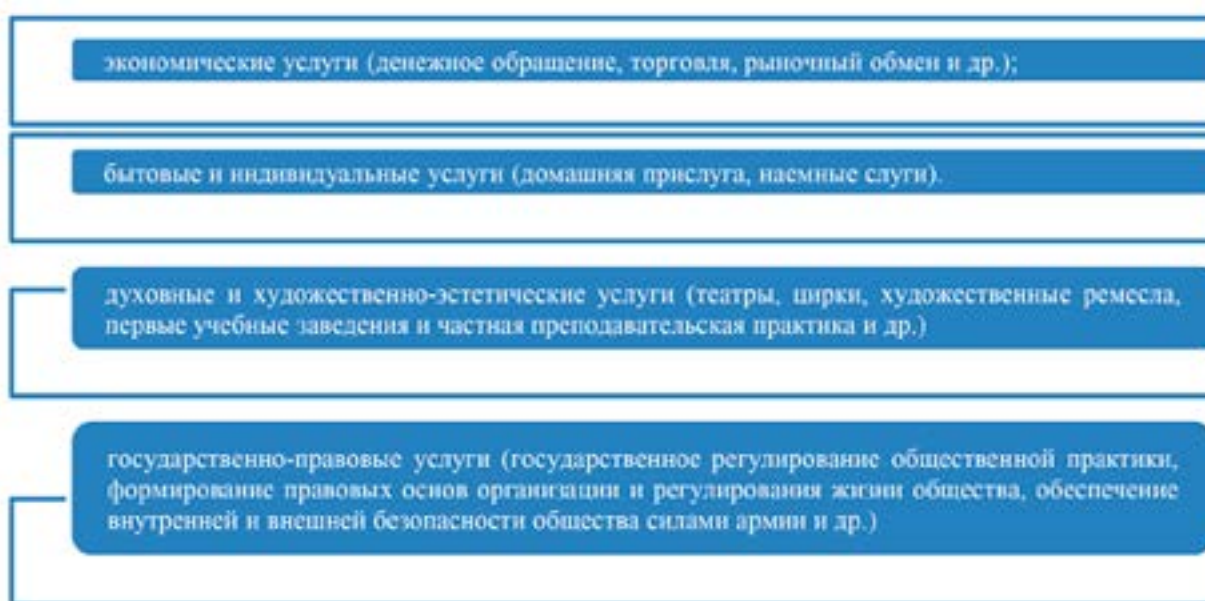


Рис. 1. Разнообразие услуг древнего мира до 500 года н.э.

Следующий период приходится на средние века (500-1500 годов н.э.). В это время сфера услуг продолжала развиваться, но вместе с имеющимися услугами появились и новые: медицинские и финансовые. Монастыри и церкви предоставляли услуги по обучению и образованию. Торговцы и купцы продолжали предоставлять услуги по продаже товаров и перевозке.

В период с 1500-1800 годов н.э. появились новые виды услуг по индустриализации и урбанизации. Фабрики и мануфактуры предоставляли услуги по производству товаров, а также услуги по перевозке и хранению. Рост городов и поселков дал толчок к развитию следующих услуг по коммунальному обслуживанию и жилищному строительству.

В период промышленной революции был отмечен резкий скачок роста новых видов услуг. Этот период приходится на (1800-1900 годов н.э.). Это связано с появлением новых технологий и машин, которые позволили увеличить производство и эффективность. В это период появляются услуги по электричеству и газу, телеграфии и телефонии.

Отдельным сектором экономики стали считать сферу слуг к XX веку (1900-2000 годов н.э.). К этому времени появились услуги по информационным технологиям и связи, а также услуги по финансовым операциям и страхованию. Новые виды транспорта: автомобили, самолеты, поезда и др. поспособствовали появлению актуальных и по сегодняшний день услуг по перевозке и логистике.

Век цифровых технологий позволил внедрить все больше новых услуг: услуги по электронной коммерции и онлайн-обучению, а также услуги по кибербезопасности и защите данных. Появились новые технологии, такие как искусственный интеллект и блокчейн.

