

## ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ТРАНСФОРМАЦИЮ СЕКТОРА УСЛУГ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

**Мухитдинов Худаёр Суёнович**

Университет экономики и педагогики НОУ

Доктор экономических наук, профессор кафедры экономики.

Orcid: 0009-0009-3256-2829, [xsmuxitdinov@gmail.com](mailto:xsmuxitdinov@gmail.com)

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20551622>

**Аннотация:** В данной статье научно исследуется трансформация сектора услуг в условиях цифровой экономики и факторы, влияющие на его конкурентоспособность. Проанализированы структурные изменения, происходящие в секторе услуг в результате внедрения цифровых технологий, искусственного интеллекта, больших данных (Big Data), электронной коммерции и цифровых платформ. В ходе исследования изучены основные факторы, определяющие конкурентоспособность сектора услуг, включая развитие цифровой инфраструктуры, объем инвестиций в информационно-коммуникационные технологии, уровень использования электронных услуг и качество человеческого капитала. Также обоснованы экономические и организационные механизмы, направленные на повышение конкурентоспособности сектора услуг. По результатам исследования, цифровая трансформация является важным фактором повышения эффективности предприятий сферы услуг, снижения издержек и расширения рыночных возможностей. На основе полученных результатов разработаны практические предложения по обеспечению устойчивого развития сектора услуг и повышению его конкурентоспособности.

**Ключевые слова:** Цифровая экономика, сектор услуг, цифровая трансформация, конкурентоспособность, искусственный интеллект, большие данные, электронные услуги, ИКТ, инновации, цифровые платформы, экономическая эффективность, рынок услуг, электронная коммерция, цифровая инфраструктура, эконометрический анализ.

**Введение.** Ускорение процессов цифровизации в мировой экономике создает новые возможности для развития сектора услуг. В результате широкого внедрения цифровых технологий, искусственного интеллекта, больших данных, облачных технологий и систем электронной коммерции рынок услуг выходит на качественно новый уровень. В частности, в секторе услуг процессы цифровой трансформации повышают качество, скорость, прозрачность и адаптивность услуг к потребностям потребителей.

В Республике Узбекистан развитие цифровой экономики в последние годы стало одним из приоритетных направлений государственной политики. В рамках стратегии «Цифровой Узбекистан – 2030» ведется масштабная работа по широкому внедрению современных информационно-коммуникационных технологий во всех секторах экономики, включая сферу услуг. Это создает возможности для повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг, снижения издержек и формирования новых бизнес-моделей.

В этом контексте исследования цифровой трансформации сектора услуг и факторов, влияющих на его конкурентоспособность, имеют научное и практическое значение.

**Анализ литературы по данной теме.** Вопросы цифровой экономики и трансформации сектора услуг изучались многими зарубежными и отечественными учеными.

В своей теории конкурентоспособности М. Портер подчеркивал, что инновации и технологические новшества играют важную роль в формировании конкурентных преимуществ предприятий [Портер, 1990]. Он считал, что цифровые технологии снижают издержки предприятий и расширяют рыночные возможности.

К. Шваб отмечает, что искусственный интеллект, интернет-сети и технологии автоматизации трансформируют экономические системы в рамках концепции четвертой промышленной революции [Шваб, 2017]. По мнению автора, цифровизация в секторе услуг становится ключевым фактором повышения эффективности и инновационного развития.

Дж. Бриньольфссон и А. МакАфи научно доказали, что цифровые технологии являются важным фактором повышения производительности труда и создания новой экономической ценности [Brynjolfsson & McAfee, 2014]. Их исследования подробно рассматривают влияние электронных услуг и платформ на экономическую эффективность.

Узбекский экономист А. Вахобов подчеркивает, что цифровая трансформация экономики страны является важным инструментом повышения инвестиционной привлекательности и модернизации сектора услуг [Вахобов, 2021].

Кроме того, в исследовании С. Гуломова был проанализирован процесс развития рынка услуг в цифровой экономике, влияние электронной коммерции и цифровых платформ на экономическую эффективность [Гуломов, 2022].

