

СИНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ ЦИФРОВИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ: АНАЛИЗ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Н.Н. Давидчук, д-р экон. наук, доцент

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского
(Россия, г. Донецк)

DOI:10.24412/2411-0450-2025-9-38-42

Аннотация. *Цифровизация, проникая во все аспекты функционирования предприятий и организаций, оказывающих услуги, открывает новые горизонты для повышения эффективности, улучшения качества обслуживания и создания уникального клиентского опыта. Синергия цифровой экономики и сферы услуг не просто тренд, а фундаментальный фактор, определяющий конкурентоспособность предприятий и качество жизни потребителей. В статье рассмотрены ключевые аспекты этого взаимодействия, начиная с концептуальных основ и заканчивая практическими примерами и перспективами развития.*

Ключевые слова: *сфера услуг, цифровизация, цифровые технологии, синергетический эффект, искусственный интеллект.*

В последние годы наблюдается тенденция к увеличению доли сферы услуг в мировой экономике. Это связано с рядом факторов, включая рост доходов населения, развитие технологий и изменение структуры производства. По мере того, как экономика становится более сложной и специализированной, потребность в услугах, таких как консалтинг, информационные технологии и логистика, возрастает. Традиционная модель взаимодействия с клиентами постепенно уступает место автоматизированным системам, персонализированным предложениям и онлайн-платформам, переопределяя сам ландшафт сервиса.

В рамках СНС (системы национальных счетов), сфера услуг охватывает широкий спектр экономической деятельности, направленной на удовлетворение разнообразных потребностей общества. Это включает предоставление потребительских услуг, таких как питание в ресторанах и проживание в гостиницах, а также социальных услуг, к которым относятся образование и здравоохранение. Кроме того, в сферу услуг входят производственные услуги, необходимые для функционирования и развития предприятий, включая инжиниринг, консалтинг, финансовые и кредитные операции. Наконец, распределительные услуги, такие как торговля и транспорт, обеспечивают перемещение товаров и услуг от производителей к потребителям.

Важно отметить, что сфера услуг имеет ключевое значение для современной экономики. Она является основным источником занятости во многих развитых странах и вносит значительный вклад в валовой внутренний продукт (ВВП). Развитие сферы услуг способствует повышению уровня жизни населения, улучшению качества образования и здравоохранения, а также созданию новых возможностей для бизнеса и инноваций [1-2].

В экономическом смысле услуги рассматриваются как функции или операции, на которые есть спрос, а значит, и цена, устанавливаемая на соответствующем рынке. Считается, что производство услуг и их потребление совпадают во времени и пространстве, и в момент предоставления услуги ее производитель и потребитель вступает в непосредственный контакт. Так, например, руководитель предприятия заключает соглашение с банковским учреждением на банковское и финансовое обслуживание. Поэтому, как правило, не существует возможностей для передачи услуг отдельным субъектам, поскольку механизмы повторной реализации существенно усложнены и повышают уровень транзакционных издержек для взаимодействующих контрагентов. В то же время, часть исследователей считает, что факт создания услуги можно отделить во времени от факта ее продажи и факта использования, а это позволит продавать услуги рыночными методами [3-4].

Это разделение открывает новые перспективы для развития рынка услуг, позволяя компаниям более гибко управлять своими ресурсами и адаптироваться к изменяющимся потребностям клиентов. Например, разработка программного обеспечения или создание дизайнерского проекта могут быть выполнены задолго до того, как найдется клиент, нуждающийся в конкретном решении. В этом случае услуга существует как продукт, готовый к реализации, и может быть предложена рынку через различные каналы сбыта [5].

Такой подход также стимулирует развитие инноваций в сфере услуг. Компании получают возможность инвестировать в разработку новых видов услуг, не ограничиваясь текущим спросом. Они могут создавать решения, превосходящие потребности клиентов и формирующие новые рынки. Это особенно важно в условиях быстро меняющейся экономики, когда конкурентное преимущество определяется способностью к инновациям и адаптации.

