

УДК 338.46

L.K.Gurieva, A.V. Kuchumov,
P.Yu. Eremicheva

PRINCIPLES AND STAGES OF DIGITAL TRANSFORMATION IN THE SERVICE SECTOR

The article presents data emphasizing the position of the service sector as one of the priority economic sectors. The authors highlight the factors influencing the need to implement digital transformation, provide examples of categorization of the principles of digitalization and their description in the context of the transformation of service organizations. The main stages of organizing procedures for bringing service organizations to the digital level are outlined. The significance of the concept and strategy as the main documents in implementing the digital transformation of organizations in the service sector is specified.

Keywords: digital transformation, innovation, service sector, digitalization, management.

Л.К.Гуриева¹, А.В. Кучумов²,
П.Ю.Еремичева³

ПРИНЦИПЫ И ЭТАПЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ

В статье представлены данные, подчёркивающие положение сферы услуг, как одного из приоритетных экономических секторов. Авторы выделяют факторы, влияющие на необходимость реализации цифровой трансформации, приводятся примеры категоризации принципов цифровизации и их описание в контексте трансформации организаций сферы услуг. Обозначены основные этапы организации процедур по выведению организаций сферы услуг на цифровой уровень. Конкретизировано значение концепции и стратегии, как основных документов при реализации цифровой трансформации организаций в сфере услуг.

Ключевые слова: цифровая трансформация, инновации, сфера услуг, цифровизация, менеджмент.

DOI: 10.36807/2411-7269-2024-3-38-44-48

Сфера услуг является значимым и достаточно крупным сектором экономики. Расширение сферы услуг на общемировом опыте подтверждает данный факт и является одним из факторов экономического развития. Обращаясь к данным по структуре российского внутреннего валового продукта (ВВП), важно отметить, что специалисты в сфере услуг заработали за период с апреля 2022 г. по март 2023 г. около 16 трлн руб., что соответствует приблизительно 10% от ВВП России, тогда как в абсолютном выражении, по данным Федеральной службы государственной статистики за 2022 г., ВВП составил 153,4 трлн руб. [4]. Сфера услуг – сектор, который включает все категории коммерческих и некоммерческих услуг. Таким образом, удалось составить диаграмму, отражающую динамику изменений показателя доли сектора в ВВП России с прогнозными данными на период с 2024 по 2026 гг. на основании информации, предоставленной в отчётом документе Министерства экономического развития – "Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов" (Рис. 1).

¹ Гуриева Л.К., профессор кафедры менеджмента, маркетинга и туризма, доктор экономических наук, профессор; Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова, г. Владикавказ

Gurieva L.K., Professor of the Department of Management, Marketing and Tourism, Doctor of Economics, Professor; North Ossetian State University named after K.L. Khetagurov, Vladikavkaz
E-mail: 443879@mail.ru

² Кучумов А.В., доцент кафедры экономики и управления в сфере услуг, кандидат экономических наук, доцент; Санкт-Петербургский государственный экономический университет, г. Санкт-Петербург

Kuchumov A.V., Associate Professor of the Department of Economics and Management in the Service Sector, PhD in Economics, Associate Professor; Saint-Petersburg State University of Economics, Saint-Petersburg
E-mail: arturspb1@yandex.ru

³ Еремичева П.Ю., магистрант кафедры экономики и управления в сфере услуг, программа "Организация управления туристскими дестинациями"; Санкт-Петербургский государственный экономический университет, г. Санкт-Петербург

Eremicheva P.Yu., Undergraduate of the Department of Economics and Management in the Service Sector, program "Organization of Management of Tourist Destinations"; Saint-Petersburg State University of Economics, Saint-Petersburg