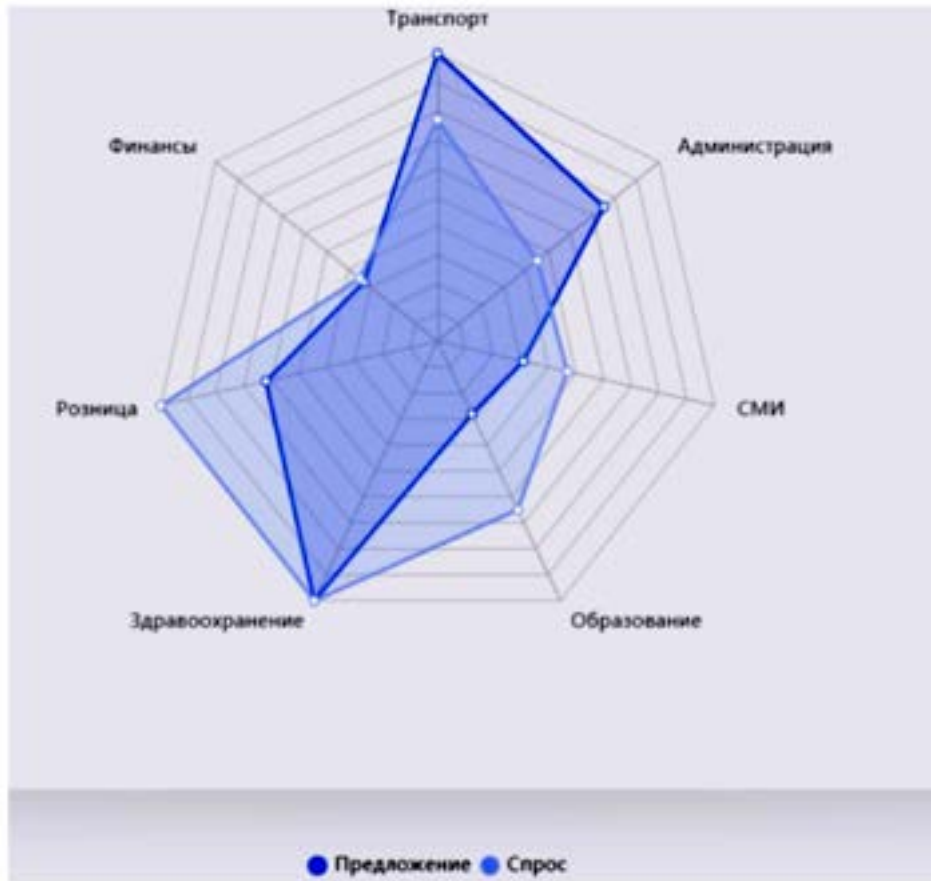


Рис. 2. Спрос и предложение на цифровые технологии в Екатеринбурге

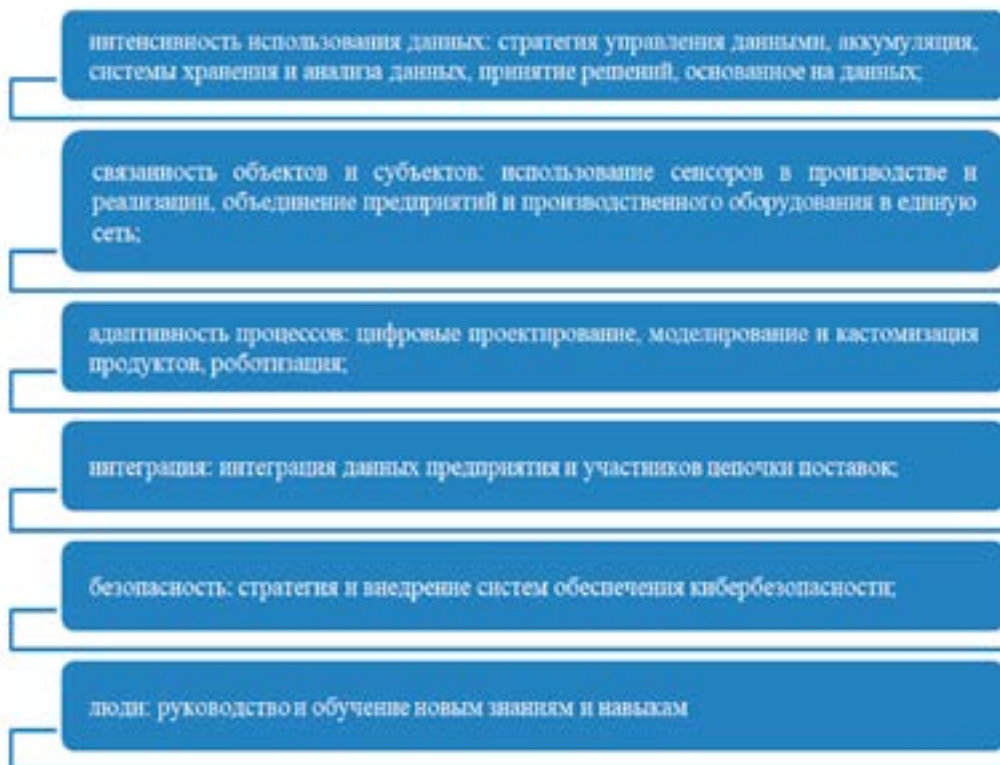


Рис. 3. Оценка прогресса цифровой трансформации на разных временных промежутках

Рыночные отношения видоизменяются. Информационные технологии сопровождают на каждом этапе рыночных отношений в сфере сервиса. Они проникают во все экономические процессы и циклы. Цифровизация создает новые возможности для сервисной экономики. Благодаря ей отмечается повышение эффективности бизнес – процессов, поскольку цифровые технологии позволяют оптимизировать процессы, снизить издержки и улучшить работу с клиентами. Более того, в компаниях, в которых объем информации и производства велики, информационные технологии очень нужны. С их помощью руководителю и сотрудникам организации удаётся оптимизировать происходящие процессы, найти оптимальные пути решения, снизить уровень возникновения ошибок. В целом же, высокий уровень цифровизации позволяет компании конкурировать на рынке сферы услуг.

Несмотря на вышеперечисленные преимущества, компании сталкиваются с рядом проблем. Например, одна из злободневных проблем в условиях цифровизации экономики – недостаточный уровень цифровой грамотности населения.

В России еще существует значительная часть населения, которая не имеет достаточного уровня цифровой грамотности, что препятствует развитию цифровой экономики. В течение последних 3 лет уровень цифровой грамотности населения остается на прежнем уровне и уже к 2025 году составляет 71%. Более того развитие цифровой экономики приостанавливается в связи с тем, что в некоторых регионах России нет достаточной инфраструктуры, такой как высокоскоростной