



## НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

**Исхакова С.А.**

доцент кафедры цифровой экономики СамИЭС, (PhD)

Телефон: +998 (90) 2272274

E-mail: [isarvar@yandex.ru](mailto:isarvar@yandex.ru)

***Аннотация.** В статье рассмотрено понятие и структура сферы услуг, причины постепенного увеличения объема реализации услуг (среди которых повышение уровня урбанизации, демографические тренды, повышение уровней образовательного и медицинского обслуживания, развития коммуникационных связей). Автором сформулированы ключевые направления развития сферы услуг в условиях цифровой экономики: расширение масштабов использования искусственного интеллекта, увеличение инвестиций в человеческий капитал общества, рост клиенториентированности в сфере услуг, расширение перечня услуг, направленных на достижение более высокого уровня жизни населения страны.*

***Ключевые слова:** отрасли, сфера услуг, цифровая экономика, направления развития.*

***Annotation.** The article deals with the concept and structure of the service sector, the reasons for the gradual increase in the volume of services (including increased urbanization, demographic trends, higher levels of educational and medical services, the development of communication links). The author formulates the key directions of development of the service sector in the digital economy: the expansion of the use of artificial intelligence, increasing investment in human capital, the growth of customer focus in the service sector, the expansion of the list of services aimed at achieving a higher standard of living of the population.*

***Keywords:** industries, services, digital economy, areas of development.*

Актуальность темы исследования направлений развития сферы услуг в условиях цифровой экономики достаточно высокая в свете происходящих трансформаций в мировой и национальных экономиках в условиях кардинального изменения экономической деятельности на основе информационных и интеллектуально емких технологий, усложнения требований к специалистам, развития новых форматов предоставления услуг.

В Узбекистане это направление исследований особенно значимо в свете принятых нормативно-правовых актов о долгосрочном развитии нашей страны: Стратегии развития нового Узбекистана на 2022 – 2026 годы, Стратегии «Цифровой Узбекистан-2030», в которых рассмотрены условия, необходимые для развития общества знаний в Узбекистане, повышение благосостояния и качества жизни граждан нашей страны путем повышения доступности и качества товаров и услуг [4, 5].

Сфера услуг подразделяется на две части: сфера обслуживания и социальная сфера. К сфере обслуживания относятся такие виды услуг, как жилищно-коммунальные услуги, услуги электроснабжения, газоснабжения,



теплоснабжения, водоснабжения и канализации, транспортные услуги и услуги технического обслуживания, услуги связи и телекоммуникаций, услуги ремонта цифровой и бытовой техники, торговые услуги, услуги общественного питания, бытовые, услуги страхования и т.д.

В социальной сфере предоставляются такие услуги, как аренда, медицинско-санаторные, образовательные, информационные, юридические, финансовые, переводческие, гостиничные, охранные, туристические, услуги по развлечениям и отдыху и т.д.

Анализ динамики развития отраслей, в которых реализуются данные услуги, показывает, что наблюдается постепенный рост объема их реализации (таблица 1). Как показывают данные, объем, например, платных услуг в 2017 г. увеличился по сравнению с 2010 г. в 1,86 раз, объем розничной торговли – в 1,81 раза соответственно, объем оптовой торговли – в 2,19 раз, объем бытовых услуг – в 1,97 раз[1].

### 1-жадвал

**Ўзбекистон Республикасида 2017-2022 йилларда хизматлар соҳасининг тармоқлар бўйича таркибий тузилишидаги ўзгаришлар, млрд. сўм<sup>1</sup>**

№	Тармоқлар соҳалар ва	Йиллар			2022 йилнинг 2017 йилга нисбатан ўсиши, марта
		2017	2021	2022	
1.	Алоқа ва ахборотлаштириш	8 196,7	17 755,1	22 917,6	2,8
2.	Молиявий хизматлар	15 023,8	59 733,3	80 431,0	5,3
3.	Транспорт хизматлари	36 217,2	67 202,9	81 006,6	2,2
	<i>Шу жумладан: автотранспорт хизматлари</i>	20 232,9	36 253,3	41 318,3	2,0
4.	Яшаш ва	3 649,6	8 375,4	11 322,8	3,1

<sup>1</sup>Ўзбекистон Республикаси давлат статистика қўмитасининг расмий маълумотлари. Давлат статистика қўмитасининг расмий сайти // <https://lex.uz/pdfs/5841077> [Электрон ресурс]. Кириш санаси: 20/09/2023.



