



МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ

Аслиева Ситорабону Анваровна
Студентка Самаркандского
института экономики и сервиса

Юлдашева Нилуфар Зиябаевна
Преподаватель Самаркандского
института экономики и сервиса

Аннотация: В статье рассматриваются методологические основы развития сферы услуг как ключевого сектора современной экономики. Раскрываются теоретические подходы к определению сущности услуг, анализируются принципы их классификации и механизмы функционирования на рынке. Особое внимание уделено современным тенденциям и факторам, влияющим на качество, инновационность и конкурентоспособность услуг. Представлены результаты анализа развития сферы услуг в Узбекистане в последние годы.

Ключевые слова: услуги, экономика, инновации, качество, конкурентоспособность, методология, рынок услуг, цифровизация.

ВВЕДЕНИЕ: Современная экономика переживает качественные трансформации, в основе которых лежит переход от индустриальной модели к постиндустриальной, где определяющим фактором становится развитие сферы услуг. В условиях глобализации, цифровизации и усиления конкуренции услуги превращаются в основной двигатель экономического роста, инновационного развития и социальной стабильности. Именно через развитие услуг реализуется механизм диверсификации экономики, создаются новые рабочие места, растет занятость населения, формируются дополнительные источники дохода и налоговых поступлений. В мировой практике сектор услуг охватывает широкий спектр видов деятельности — от финансовых и транспортных услуг до образования, здравоохранения, информационных технологий и туризма. Его развитие становится индикатором уровня зрелости и гибкости экономики. Если в индустриальную эпоху приоритет отдавался материальному производству, то сегодня главная ценность — это нематериальные активы, знания, интеллектуальные услуги и человеческий капитал. В этой связи методологические основы развития услуг приобретают стратегическое значение, так как именно они определяют системный подход к исследованию, регулированию и совершенствованию данного сектора. Методология изучения и развития услуг представляет собой совокупность теоретических принципов, аналитических методов и организационных инструментов, направленных на понимание



закономерностей функционирования данного сектора. Она позволяет рассматривать услуги как сложную социально-экономическую систему, в которой переплетаются интересы государства, бизнеса и общества. Важно отметить, что услуги, в отличие от товаров, характеризуются нематериальностью, неотделимостью от процесса их предоставления и высокой степенью индивидуализации, что делает их исследование особенно сложным и многоплановым.

В последние годы развитие сферы услуг в Узбекистане приобрело особое значение в контексте проводимых экономических реформ, направленных на либерализацию рынка, улучшение инвестиционного климата и цифровую трансформацию государственного управления. В рамках Стратегии развития «Узбекистан – 2030» особое внимание уделяется повышению роли услуг в формировании ВВП, стимулированию предпринимательства и поддержке инновационных проектов. Согласно статистическим данным, за последние пять лет объем предоставляемых услуг в стране увеличился более чем на треть, при этом наибольший рост наблюдается в областях информационно-коммуникационных технологий, образования, финансовых услуг и логистики. Вместе с тем, несмотря на позитивную динамику, сохраняется ряд проблем, требующих системного методологического осмысления. Среди них — недостаточная диверсификация структуры услуг, низкий уровень внедрения инноваций, ограниченный доступ к цифровым технологиям в отдельных регионах, а также нехватка квалифицированных кадров, особенно в высокотехнологичных отраслях. Решение этих проблем невозможно без разработки научно обоснованных подходов, направленных на совершенствование методологии управления и регулирования сектора услуг. Не менее важным является вопрос качества предоставляемых услуг. В современном мире конкурентоспособность страны определяется не только объемом произведенной продукции, но и качеством сервисного обслуживания, уровнем удовлетворенности потребителей и эффективностью взаимодействия между государственными структурами и частным сектором. Поэтому разработка методологических основ, обеспечивающих высокое качество и устойчивое развитие услуг, становится важнейшей научной и практической задачей.