Более того, отделение производства услуги от ее потребления способствует стандартизации и масштабированию сервисов. Разработанная однажды услуга может быть многократно воспроизведена и предложена широкому кругу клиентов, что снижает издержки и повышает доступность. Это особенно актуально для услуг, основанных на информационных технологиях, таких как онлайн-образование, облачные сервисы и консультации экспертов.

Таким образом, разделение фактов создания, продажи и использования услуги является важным фактором развития современного рынка услуг. Оно позволяет компаниям более эффективно управлять ресурсами, стимулирует инновации, способствует стандартизации и масштабированию сервисов, что в конечном итоге приводит к повышению качества и доступности услуг для потребителей.

Сфера услуг, в эпоху стремительного развития цифровых технологий, переживает беспрецедентную трансформацию, обусловленную повсеместным внедрением инновационных решений. Как отмечает Г.Г. Головенчик «...цифровизация становится важнейшим фактором экономического роста глобальной экономики. Происходит переход от внедрения отдельных цифровых технологий к комплекс-

ному построению цифровой экосистемы в рамках мировой и национальных экономик» [6, с. 6].

Авторы Н.Н. Давидчук, Е.В. Мейдер и Л.П. Полякова в своих исследованиях отмечают, что «...цифровизация сферы услуг с использованием искусственного интеллекта предполагает использование технологий искусственного интеллекта для автоматизации процессов, улучшения качества обслуживания клиентов и оптимизации предоставления услуг. ИИ можно использовать для таких задач, как обработка естественного языка, чат-боты, виртуальные помощники и прогнозная аналитика, чтобы повысить эффективность и точность операций, связанных с услугами» [7, с. 50].

Внедрение цифровых технологий в сфере услуг, особенно с использованием искусственного интеллекта, приводит к ряду значительных преимуществ, что позволяет организациям в сфере услуг существенно оптимизировать свои внутренние бизнес-процессы.

Интеллектуальные системы мониторинга качества услуг обеспечивают непрерывный контроль и выявление узких мест, что позволяет оперативно принимать меры по улучшению качества обслуживания.

По мнению Г.Г. Головенчик «...глобальная цифровизация меняет модели ведения бизнеса, что влечет за собой пересмотр принципов взаимодействия с клиентами, поставщиками и партнерами, включая изменение продуктовой линейки в соответствии с меняющимися предпочтениями клиентов, а также условий предоставления продуктов и услуг» [6, с. 88]. Это также подразумевает необходимость более глубокого понимания потребностей и ожиданий клиентов, что достигается за счет сбора и анализа данных, полученных из цифровых каналов.

О.В. Леднева отмечает, что «...анализ результатов цифровизации и интенсивности использования цифровых технологий в осуществлении своей деятельности по видам экономической деятельности в России показывает явное лидерство компаний и организаций из сферы телекоммуникаций и торговли» [8, с. 464].

Синергия между цифровой экономикой и сферой услуг открывает новые возможности для создания инновационных бизнес-моделей,

переосмысления клиентского опыта и оптимизации использования ресурсов. Преобразование сферы услуг под воздействием цифро-

вых технологий происходит под влиянием ряда ключевых драйверов (табл. 1) [9; 10].

Таблица 1. Ключевые драйверы цифровой трансформации сферы услуг

<i>Направление</i>	<i>Особенность</i>
Повышение ожиданий потребителей	Современные потребители ожидают быстрого, удобного и персонализированного обслуживания.
Развитие мобильных технологий	Смартфоны и другие мобильные устройства стали неотъемлемой частью повседневной жизни.
Облачные вычисления	Облачные технологии обеспечивают гибкую и масштабируемую инфраструктуру для хранения данных, обработки информации и предоставления услуг.
Большие данные и аналитика:	Сбор и анализ больших объемов данных позволяют компаниям лучше понимать потребности клиентов, выявлять тренды и оптимизировать процессы.
Искусственный интеллект (ИИ) и машинное обучение (МО)	ИИ и МО используются для автоматизации рутинных задач, улучшения качества обслуживания клиентов (например, через чат-ботов) и персонализации предложений.

Реализация синергии цифровой экономики и сферы услуг проявляется в различных формах и отраслях (табл. 2) [10; 11].