	овқатланиш хизматлари				
5.	Савдо хизматлари	32 006,9	72 483,2	88 847,9	2,8
6.	Кўчмас мулк билан боғлиқ хизматлар	4 026,5	8 081,1	9 674,3	2,4
7.	Таълим соҳасидаги хизматлар	4 402,0	12 102,6	15 395,7	3,5
8.	Соғлиқни сақлаш соҳасидаги хизматлар	1 701,5	5 105,9	6 384,2	3,7
9.	Ижара хизматлар	2 589,2	5 351,0	6 444,3	2,5
10.	Компьютер ва маиший товарларни таъмирлаш бўйича хизматлар	2 329,2	4 680,5	5 842,3	2,5
11.	Шахсий хизматлар	3 134,4	6 799,8	8 713,9	2,8
12.	Меъморчилик, муҳандислик ишлари, техник синовлар ва таҳлил соҳасидаги хизматлар	1 611,7	6 306,8	7 338,2	4,5
13.	Бошқа хизматлар	3 922,3	10 410,5	13 235,7	3,4
	<b>Хизматлар - жами</b>	<b>118 811,0</b>	<b>284 388, 1</b>	<b>357 554, 5</b>	<b>3,0</b>

Эта тенденция (повышения объема реализованных услуг) соответствует мировой тенденции, заключающейся в расширении сферы услуг по отношению к сфере материального производства. На наш взгляд, эта тенденция будет и в будущем иметь нарастающий характер. Это связано с такими причинами, как

- повышение уровня урбанизации (и, соответственно, рост востребованности в услугах по бытовому, транспортному и иному обслуживанию);
- увеличение свободного времени (и рост спроса на туристические услуги, услуги развлечений, шоу бизнеса, игровые форматы и т.д.);



- ряд демографических трендов (в том числе, увеличение общей продолжительности жизни и расширение перечня услуг, предоставляемых для пожилых людей);

- повышение образовательного уровня населения страны (стремление людей к получению второго и третьего образования, востребованность различных видов дополнительного образования и тренингов и т.д.);

- повышение уровня медицинского обслуживания (и расширение спектра медицинских услуг по консультированию, профилактике и лечению);

- развитие коммуникационных связей и возможностей (рост спроса на ремонт мобильной, компьютерной и иной техники, ее гарантийного обслуживания, обновления программного обеспечения и т.д.)

- рост числа услуг по повышению уровня комфортной жизнедеятельности людей.

В цифровой экономике увеличение объема реализованных услуг будет вызвано, в том числе, развитием информационных технологий и усложнением покупательского спроса – видоизменением имеющихся и появлением новых видов услуг (по беспилотному транспортному обслуживанию, услуг финансового посредничества или консультирования по криптовалютам и т.д.).

Проведенное исследование позволило сформировать следующие направления развития сферы услуг в цифровой экономике:

- 1) Первое направление - расширение масштабов использования искусственного интеллекта. Например, в области услуг по безопасности будут созданы уникальные нейрокомпьютеры в регулировании химическими реакциями, процессом управления в гражданской и военной авиации, новые аппараты по досмотру багажа, нейропрограммы распознавания лиц и эмоций людей в массовых и многолюдных местах (аэропорты, вокзалы, порты и т.д.), задействованы системы идентификации личности, распознавание голоса, автомобильных номеров, анализ аэрокосмических снимков, что позволит значительно снизить уровень террористических угроз.