E-mail: apollinochka2000@gmail.com

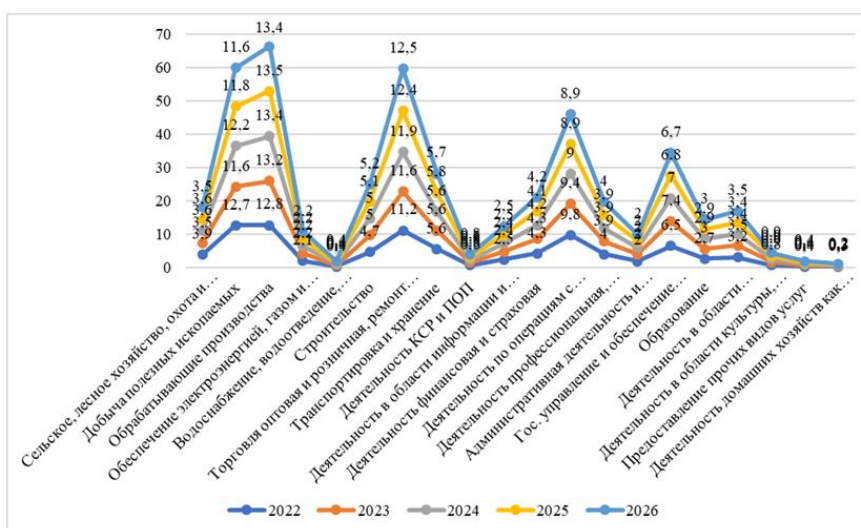


Рисунок 1 – Структура компонентов производства ВВП в России (%), 2022–2026 гг.)
Источник: составлено авторами по источнику [6]

Рассматривая Рис. 1, следует подчеркнуть, что суммарно на 2024 г. в структуре компонентов производства ВВП вся сумма значений, относящихся к областям, характеризующимся деятельностью по предоставлению коммерческих и некоммерческих услуг, составит приблизительно 58,1% от всего показателя ВВП. В основном сферы деятельности, которые охватывают такие сектора, как культура, образование, здравоохранение и туризм составят порядка 8,4%, включая статью "предоставление прочих видов услуг", в которую также могут входить определённые категории.

Учитывая рост объёмов сектора в экономике, следует предполагать, что он в числе первых подвержен изменениям в контексте научно-технического прогресса и цифровой трансформации процессов. Под цифровой трансформацией в данной статье следует понимать глобальные изменения, затрагивающие отдельные предприятия, влияющие на их конкурентоспособность, адаптивность к изменениям на рынке и в мире, качество продукта и услуг и т.п. Соответственно, цифровая трансформация – драйвер развития сферы услуг, так как она является показателем уровня развитости социально-экономического комплекса предприятия и отражает совокупный потенциал компании, а также имеющиеся проблемы и слабые стороны [3]. Безусловно, цифровая трансформация является значимой частью не только с точки зрения изменения предприятия и совершенствования качества производства и предоставления услуг, но и с позиции налаживания корпоративной культуры, так как соответствующие изменения и уровень эффективности их внедрения в деятельность предприятия в сфере услуг оказывают влияние на организационную гибкость, устойчивость предприятия, обязывают сотрудников сообща решать актуальные проблемы и разбираться в деталях использования инноваций с целью их качественного использования в организации. Кроме того, как цифровизация в условиях отдельных департаментов и реорганизация конкретных процессов, так и цифровая трансформация всего предприятия способствует налаживанию сотрудничества на высоком уровне с партнёрами, а также выводит организацию на новый уровень, что повышает интерес и доверие со стороны потребителя, влияет на генерацию новых источников дохода [7]. Несомненно, цифровая трансформация – это не только комплексное изменение всех аспектов ведения деятельности организацией, совершенствования процессов, влияющих на качество услуг, разработку методик по работе с персоналом и клиентами, расширение числа каналов для реализации коммуникационных потребностей с внешним миром. Понятие "трансформация" может также характеризовать ряд изменений на предприятии в сфере услуг, которые кардинально изменили отдельные аспекты организации деятельности по предоставлению продукта/услуги, что могло глобально повлиять на восприятие потребителем рыночной ниши индустрии или изменило критерии оценки ими качества и скорости удовлетворения запросов в конкретной области. Подобные характерные особенности подкрепляются тем, что цифровая трансформация характеризуется, как комплекс процессов, проявлений в различных областях и подкрепляется множеством факторов, среди которых:

- социально-экономические изменения в обществе;
- культурные тренды;
- глобализация;

- изменения локального и глобального регулирования рынка;
- давление на цены и волатильность [1].