Таблица 2. Практические примеры синергии: от теории к практике

<i>Отрасль</i>	<i>Электронные сервисы и приложения</i>
Финансовые услуги (FinTech):	Онлайн-банкинг, мобильные платежи, краудфандинг, роботизированное консультирование – это лишь несколько примеров того, как цифровые технологии трансформируют финансовый сектор, делая услуги более доступными и эффективными.
Здравоохранение (Telemedicine):	Телемедицина, дистанционный мониторинг пациентов, электронные медицинские карты позволяют улучшить доступ к медицинской помощи, особенно в отдаленных районах, и повысить качество лечения.
Туризм и гостеприимство:	Онлайн-бронирование, виртуальные туры, системы управления отелями и ресторанами повышают эффективность работы предприятий и улучшают клиентский опыт.
Образование (EdTech):	Онлайн-курсы, интерактивные учебные платформы, виртуальные классы расширяют возможности для получения образования и делают его более гибким и доступным.
Торговля	Электронная коммерция, персонализированные рекомендации, виртуальные примерочные меняют способы совершения покупок и повышают удовлетворенность клиентов.
Транспорт и логистика	Онлайн-сервисы заказа такси, системы отслеживания грузов, платформы совместного использования транспорта оптимизируют логистические процессы и делают транспорт более удобным и доступным.

Несмотря на значительный потенциал, синергия цифровой экономики и сферы услуг сталкивается с рядом вызовов (табл. 3) [7; 8].

Таблица 3. Вызовы синергии цифровой экономики и сферы услуг

<i>Вызов</i>	<i>Разработка и усовершенствование</i>
Кибербезопасность	Необходимо уделять повышенное внимание защите информации и обеспечению кибербезопасности.
Дефицит квалифицированных кадров	Для успешной цифровой трансформации сферы услуг необходимы специалисты, которые обладают знаниями и навыками в области цифровых технологий. Необходимо непрерывное обучение кадров.
Этические нормы	Необходимо разрабатывать этические принципы и стандарты для использования искусственного интеллекта и больших данных.
Цифровое неравенство	Необходимо разрабатывать программы, направленные на преодоление цифрового разрыва.
Несовершенство нормативной базы	Необходимо разрабатывать правила, которые стимулируют инновации и защищают права потребителей.

В перспективе синергия цифровой экономики и сферы услуг продолжит углубляться, приводя к появлению новых инновационных

бизнес-моделей и услуг. Ключевыми направлениями синергии цифровой экономики и сферы услуг представлены в таблице 4.

Таблица 4. Ключевые направления синергии цифровой экономики и сферы услуг

<i>Направление</i>	<i>Особенность</i>
Персонализация на основе ИИ	ИИ будет использоваться для создания персонализированных предложений и услуг, адаптированных к индивидуальным потребностям и предпочтениям каждого клиента.
Интернет вещей	IoT будет использоваться для сбора данных с устройств и датчиков, что позволит компаниям лучше понимать потребности клиентов и оптимизировать процессы оказания услуг.
Блокчейн и распределенные реестры	Блокчейн будет использоваться для повышения прозрачности, безопасности и эффективности транзакций в различных секторах экономики.
Расширенная и виртуальная реальность	AR и VR будут использоваться для создания иммерсивных клиентских опытов в различных отраслях, от туризма и развлечений до образования и здравоохранения.
Автоматизация и роботизация	Роботы и автоматизированные системы будут использоваться для выполнения рутинных задач, освобождая людей для более творческой и интеллектуальной работы.

Следует отметить, что будущее сферы услуг будет определяться способностью компаний успешно интегрировать цифровые технологии с человеческим взаимодействием, предлагая клиентам персонализированный, удобный и эффективный сервис, отвечающий их индивидуальным потребностям и ожиданиям.

Таким образом, синергия цифровой экономики и сферы услуг представляет собой мощ-

ный двигатель прогресса, который трансформирует потребительский опыт, повышает эффективность бизнеса и открывает новые возможности для экономического роста. Государству, в свою очередь, необходимо создавать благоприятные условия для развития цифровой экономики и сферы услуг, стимулируя инновации, защищая права потребителей и обеспечивая доступ к цифровым технологиям для всех.