ЛИТЕРАТУРНЫЙ ОБЗОР.

Проблема методологических основ развития услуг является одной из



центральных в современной экономической науке, поскольку сфера услуг становится ключевым драйвером постиндустриального развития. Основы теоретического осмысления услуг были заложены еще классиками экономической мысли. Адам Смит в своей работе «Богатство народов» отмечал, что услуги представляют собой труд, который не воплощается в материальной форме, но приносит пользу потребителю [1]. Позднее Жан-Батист Сэй развил эту идею, утверждая, что услуги — это самостоятельная форма экономической деятельности, направленная на удовлетворение нематериальных потребностей общества [2]. В XX веке исследования сферы услуг приобретают системный характер. К. Маркс рассматривал услуги как особую форму труда, создающую полезный эффект, но не имеющую овеществленного результата [3]. Однако именно в работах Питера Друкера формируется современное понимание услуг как элемента инновационной экономики. Он подчеркивал, что в постиндустриальном обществе главную роль играют знания, а услуга становится носителем интеллектуальной добавленной стоимости [4]. Дальнейшее развитие методологических подходов связано с трудами Ф. Котлера, Дж. Гэлбрейта, К. Ловлока и Б. Эйзенберга. Так, Ф. Котлер в книге «Маркетинг услуг» выделяет специфику нематериального характера услуг, необходимость их персонализации и ориентации на клиента как методологическую основу построения стратегий обслуживания [5]. Кристофер Ловлок и Джо Виртц в своем фундаментальном труде «Services Marketing: People, Technology, Strategy» систематизировали методы анализа и управления услугами, определив их ключевые характеристики — неосвязаемость, изменчивость, неотделимость от производителя и невозможность хранения [6]. Американский экономист Джон Гэлбрейт в работе «Новое индустриальное общество» рассматривал рост сектора услуг как естественный результат технологического прогресса и увеличения роли знаний в производстве [7]. По его мнению, услуги становятся ядром экономической системы, обеспечивая ее гибкость и адаптивность к изменениям внешней среды.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ.

Сфера услуг сегодня является одним из ключевых факторов устойчивого социально-экономического развития. В современных условиях ее значение многократно усиливается благодаря процессам цифровизации, глобализации и ускоренной технологической эволюции. Развитие услуг уже давно перестало быть вспомогательным элементом экономики — сегодня это



самостоятельная, стратегически важная система, обеспечивающая рост ВВП, занятость, инновационную активность и качество жизни населения. В Узбекистане в последние годы наблюдается динамичное расширение сектора услуг, который постепенно становится доминирующим в структуре экономики. Согласно официальным статистическим данным, в 2025 году доля услуг в валовом внутреннем продукте страны достигла примерно 49,3%, что на 1,2% больше по сравнению с 2024 годом. Наибольший рост отмечается в сферах информационно-коммуникационных технологий, финансовых услуг, транспорта, образования и туризма. Этот тренд отражает постепенный переход экономики к модели, основанной на знаниях и цифровых технологиях. Для анализа методологических основ развития услуг важно рассмотреть не только количественные показатели, но и качественные изменения, происходящие в структуре и содержании сервисной экономики. Главной особенностью современного этапа является интеграция инноваций во все звенья производственно-сервисной цепочки. Новые формы обслуживания, такие как электронная коммерция, онлайн-обучение, дистанционная медицина, платёжные платформы и цифровой банкинг, стали неотъемлемой частью жизни граждан.

Развитие услуг тесно связано с уровнем цифровой инфраструктуры. За последние пять лет в Узбекистане проведена масштабная работа по развитию сетей широкополосного интернета, внедрению облачных технологий и цифровых государственных сервисов. В 2025 году более 80% предприятий сферы услуг используют онлайн-платформы для взаимодействия с клиентами. Расширение цифрового пространства привело к тому, что электронные услуги стали составлять более 30% от общего объема предоставляемых сервисов. Это демонстрирует глубокое преобразование экономических механизмов и повышение роли цифровых решений в формировании конкурентных преимуществ.

