

УДК 338.46

*М. А. Морозов**РЭУ им. Г. В. Плеханова, Москва**М. А. Morozov**RUE named after Plekhanov, Moscow*

ЦИФРОВЫЕ ТРАНСФОРМАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ DIGITAL TRANSFORMATIONS IN THE SERVICE SPHERE

В статье рассмотрены основные направления цифровизации, которые характерны для сферы услуг. Отмечено, что предприятия сферы услуг активно используют такие цифровые технологии, как работа с большими данными, искусственный интеллект, машинное обучение и другие. Наибольшей востребованностью цифровых технологий отличается сфера финансовых и страховых услуг, услуги связи, образовательные услуги. Показано, что условием успешного внедрения цифровых технологий в сферу сервиса является как наличие цифровых компетенций у персонала предприятий сервиса, так и владение цифровыми компетенциями потребителей по крайней мере в объеме, позволяющем воспользоваться этими услугами.

The article discusses the main directions of digitalization that are typical for the service sector. It was noted that service enterprises are actively using digital technologies such as working with big data, artificial intelligence, machine learning and others. The greatest demand for digital technologies is in the sphere of financial and insurance services, communication services, and educational services. It is shown that the condition for the successful implementation of digital technologies in the service sector is both the availability of digital competencies among the personnel of service enterprises and the possession of digital competencies of consumers, at least to the extent that allows them to use these services.

Ключевые слова: глобальная цифровизация, сфера услуг, цифровые технологии, цифровые компетенции.

Key words: global digitalization, service sector, digital technologies, digital competencies.

Сфера сервиса является одним из важнейших видов экономической деятельности, которая получила максимальное распространение в развитых странах. Уровень ее развития во многом зависит от платежеспособности и благосостояния граждан страны. В высокоразвитых странах доля услуг в ВВП стран достаточно велика: в США достигает 77 %, Великобритании – 71 %, Франции – 70,3 %, Канаде – 70,2 %. В последние годы в сфере услуг происходят кардинальные изменения, связанные с глобальной цифровизацией, так называемой цифровой революцией. Внедрение новых цифровых технологий в сферу услуг происходит очень быстрыми темпами, особенно это касается банковской сферы, услуг связи, туризма, медицинских услуг и других. Цифровые технологии принципиально изменяют технологию оказания многих услуг и приводят к применению новых форм экономической деятельности в сфере сервиса [1]. Актуальность исследования обусловлена необходимостью системного анализа изменений в сфере

сервиса, которые порождены глобальной цифровизацией мировой социально-экономической деятельности.

Целью исследования является изучение инновационных трансформаций, происходящих в сфере сервиса в процессе влияния глобальной цифровизации и активного внедрения цифровых технологий во все бизнес-процессы на предприятиях сферы услуг.

При проведении исследования были использованы монографический, аналитический, статистический, сравнительный методы, которые позволили выявить основные инновационные направления развития сферы услуг, обусловленные внедрением цифровых технологий.

В сферу услуг в соответствии с классификацией Всемирной торговой организации (World Trade Organization) входит более 150 различных видов экономической деятельности, многие из которых являются неотъемлемым атрибутом жизни населения, в том числе, образовательные, медицинские, транспортные, туристские и другие виды услуг. Особенностью сферы услуг является чрезвычайно широкий охват населения, что обусловлено их востребованностью и необходимостью в обеспечении жизнедеятельности каждого отдельного индивида и общества в целом.

Во многих национальных экономиках вклад сферы услуг в ВВП страны достаточно высокий, причем чем выше уровень развития страны, тем эта доля выше. В таблице показаны данные о доле сферы услуг для десяти стран с максимальным объемом оказанных услуг.

Доля сферы услуг в ВВП стран в 2019 г.

Страна	Объем сферы услуг, трлн. дол	Доля в ВВП страны, %
Китай	27309	52,2
США	21439	77,4
Индия	11326	49,1
Япония	5747	61,1
Германия	4444	61,8
Россия	4349,1	54,1
Индонезия	3737	43,4
Бразилия	3456	62,6
Великобритания	3131	71
Франция	3061	70,3

Составлено автором по данным World Economic Outlook Database

Информационные технологии достаточно давно используются многими предприятиями, оказывающими сервисные услуги, в том числе предприятиями социально-культурного сервиса и туризма [3]. Глобальная

цифровизация оказывает огромное влияние на сферу услуг как с точки зрения изменения технологических бизнес-процессов, так и с точки зрения взаимодействия с клиентами, информационно-коммуникационного обеспечения предприятий сервиса [4].

К основным цифровым технологиям, которые используются в сфере услуг, относятся:

- технологии обработки больших данных (Big Data),
- искусственный интеллект (Artificial intelligence, AI),
- машинное обучение (Machine Learning, ML),
- виртуальная и дополненная реальность ((Virtual Reality, VR и Augmented Reality, AR),
- чат-боты,
- интернет вещей (Internet of Things – IoT и IIoT – Industrial Internet of Things),
- робототехника,
- 3D-печать и др.