Необходимо подчеркнуть, что помимо общих традиционных принципов, которые закрепляются юридически и конкретизируют неизменную законность, равенство участников регулируемых ими отношений, свободу договора и добросовестность использования внедряемых инноваций, стоит отметить значимость системы принципов, отражающих степень эффективности ведения деятельности с использованием инноваций и при переводе организации в цифровую среду. Такие принципы можно разделить на качественные и технические (Табл.).

Таблица – Принципы эффективной цифровой трансформации организации в сфере услуг

№	Категория принципов	Принципы	Описание принципов
1	Качественные принципы эффективности	1.1. Качество обслуживания; 1.2. Цифровая интеграция; 1.3. Корпоративная культура; 1.4. Опыт цифровизации отдельных процессов/элементов; 1.5. Сокращение временных и финансовых затрат.	1.1. Интеграция интеллектуальных инструментов, персонализация обслуживания, скорость обслуживания; 1.2. Корреляция темпов и тенденций активности организаций, которые задействуют цифровые технологии; 1.3. Наличие лидеров, готовых к изменениям, психологический климат, слаженность работы, качество взаимоотношений; 1.4. Вовлечённость организации в тему внедрения и применения инноваций влияет на дальнейшее качество реализации процессов с использованием трендовых технологий в том числе; 1.5. Использование инноваций способствует экономии времени и средств.
2	Технические принципы эффективности	2.1. Гибкость процессов; 2.2. Менеджмент; 2.3. Готовность персонала; 2.4. Формирование критериев выбора инноваций и оценки их использования; 2.5. Применение и интеграция методик оценки цифровой зрелости предприятия.	2.1. Использование интеллектуальных инструментов управления потока информации и операций, технологическими процессами; 2.2. Необходимость наличия лидеров и наличие проработанной стратегии по подготовке организации к внедрению инноваций; 2.3. Наличие культуры непрерывных инноваций, постоянная информационная и консультационная поддержка, создание регламентов и условий для формирования цифровых компетенций; 2.4. Наличие регламента по оценке инноваций и логичности их выбора; 2.5. Составление и использование критериев по оценке качества интеграции методик, цифровой зрелости предприятия.

Источник: составлено авторами по источникам [2], [5]

Рассматривая таблицу, следует заметить, что качественные принципы эффективного перехода организации в сфере услуг в цифровую среду характеризуются последствиями надлежащего использования инноваций, положительно влияют и поддерживают деятельность предприятия в будущем. Другая категория принципов – технические – предполагают основные организационные аспекты, которые могут быть реализованы в качестве предупреждающих мер, регламентов, инструкций, стратегий, а также тренинговых мероприятий.

Переходя к вопросу структуризации мер по организации перевода предприятия сферы услуг в цифровую среду, важно отметить значимость последовательности действий и процедур, взаимосвязанных между собой. С данной целью была составлена схема, отраженная на Рис. 2.



Рисунок 2 – Этапы организации цифровой трансформации предприятия сферы услуг

Анализируя Рис. 2, необходимо подчеркнуть, что существенным аспектом в первом этапе организации цифровой трансформации является анализ рынка, его состояния и опыта реализации деятельности конкурентных предприятий, так же как и степени их цифровизации. Данная часть может способствовать определению неочевидных пробелов в менеджменте и производственной составляющей предприятия, перенять опыт внедрения и использования инновационных технологий организациями. Впоследствии, результаты анализа могут послужить базой при разработке критериев оценки эффективности функционирования предприятия и актуальных регламентов, а затем повлиять на качество проработки концепции внедрения цифровых технологий и развития предприятия. Важно определить, что концепция характеризуется как документ, отражающий проблемы, перспективы, цели и задачи в вопросах развития предприятия. Соответственно, данный единый документ отражает потребности организации в контексте рассматриваемой проблемы.