В торговой сфере будет развиваться использование электронных секретарей и агентов, фильтрация информации в инфо-системах и социальных сетях (например, отслеживание актуальных отзывов на товар и степени их эмоциональности), коллаборативная фильтрация, рубрикация новостных лент, адресный маркетинг для электронной торговли, обработка рукописных чеков, распознавание подписей, отпечатков пальцев и голоса, обнаружение подделок в платежных системах, обработка больших массивов данных о потребителях, конкурентах, поставщиках, общей ситуации на рынке в ситуативном срезе и



формирование более точных прогнозов развития рынков и поведения на них, оптимизация товарных и денежных потоков, безопасность транзакций по пластиковым или нейро-карточкам и т.д. [2, 3, 6].

В целом, это значительно повысит качество торгового обслуживания, увеличит количество онлайн-покупок. В сфере туризма ключевым будет развитие многоканального сервиса туристического обслуживания - сайтов в круглосуточном режиме 7/24, мобильных приложений, оперативного реагирования и предоставление всей необходимой информации клиентам туристических услуг. Будет внедряться анализ поведения клиентов в сети или в офлайн-режиме, что позволит создать более ценные туристические предложения и продукты, выбрать наиболее эффективные способы и каналы взаимодействия с клиентами, основанные на потребительских предпочтениях

2) Второе направление - увеличение инвестиций в человеческий капитал общества – в виде расширения перечня образовательных, медицинских и иных услуг, развивающих различные способности, знания и компетенции граждан различных слоев и категорий. Например, в медицине планируется создание нейрочипов, новой аппаратуры для медицинской диагностики и экспертной работы, а также проведения операций, разработки нейромедтехники и протезирования, что позволит оказывать медицинские услуги на более высоком качественном уровне. В образовании – планируется использование новых методик по развитию памяти и интеллекта, имплантации нейро устройств, создание самообучаемых и самонастраивающихся нейросетей, уникальных экспертных систем, прогрессивных обучающих методик, подготовки кадров новой формации.

3) Третье направление – повышение клиентоориентированности сферы услуг. Использование инновационных цифровых технологий позволит создавать уникальные персонализированные предложения для клиентов, предоставлять сервисы виртуальных помощников (такие, как Google Assistant, Amazon Alexa и Siri от Apple, которые могут выполнять задачи для отдельного человека через голосовые, графические или текстовые вводы). Использование таких решений может значительно увеличить количество потребителей различных видов услуг и уровень их качества, разрабатывать, (помимо стандартных) индивидуальные предложения на основе изучения профиля клиентов, их предпочтений и данных о местоположении, предоставлять комплексные пакеты услуг на базе различных цифровых платформ. Влияние таких технологий на отрасли сферы услуг будет весьма значительным и будет направлено на оптимизации всего процесса оказания услуг.



4) Четвёртое направление - дальнейшее повышение уровня жизни населения и значительное расширение перечня услуг, направленных на достижение этой глобальной цели каждого социально-ориентированного государства (в том числе и Узбекистана). В этом направлении будет проводиться работа по повышению потребительской лояльности на основе использования более совершенных цифровых коммуникаций, например, в социальных сетях (использование форумов, коллективных обсуждений, тестовых площадок для выявления мнений потребителей). Будет проводиться сканирование больших объемов информации, применяться уникальные дистанционные программы обслуживания клиентов (в том числе инклюзивных - для лиц с ограниченными возможностями здоровья).

В то же время, в ходе исследования были выявлены риски и опасности развития сферы услуг в условиях цифровой экономики: риск возможного ущемления прав человека при вторжении в его личное пространство, опасности манипулирования, публичного использования полученных индивидуальных данных, риск возможного снижения доверия к новым технологиям в случае злонамеренных нарушений, утечки информации.

Среди препятствий по развитию сферы услуг в условиях цифровизации экономики следует указать: недостаток компетентных кадров, рост компьютерной преступности и не достаточное развитие условий для обеспечения целостности, конфиденциальности, аутентификации и сохранности передаваемой информации и процессов ее обработки.