Применение цифровых технологий привело к появлению новых форм сервисной деятельности, в частности, так называемой экономики по требованию (On-demand economy). Сущность ее состоит в том, что услуги потребитель получает именно в тот момент, когда они ему необходимы. По такой схеме работает сервис Uber.

Многие российские и зарубежные ученые отмечают, что цифровая трансформация сферы услуг предполагает наличие цифровых компетенций как у персонала предприятий сферы сервиса, так и у конечных пользователей [5, 6]. Это означает, что образовательные программы подготовки кадров для сферы услуг должны быть кардинальным образом пересмотрены в сторону усиления компетенций в области информационно-коммуникационных технологий.

Доля работников, активно использующих в настоящее время в своей профессиональной деятельности информационные технологии, существенно отличается по видам экономической деятельности, что представлено на рисунке [7].

Цифровые технологии, в частности, нейротехнологии и искусственный интеллект, чрезвычайно востребованы в секторе финансовых услуг. По оценкам экспертов, к 2024 г. затраты по этим направлениям составят около 110 млрд рублей, расходы на системы распределенного реестра составят более 140 млрд руб., на технологии беспроводной связи потратят 50 млрд рублей. В сфере транспортных услуг на цифровые технологии предусмотрено около 230 млрд рублей [8].

С учетом того, что в настоящее время происходит смена поколений, изменяется и портрет потребителя услуг. Люди поколения Y (миллениалы) и Z, на которых надо ориентироваться в стратегических планах трансформации сферы услуг, уже воспринимают цифровые технологии как

данность и постоянно пользуются ими в повседневной жизни. В связи с этим особую значимость при оказании услуг приобретает информационно-коммуникационное сопровождение практически любых услуг, которые представляют интерес для потребителя [9]. Это означает возрастание значимости так называемого расширенного продукта (услуги), который с точки зрения маркетинга включает все то, что сопровождает продвижение, продажу и послепродажное сопровождение товаров (услуг).



Составлено автором по данным [7]

Доля работников, использующих информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в 2019 г. (в %)

Еще одним фактором, который ускорил внедрение цифровых технологий в сферу услуг, оказалась пандемия COVID-19. Прежде всего, необходимость перехода на дистанционный режим обучения вынудила практически все учебные заведения использовать цифровые технологии обучения. По оценкам ЮНЕСКО, около 1,5 млрд школьников по всему миру из-за самоизоляции были переведены на онлайн обучение. Однако вынужденный переход на дистанционное обучение столкнулся с рядом трудностей, к которым следует отнести отсутствие необходимой цифровой инфраструктуры, отсутствие необходимых цифровых компетенций как у учителей, так и обучающихся [10]. Тем не менее, цифровизация образования становится основным современным инновационным трендом, который определяет будущее мировой образовательной системы.

Проведенный анализ применения цифровых технологий в сфере услуг позволил установить, что основными направлениями их использования является цифровизация всех бизнес-процессов предприятий сервиса, появление новых видов сервисных услуг и видов деятельности, включая экономику по требованию, создание цифровой информационно-коммуникационной среды, которая является необходимой составляющей современных услуг. Следует особо подчеркнуть, что цифровизация становится определяющим фактором конкурентоспособности предприятий сервиса,

что необходимо учитывать при разработке стратегий их развития. Цифровые трансформации, происходящие в сфере услуг, влияют на новые требования к персоналу в части цифровых компетенций, а также предусматривают наличие необходимых для использования цифровых услуг компетенций потребителей.

Библиографический список

1. Сервис и туризм в условиях цифровизации российской экономики: монография. – Санкт-Петербург: СПбГЭУ. – 2018. – 176 с.
2. Морозова Н. С., Морозов М. М. Информационное сопровождение туристского бизнеса // Туризм и региональное развитие: сборник статей. Смоленский гуманитарный университет. – Смоленск, 2016. – С. 60–64.
3. Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М.: Академия, 2004. – 240 с.
4. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых решений, проектов и гипотез: монография / под общ. ред. М. А. Эскиндарова. 2-е издание. – М.: Дашков и Ко, 2019. – 641 с.
5. Морозова Н. С. Особенности управления персоналом в условиях цифровой экономики // Человеческий капитал в формате цифровой экономики: международная научная конференция, посвященная 90-летию С. П. Капицы: сборник докладов. – М., 2018. – С. 324–331.
6. Iordache C., Mariën I., & Baelden D. (2017). Developing digital skills and competences: A quick- scan analysis of 13 digital literacy models. Italian Journal of Sociology of Education, 9(1), 6–30.
7. Индикаторы цифровой экономики: 2019: статистический сборник / Г. И. Абдрахманова, К. О. Вишнеvский, Л. М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2020. – 360 с.
8. Сквозные цифровые технологии наиболее востребованы в сфере финансовых услуг [Электронный ресурс] <https://digital.ac.gov.ru/news/4402/>.
9. Морозов М.М., Савин М.А. Маркетинговые коммуникации в социальных сетях как способ продвижения турпродукта. Туризм и региональное развитие: сб. науч. статей. Вып. 10. – Смоленск: Универсум, 2017. – С. 73–76.
10. Пандемия цифрового образования [Электронный ресурс] <https://vc.ru/education/153144-pandemiya-cifrovogo-obrazovaniya>