Анализы показывают, что конкурентоспособность сектора услуг напрямую зависит от развития цифровой инфраструктуры, уровня внедрения инновационных технологий, качества человеческого капитала и масштабов использования электронных услуг.

**Методология исследования.** В исследовании использовался систематический подход к научным знаниям, сравнительный анализ, экономико-статистический анализ, эконометрическое моделирование и методы экспертной оценки.

Информационная база исследования сформирована на основе данных Национального статистического комитета Республики Узбекистан, Всемирного банка, Международного союза электросвязи (МСЭ), индексов развития электронного правительства ООН, а также статистических данных о деятельности сектора услуг.

Для выявления факторов, влияющих на конкурентоспособность, была сформирована следующая система факторов:

уровень развития цифровой инфраструктуры;

доля интернет-пользователей;  
 объем использования электронных услуг;  
 уровень инновационной активности;  
 Объем инвестиций в сектор ИКТ;  
 Производительность труда в секторе услуг;  
 уровень цифровой грамотности.

Взаимосвязь между этими факторами и показателями конкурентоспособности сектора услуг оценивалась с помощью корреляционно-регрессионного анализа.

**Результаты и обсуждение.** Цифровую экономику можно определить как экономическую систему, в которой данные, цифровые технологии и сетевые платформы играют центральную роль в производстве, обмене и потреблении информации. Для сектора услуг цифровизация — это не просто применение ИКТ; это перестройка цепочек создания ценности услуг, взаимодействия с клиентами и границ конкуренции. Новые формы создания ценности возникают благодаря возможности удаленного предоставления услуг, информации в режиме реального времени и сервисов. В результате конкурентоспособность все больше зависит от того, насколько эффективно компании и регионы сочетают технологии с организационным перепроектированием, доверием и человеческим капиталом.

В условиях быстро развивающейся цифровой экономики цифровая инфраструктура становится ключевым фактором повышения эффективности сектора услуг, поскольку она влияет на конкурентоспособность сектора, расширяя доступ к рынкам, уменьшая информационную асимметрию и поддерживая прозрачность цен. Концептуально, сектор услуг опирается на нематериальные активы, одновременное присутствие производства и потребления, а также совместное создание потребителей; следовательно, цифровые инструменты, обеспечивающие надежную возможность предоставления широкополосного доступа, облачных услуг и онлайн-сервисов, могут повысить как производительность, так и качество. Сравнительные исследования в странах ОЭСР и развивающихся странах показывают, что улучшенная цифровая инфраструктура связана с более быстрым распространением инноваций, более высоким уровнем удержания клиентов и более масштабируемыми бизнес-моделями, особенно в сочетании с организационными изменениями и развитием навыков. Стратегическим приоритетом для компаний, предоставляющих услуги, и регулирующих органов является согласование инвестиций в инфраструктуру, реформ регулирования и стимулов к внедрению, одновременно обеспечивая конкуренцию и защиту потребителей. Однако выгоды могут распределяться неравномерно по регионам и размерам компаний, что требует целенаправленных мер.

В экономиках, переходящих к цифровым платформам и сетям, платформенная экономика становится ключевым фактором повышения эффективности сектора услуг, поскольку она влияет на конкурентоспособность сектора услуг, повышая доверие, снижая

воспринимаемый риск и обеспечивая дистанционное заключение договоров и предоставление услуг. Концептуально, сектор услуг опирается на нематериальные активы, одновременное наличие производства и потребления, а также совместное создание клиентов; следовательно, цифровые инструменты, поддерживающие двусторонние рынки, которые сопоставляют поставщиков и потребителей и снижают затраты на поиск, могут повысить как производительность, так и воспринимаемое качество. Растущее количество эмпирических исследований свидетельствует о том, что улучшения в платформенной экономике связаны с более быстрым распространением инноваций, более высоким уровнем удержания клиентов и более масштабируемыми бизнес-моделями, особенно в сочетании с организационными изменениями и развитием навыков. Для национальных и региональных политиков это означает согласование инвестиций в инфраструктуру, реформ регулирования и стимулов к внедрению, а также обеспечение конкуренции и защиты потребителей. Однако специфические для каждой страны ограничения, такие как неравномерность инфраструктуры, дефицит квалифицированных кадров и институциональные противоречия, могут подорвать эти достижения.