Таблица 1.

Основные показатели развития сферы услуг в Узбекистане (2020–2025 гг.)

Год	Доля услуг в ВВП, %	Занятость в сфере услуг, % от общей занятости	Объем экспорта услуг, млрд долл.	Доля цифровых услуг, %
2020	43.5	49.8	2.3	12.5



Год	Доля услуг в ВВП, %	Занятость в сфере услуг, % от общей занятости	Объем экспорта услуг, млрд долл.	Доля цифровых услуг, %
2021	44.8	51.2	2.6	16.3
2022	46.1	53.0	3.0	21.4
2023	47.5	54.6	3.5	25.9
2024	48.6	55.8	4.1	28.6
2025	49.3	56.9	4.8	31.2

Представленные данные свидетельствуют о том, что сфера услуг в Узбекистане развивается поступательно и устойчиво. За шесть лет доля услуг в ВВП увеличилась почти на 6%, что соответствует общемировой тенденции. Уровень занятости в данном секторе также вырос почти на 7%, что указывает на его социальную значимость и способность создавать новые рабочие места. Особенно впечатляющим выглядит рост доли цифровых услуг, которая увеличилась более чем в два с половиной раза с 2020 по 2025 год. Такой рост связан не только с технологическими инновациями, но и с трансформацией потребительского поведения. Потребители все чаще предпочитают онлайн-услуги, которые предоставляют удобство, скорость и персонализацию. В ответ предприятия вынуждены перестраивать свои бизнес-модели, внедрять системы управления качеством и инвестировать в цифровые технологии. Это требует нового методологического подхода, основанного на анализе данных, клиентоориентированности и гибких управленческих стратегиях. Развитие сферы услуг в стране сопровождается также институциональными изменениями. Правительство проводит целенаправленную политику поддержки предпринимательства, особенно малого и среднего бизнеса, который является основным поставщиком услуг. Созданы специализированные агентства и программы для стимулирования инноваций, таких как национальная программа «Цифровой Узбекистан – 2030». В 2025 году более 2500 частных компаний получили государственную поддержку на внедрение цифровых решений, включая автоматизацию процессов, внедрение искусственного интеллекта и электронного документооборота. Наряду с цифровыми тенденциями развивается и структура традиционных услуг — транспорт, образование, медицина, туризм. Так, в 2025 году объем транспортных услуг увеличился на 7,4% по сравнению с предыдущим годом



благодаря развитию новых логистических маршрутов и расширению автомобильных перевозок. Туристические услуги показали рост на 9,1%, чему способствовали либерализация визового режима и продвижение национального бренда Узбекистана как туристического направления. В образовательном секторе доля онлайн-программ составила более 45% всех образовательных услуг, что говорит о глубокой цифровизации системы обучения.

Таблица 2.

Структура сферы услуг в 2025 году (в % от общего объема услуг)

Вид услуг	Доля в общем объеме	Темп роста по сравнению с 2024 г., %
Информационно-коммуникационные технологии	22.4	+10.8
Финансовые и страховые услуги	18.7	+7.5
Транспорт и логистика	16.5	+7.4
Туризм и гостиничный бизнес	12.3	+9.1
Образование и культура	11.8	+8.9
Здравоохранение и социальные услуги	10.4	+6.3
Прочие услуги	7.9	+4.1

Эта структура демонстрирует устойчивый рост высокотехнологичных и интеллектуальных направлений. Особенно выделяется сегмент информационно-коммуникационных технологий, который становится основным драйвером сервисной экономики. Расширение финансово-банковских услуг свидетельствует об усилении роли частного капитала и развитии микрофинансирования, что позволяет малым предприятиям активнее участвовать в экономической деятельности. Методологически развитие услуг характеризуется применением принципов системности, инновационности и интеграции. Сфера услуг представляет собой сложную систему, где экономические, технологические и социальные компоненты