интернет, центры данных и т. д. К этому же стоит добавить, что развитие цифровой экономики требует значительных инвестиций. Цифровая экономика развивается медленно и из-за наличия бюрократических барьеров. На сегодняшний день отмечается сложность в регистрации бизнеса, получении лицензий и пр. Бизнес сопровождается рисками, связанными с кибербезопасностью, которые необходимо решать.

Разнится уровень цифровой грамотности и в разных регионах России. По статистическим данным сайта news.mail.ru, население г. Москвы является наиболее грамотным в области цифровизации экономических процессов. По итогам Всероссийской акции «Цифровой диктант» лидерами по уровню цифровой грамотности также стали Краснодар и Екатеринбург. В Екатеринбурге отмечен высокий спрос на цифровые технологии в области торговли, транспорта, здравоохранения (рис. 2).

Для того чтобы понять, как цифровые технологии внедряются в жизнь организации, разберемся из каких этапов состоит цифровая трансформация компании. Итак, изначально руководитель компании со своей командой создает план, который ориентирован на достижение основных потребностей субъекта хозяйствования. В нем необходимо указать цели, задачи и имеющиеся ресурсы, технологии, исходя из специфики бизнеса и стратегии предприятия.

Следующим этапом является обучение персонала новым технологиям. Здесь организация может столкнуться с рядом трудностей. Одной из которой – сопротивление сотрудников компании к использованию и внедрению новых технологий. Для того, чтобы избежать данную проблему важно заранее подготовить персонал, акцентировать их внимание на постоянном внедрении и использовании новых цифровых технологий для их же удобства и скорости выполнения однотипных задач.