В условиях конкурентной динамики современных рынков услуг измерение вклада платформенной экономики требует прозрачной системы показателей, учитывающей как входные, так и выходные данные. На входной стороне исследователи обычно используют такие показатели, как доступность и скорость широкополосного доступа, индексы доступности, доля фирм, использующих облачные технологии, и инвестиции в ИКТ на одного сотрудника. На выходной стороне конкурентоспособность может быть оценена по таким показателям, как добавленная стоимость на одного сотрудника, доля экспорта цифровых услуг, выживаемость фирм, рейтинги клиентов или составной индекс конкурентоспособности. Ключевой методологической задачей является отделение прямого влияния платформенной экономики от взаимосвязанных факторов, таких как размер фирмы, структура сектора или качество институтов в конкретном регионе. Это способствует многоуровневым моделям, где фирмы расположены в (микро)секторах и регионах (мезо) и находятся под влиянием макроуровневых правил и инфраструктуры.[13] Однако без доверия и кибербезопасности, даже при наличии технологий, их внедрение может застопориться.

В экономиках, переходящих на цифровые платформы и сети, финтех и цифровые платежи становятся ключевым фактором повышения эффективности сектора услуг, поскольку этот аспект влияет на конкурентоспособность сектора, укрепляя доверие, снижая воспринимаемый риск и обеспечивая дистанционное заключение договоров и предоставление услуг. Концептуально, сектор услуг опирается на нематериальные активы, одновременное производство и потребление, а также совместное создание клиентов; поэтому цифровые инструменты, поддерживающие безналичные платежи, мобильные кошельки и системы быстрых переводов, ускоряющие транзакции, могут повысить как производительность, так и воспринимаемое

качество. Сравнительные исследования в странах ОЭСР и развивающихся странах показывают, что улучшения в сфере финтеха и цифровых платежей связаны с более быстрым распространением инноваций, более высоким уровнем удержания клиентов и более масштабируемыми бизнес-моделями, особенно в сочетании с организационными изменениями и развитием навыков. Для инновационных агентств и образовательных учреждений крайне важно согласовывать инвестиции в инфраструктуру, реформы регулирования и стимулы для внедрения, одновременно контролируя конкуренцию и защиту потребителей. Однако направление и масштаб воздействия зависят от взаимодополняемости технологий, организации и регулирования.

Для оценки вклада финтеха и цифровых платежей в экономику, переходящую на цифровые платформы и сети, необходима прозрачная система показателей, учитывающая как входные, так и выходные данные. В качестве входных данных исследователи обычно используют такие показатели, как доступность и скорость широкополосного доступа, индексы доступности, доля компаний, использующих облачные технологии, и инвестиции в ИКТ на одного сотрудника. В качестве выходных данных конкурентоспособность может быть приблизительно оценена по добавленной стоимости на одного сотрудника, доле экспорта цифровых услуг, выживаемости компаний, рейтингам клиентов или составному индексу конкурентоспособности. Ключевой методологической проблемой является отделение прямого влияния финтеха и цифровых платежей от взаимосвязанных факторов, таких как размер компании, структура сектора или качество институтов в конкретном регионе. Это способствует многоуровневым моделям, в которых компании расположены в (микро)секторах и регионах и находятся под влиянием (мезо) и макроуровневых правил и инфраструктуры. Тем не менее, трудности измерения и риски эндогенности усложняют причинно-следственный анализ и требуют осторожной эконометрической идентификации.