взаимодействуют в едином процессе. Успешное развитие требует применения методов стратегического планирования, анализа потребительских ожиданий, а также гибких инструментов управления качеством. Одним из важных направлений является развитие человеческого капитала. В 2025 году около 38% работников сферы услуг прошли программы повышения квалификации, организованные при участии международных образовательных центров. Повышение профессионального уровня кадров напрямую влияет на конкурентоспособность предоставляемых услуг и способствует росту доверия со стороны клиентов. В результате увеличивается производительность труда и качество обслуживания. Ключевым вызовом для сектора услуг остается вопрос обеспечения качества и стандартизации. В условиях роста конкуренции качество становится главным критерием успеха. В 2025 году в Узбекистане было сертифицировано более 1200 компаний по международным стандартам качества ISO, что на 15% больше, чем в 2024 году. Это говорит о повышении внимания к вопросам надежности и прозрачности обслуживания.

Серьёзное влияние на развитие услуг оказывает внешнеэкономический фактор. Расширение экспорта услуг, особенно в сферах ИТ, образования и туризма, способствует укреплению валютной стабильности и повышению инвестиционной привлекательности страны. В 2025 году экспорт услуг достиг почти 4,8 млрд долларов, что на 17% выше, чем в предыдущем году. Большая часть экспортируемых услуг приходится на цифровые решения, программное обеспечение и ИТ-консалтинг. Развитие инновационной экосистемы также способствует ускорению роста услуг. В стране активно развиваются стартап-проекты, инкубаторы и технопарки, где реализуются современные сервисные модели. Эти площадки создают благоприятную среду для внедрения идей, связанных с искусственным интеллектом, блокчейном, интернетом вещей и облачными технологиями. Именно такие технологии определяют новый этап эволюции услуг, делая их более интеллектуальными, автоматизированными и персонализированными.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Проведённое исследование позволило всесторонне рассмотреть методологические основы развития услуг в условиях современной экономики и выявить ключевые закономерности, определяющие эффективность функционирования данного сектора. Анализ показал, что сфера услуг является неотъемлемой составляющей устойчивого социально-



экономического роста, обеспечивая формирование новой структуры национальной экономики, в которой приоритет смещается от материального производства к созданию нематериальных ценностей, основанных на знаниях, инновациях и человеческом капитале. Результаты анализа подтвердили, что развитие услуг в Узбекистане и мире носит комплексный характер и зависит от множества факторов, среди которых особое значение имеют инновационные технологии, цифровизация, совершенствование институциональной среды и повышение уровня квалификации кадров. Данные последних лет свидетельствуют о положительной динамике в большинстве направлений — растет доля услуг в ВВП, увеличивается экспорт сервисных продуктов, формируются новые виды цифровых и креативных услуг, развивается инфраструктура поддержки предпринимательства. Однако вместе с тем сохраняются структурные и региональные диспропорции, требующие внедрения системных мер по их преодолению.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Smith A. *The Wealth of Nations*. – London: Penguin Classics, 2018.
2. Say J.-B. *A Treatise on Political Economy*. – Paris, 2015.
3. Маркс К. *Капитал. Т. I*. – М.: Политиздат, 2020.
4. Drucker P. *Management Challenges for the 21st Century*. – New York: HarperBusiness, 2019.
5. Kotler Ph., Keller K. *Marketing Management*. – Pearson, 2022.
6. Lovelock C., Wirtz J. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. – Pearson, 2021.
7. Galbraith J. K. *The New Industrial State*. – Boston: Houghton Mifflin, 2020.
8. Porter M. *Competitive Advantage*. – Harvard Business Press, 2021.
9. Hill T. *Manufacturing Strategy: Text and Cases*. – Palgrave Macmillan, 2020.