Библиографический список

1. Шульгин А.В. Категория «услуги» и состояние деятельности в сфере услуг России / А.В. Шульгин // ФЭС: Финансы. Экономика. Стратегия. – 2016. – № 5. – С. 11-15. – EDN WGCGNF.
2. Дорожкина Е.А. Вопросы регулирования рынка услуг региона (на примере оценочных услуг) / Е.А. Дорожкина, Н.С. Холощак // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. – 2019. – Т. 2, № 3. – С. 42-49. – EDN МНЕММХ.
3. Давыдянец Д.Е. К определению понятий «услуга» и «качество услуги» / Д.Е. Давыдянец, Е.А. Остапенко, Т.В. Скребцова // Kant. – 2019. – № 1(30). – С. 276-281. – EDN ZBUHFH.
4. Жуковская И.В. К вопросу о понятиях «услуга» и «конкурентоспособность услуг»: от дефиниций к практике / И.В. Жуковская, А.В. Морозов // Микроэкономика. – 2020. – № 4. – С. 67-75. – DOI 10.33917/mic-4.93.2020.67-75. – EDN GYKYVT.
5. Татуев А.А. Сфера услуг: грядущие системные вызовы / А.А. Татуев, Н.Б. Починок // Социальная политика и социология. – 2021. – Т. 20, № 1(138). – С. 22-34. – DOI 10.17922/2071-3665-2021-20-1-22-34. – EDN FKBMKN.
6. Головенчик Г.Г. Цифровизация белорусской экономики в современных условиях глобализации. – Минск: Белорусский государственный университет, 2019. – 257 с. – ISBN 978-985-553-581-3. – EDN NBJLSV.
7. Давидчук Н.Н. Цифровизация сферы услуг Российской Федерации с использованием технологий искусственного интеллекта / Н.Н. Давидчук, Е.В. Мейдер, Л.П. Полякова // Вестник Донецкого национального университета. Серия В. Экономика и право. – 2023. – № 2. – С. 45-52. – EDN TIMSDU.
8. Леднева О.В. Статистическое изучение уровня цифровизации экономики России: проблемы и перспективы / О.В. Леднева // Вопросы инновационной экономики. – 2021. – Т. 11, № 2. – С. 455-470. – DOI 10.18334/vines.11.2.111963. – EDN DKPPAQ.
9. Давидчук Н.Н. Цифровизация экономики: смена парадигмы маркетингового инструмента-

рия / Н.Н. Давидчук, Е.В. Биба // Вести Автомобильно-дорожного института. – 2021. – № 4(39). – С. 60-65. – EDN JYHQYV.

10. Биба Е.В. Цифровизация как фактор развития экономики: теория и практика / Е.В. Биба // Торговля и рынок. – 2021. – № 4-1(60). – С. 120-128. – EDN AUEGFU.

11. Давидчук Н.Н. Цифровизация финансовых услуг / Н.Н. Давидчук // Тенденции и перспективы развития финансов в условиях цифровизации: Материалы II Международной научно-практической интернет-конференции, Донецк, 19 февраля 2025 года. – Донецк: ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2025. – С. 143-145. – EDN PADWMM.

SYNERGISTIC POTENTIAL OF DIGITALIZATION IN THE SERVICE INDUSTRY: ANALYSIS AND PROSPECTS

N.N. Davidchuk, *Doctor of Economic Sciences, Associate Professor*

**Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky
(Russia, Donetsk)**

Abstract. *Digitalization, penetrating into all aspects of the functioning of enterprises and service organizations, opens up new horizons for increasing efficiency, improving the quality of service, and creating a unique customer experience. The synergy between the digital economy and the service sector is not just a trend, but a fundamental factor that determines the competitiveness of enterprises and the quality of life for consumers. This article explores the key aspects of this interaction, from its conceptual foundations to practical examples and development prospects.*

Keywords: *service sector, digitalization, digital technologies, synergetic effect, artificial intelligence.*