К этому стоит отметить: цифровые навыки на рынке труда очень востребованы. Данный ключевой фактор влияет на конкурентоспособность сотрудника, его развитие.

После обучения сотрудников можно приступить к устранению и обновлению устаревших средств производства, которые приносят мало пользы для компании и не позволяют создавать товары и услуги, отвечающие современным требованиям. Важно отметить, что процесс модернизации стоит начинать с внедрения мелких и не слишком рискованных продуктов, которые не зависят друг от друга. В такой ситуации не наблюдается полномасштабного пересмотра пограничных процессов в бизнесе. Полностью преобразуется операционная модель компании.

Вместе с этим, важно отметить: для каждой социально-экономической системы процесс внедрения и оценки цифровых технологий в экономическую деятельность компании индивидуален, но имеются особенности, которые присущи для каждого этапа проведения цифровой трансформации.

После внедрения цифровых технологий компании рекомендуется оценивать эффективность цифровой трансформации. Это важный шаг к успеху.

На сегодняшний день используют различные методы оценки эффективности цифровой трансформации компании. Например, метод оценки ключевых показателей эффективности, который предполагает определение и отслеживание KPI: доход, прибыль, удовлетворенность клиентов, скорость доставки и другие показатели, которые важны для бизнеса.

Метод анализа ROI (Return on Investment) также имеет место быть. Данный метод позволяет провести оценку возврата инвестиций в цифровую трансформацию, включая анализ затрат и выгод от реал-

лизации новых технологий и процессов. Наиболее применяемый способ оценки удовлетворенности клиентов на основе таких методов как: опросы, фокус – группы и анализ отзывов. Важно при оценке эффективности цифровых технологий в компании рекомендуется применять метод анализа данных и аналитических инструментов для оценки эффективности цифровой трансформации, включая анализ трафика, вовлеченности и конверсии.

От персонала организации зависит в большей степени прибыль организации, поэтому необходимо производить анализ удовлетворенности сотрудников, мотивации и вовлеченности в цифровую трансформацию.

Для компании важно оценивать и уровень рисков, связанных с цифровой трансформацией, включая анализ рисков безопасности, рисков управления данными и других потенциальных рисков.

Конкуренция – самый большой страх и риск для любой компании, поэтому необходимо анализировать предлагаемый ассортимент аналогичных компаний, проводить анализ эффективности совместных проектов и партнерских отношений.

В завершении полного цикла оценки эффективности работы компании при внедрении цифровых технологий стоит включать анализ долгосрочной эффективности и потенциала для будущего роста и развития.

Согласно рекомендациям компании Siemens, оценку прогресса цифровой трансформации на разных временных промежутках целесообразно проводить по шести измерениям, или направлениям (рис. 3).

Выводы

Оценку эффективности применения цифровых технологий в компании необходимо начинать с технико-экономических показателей, человеческих и технологических ресурсов, после чего переходить на индивидуальные особенности проекта.

Таким образом, цифровизация экономики предполагает внедрение цифровых технологий в различные отрасли экономики. Внедряются цифровые технологии в такие сферы экономики как: производство, логистика, финансы, торговля и услуги.

В России цифровая экономика является приоритетным направлением развития, но она сталкивается с рядом проблем, которые препятствуют ее полноценному развитию. Например, проблемы и ограничения, связанные с безопасностью данных, качеством интернета, недостатком навыков, барьерами и сопротивлением изменениям. Для того, чтобы избежать их компании должны разработать стратегии, которые будут учитывать эти факторы и обеспечивать успешную цифровизацию в сфере услуг.

Литература

1. Сервисная экономика: стратегии и тактики / Под ред. В. А. Князева. М.: Издательство «ИНФРА-М», 2017.
2. Цифровизация экономики: новые возможности и вызовы / Под ред. А. В. Кузнецова. М.: Издательство «Дело», 2020.
3. Управление сервисной экономикой: теория и практика / Под ред. В. И. Новикова. М.: Издательство «Прспект», 2019.
4. Цифровые технологии в сервисной экономике / Под ред. А. А. Шарова. М.: Издательство «Российская экономическая школа», 2018.
5. Управление качеством в сервисной экономике / Под ред. Н. В. Смирновой. М.: Издательство «КНОРУС», 2016.