Не менее важной задачей в процессе подготовки к переводу предприятия в цифровую среду является оценка предприятия по сформированным критериям и анализу соответствующих результатов. Большое значение придаётся формулированию и составлению стратегического документа, который будет отвечать на вопросы, касающиеся потребностей организации. Данный документ станет базой для практических этапов и позволит более чётко определить последовательность действий и ответить на вопросы относительно того, что необходимо предпринять для достижения определённой в концепции задачи. В дальнейшем с опорой на стратегию необходимо скорректировать качество внутренней организации и управления на предприятии в соответствии с конкретной категорией принципов эффективности последующего внедрения инновационных технологий. Следующая часть включает совершенствование технической части, раскрывающей теоретические основы управления, реализации процессов на предприятии и последующей его подготовки к цифровой трансформации. После оценки соответствия организации предполагаемому в стратегии нормативному состоянию планируется переход к активным действиям выведения систем на новый уровень. Последние этапы включают корректировки регламентов, приуроченных к основам внедрения инновационных технологий, подготовки персонала и внутренней среды, а также согласование документации и потребностей организации с ИТ-предприятиями функционирующими в нише интеграторов. Безусловно, завершают цикл подготовки и перевода предприятия в цифровую среду мероприятия по внедрению инноваций и оценка эффективности функционирования организации, качества изменений, преимуществ и недостатков.

Таким образом, в качестве вывода следует отметить, что цифровая трансформация организации в сфере услуг основывается на ряде конкретных принципов, которые служат опорными точками при дальнейшем выборе инноваций и определении методологической основы для процедур по их внедрению. Определение этапов подготовки организации и внедрения инноваций обозначает важные и в некотором смысле неочевидные аспекты, которые могут послужить ориентиром в период проработки последовательности действий.

Список использованных источников

1. Горбашко Е.А., Ватолкина Н.Ш. Тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Журнал "Технико-технологические проблемы сервиса". – 2019. – № 3(49). – URL: <https://sciup.org/tendencii-razvitija-sfery-uslug-v-uslovijah-cifrovoj-transformacii-jekonomiki-148319941> (дата обращения: 14.06.2024).

2. Кафиятуллина Ю.Н., Курочкин Д.А., Сердечный Д.В. Принципы цифровой трансформации в современных условиях. Часть II. // Журнал "Вестник университета". – 2022. – № 7. – С. 46-53. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_49365663_11701180.pdf (дата обращения: 13.06.2024).

3. Лам Т.Х. Основные тенденции развития сферы услуг и условия сохранения экономики // XV Международная студенческая научная конференция. Управление бизнесом на отраслевом рынке сферы услуг в условиях развития цифровой экономики. – URL: <https://scienceforum.ru/2023/article/2018032408> (дата обращения: 13.06.2024).

4. Информационный источник "RB.RU" / Специалисты в сфере услуг за год заработали 10% от годового ВВП России. – URL: <https://rb.ru/news/services-income/> (дата обращения: 13.06.2024).

5. Информационный источник "Softline". 5 основных принципов успешной цифровой трансформации. – URL: <https://slddigital.com/article/5-osnovnyh-principov-uspeshnoj-cifrovoj-transformacii/> (дата обращения: 13.06.2024).

6. Министерство экономического развития РФ / Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов. – URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/310e9066d0eb87e73dd0525ef6d4191e/prognoz_soci_alno_ekonomicheskogo_razvitiya_rf_2024-2026.pdf?ysclid=lxek95eqy9783110591 (дата обращения: 13.06.2024).

7. Rha J.S., Lee H.-H. Research trends in digital transformation in the service sector: a review based on network text analysis // Service Business. – 2022. – Vol. 16. – PP. 77-98. – URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11628-022-00481-0> (accessed: 14.06.2024).