В качестве выводов следует отметить, что проведенное исследование выявило тенденцию увеличения объемов реализации различных видов услуг в силу ряда причин (демографических изменений, урбанистических процессов, повышения уровня медицинского, образовательного и иного обслуживания). Среди направлений развития сферы услуг в условиях цифровой экономики были выделены: расширение масштабов использования искусственного интеллекта, увеличение инвестиций в человеческий капитал общества, повышение клиенториентированности сферы услуг, дальнейшее повышение уровня жизни населения и значительное расширение перечня услуг, направленных на достижение этой глобальной цели.

#### Список литературы:

1. Информация о социально-экономическом положении России / Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики // <http://www.gks.ru/> [Электронный ресурс]. Дата обращения: 11.01.2019.



2. Маркетинговые инструменты повышения конкурентоспособности организаций в сфере розничной торговли // Материалы международной научно-практической конференции «Развитие новых производств и отраслей инновационной мезоэкономики». Хабаровск, Издательство Хабаровского государственного университета экономики и права, 2017. - С. 109-115.
3. Панасенко С.В., Стукалова И.Б., Мазунина Т.А. Направления развития современной розничной торговли // Российское предпринимательство. – 2018. - Т.19. - № 3. - С. 599-608. 216
4. Стратегия развития информационного общества в РФ на 2017 - 2030 годы // <http://www.consultant.ru/> [Электронный ресурс]. Дата обращения: 11.01.2019.
5. Цифровая экономика Российской Федерации. Распоряжение Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р, Москва, 2017 // <http://www.consultant.ru/> [Электронный ресурс]. Дата обращения: 11.01.2019.
6. Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития. Том книга 47 // Алексеева Н.В., Андренов Н.Б. и др. – Москва-Воронеж, 2018. – 124 с.
7. Akhmedova, A. T. (2023). THE ESSENCE OF SOCIAL ENTREPRENEURSHIP AND THE ROLE IN SOCIETY. *Miasto Przyszłości*, 42, 364-366.
8. Akhmedova, A. T. (2023). IMPACT OF BUSINESS ACTIVITY ON THE FINANCIAL RESULTS OF THE ENTERPRISE. *World of Scientific news in Science*, 1(1), 161-165.
9. Akhmedova, A. T., & Rasulovich, Z. J. (2023). PROBLEMS OF A COMBINED INSURANCE POLICY CIVIL LIABILITY. *EUROPEAN JOURNAL OF BUSINESS STARTUPS AND OPEN SOCIETY*, 3(12), 118-120.
10. Ахмедова, А. Т. (2023). ВЛИЯНИЕ ФИНАНСОВОГО МЕХАНИЗМА НА ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАЛОГО БИЗНЕСА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОГО СУБЪЕКТА. " Экономика и туризм" международный научно-инновационной журнал, 5(13).
11. Rasulovich, Z. J., & Akhmedova, A. T. (2022). Trends in the Economic Condition in the Conditions of the Recovery of Economic Activity. *International Journal on Economics, Finance and Sustainable Development*, 4(4), 57-60.
12. Akhmedova, A. T. (2021). Innovative strategic system management of the enterprise. *Academic Journal of Digital Economics and Stability*, 10, 52-55.
13. Ahmedova, A. T. (2020). System of innovative business strategic management of the enterprise. *Middle European Scientific Bulletin*, 4(2020), 10-13.
14. Akhmedova, A. T., & Shukhratovna, N. A. (2023). FINANCIAL ASPECTS OF DEVELOPMENT OF INNOVATIVE ACTIVITIES IN SERVICE



ENTERPRISES. American Journal of Public Diplomacy and International Studies (2993-2157), 1(8), 151-153.

15. Ахмедова, А. Т. (2023). ФИНАНСОВЫЙ АНАЛИЗ И ЕГО РОЛЬ В ОЦЕНКЕ ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ. Analysis of world scientific views International Scientific Journal, 1(2), 114-122.
16. Ахмедова, А. Т. (2023). ИНФРАСТРУКТУРА РАЗВИТИЯ ФИНАНСОВОГО РЫНКА В УЗБЕКИСТАНЕ. Analysis of world scientific views International Scientific Journal, 1(2), 123-129.