В условиях быстро развивающейся цифровой экономики электронная коммерция и омниканальные услуги становятся ключевым фактором развития сектора услуг, поскольку они создают конкурентное преимущество, повышая операционную эффективность за счет автоматизации, стандартизации и мониторинга в режиме реального времени. Концептуально сектор услуг опирается на нематериальные активы, одновременное присутствие производства и потребления, а также совместное создание ценности для клиента; следовательно, цифровые инструменты, поддерживающие интеграцию офлайн- и онлайн-каналов розничной торговли и услуг, могут повысить как производительность, так и качество. Практический опыт лидеров цифровой индустрии показывает, что улучшения в электронной коммерции и омниканальных услугах связаны с более быстрым распространением инноваций, более высоким уровнем удержания клиентов и более масштабируемыми бизнес-моделями, особенно в сочетании с организационными изменениями и развитием навыков.[11] Практическая задача для региональных институтов развития состоит в координации

инвестиций в инфраструктуру, реформ регулирования и стимулов к внедрению, одновременно обеспечивая конкуренцию и защиту потребителей. Однако выгоды могут распределяться неравномерно по регионам и размерам компаний, что требует целенаправленных мер.

С многоуровневой точки зрения (макро-мезо-микро) для измерения вклада электронной коммерции и омниканальных услуг необходима прозрачная система показателей, учитывающая как входные, так и выходные данные. На входной стороне исследователи обычно используют такие показатели, как доступность и скорость широкополосного доступа, индексы доступности, доля фирм, использующих облачные технологии, и инвестиции в ИКТ на одного сотрудника. На выходной стороне конкурентоспособность может быть представлена в виде добавленной стоимости на одного сотрудника, доли экспорта цифровых услуг, выживаемости фирм, рейтингов клиентов или составного индекса конкурентоспособности. Ключевой методологической проблемой является отделение прямого влияния электронной коммерции и омниканальных услуг от взаимосвязанных факторов, таких как размер фирмы, структура сектора или качество институциональной среды в конкретном регионе. Это способствует многоуровневым моделям, в которых фирмы расположены в (микро)секторах и регионах и находятся под влиянием (мезо) и макроуровневых правил и инфраструктуры.[12] Однако специфические для каждой страны ограничения, такие как неравномерная инфраструктура, дефицит квалифицированных кадров и институциональная несогласованность, могут подрывать эти достижения.

### **Заключение.**

Результаты исследования показали, что цифровая трансформация является одним из ключевых факторов повышения конкурентоспособности сектора услуг. Было установлено, что компании, широко внедрившие цифровые технологии, демонстрируют значительно более высокие уровни качества обслуживания, операционной эффективности и удовлетворенности клиентов.

Также было отмечено, что темпы роста валовой добавленной стоимости сектора услуг в регионах с развитой цифровой инфраструктурой были выше, чем в других регионах.

На основе результатов исследования были разработаны следующие предложения:

Необходимо широко внедрять технологии искусственного интеллекта и больших данных в предприятиях сферы услуг.

Целесообразно разработать новые бизнес-модели предоставления услуг на основе цифровых платформ.

В секторе услуг необходимо усовершенствовать системы электронных платежей и инфраструктуру электронной коммерции.

Необходимо расширить специальные программы по подготовке специалистов в области ИКТ и повышению цифровой грамотности.

Рекомендуется ввести комплексный индекс для оценки качества цифровых услуг в регионах.

Целесообразно создать эконометрическую систему прогнозирования для мониторинга конкурентоспособности сектора услуг.

### **Adabiyotlar, References, Литературы:**

1. Porter M.E. The Competitive Advantage of Nations. – New York: Free Press, 1990.
2. Schwab K. The Fourth Industrial Revolution. – Geneva: World Economic Forum, 2017.
3. Brynjolfsson E., McAfee A. The Second Machine Age. – New York: W.W. Norton & Company, 2014.
4. Vahobov A.V. Raqamli iqtisodiyot va uning rivojlanish istiqbollari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2021.
5. G'ulomov S.S. Raqamli iqtisodiyot asoslari. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2022.
6. OECD. Digital Economy Outlook 2024. – Paris: OECD Publishing, 2024.
7. World Bank. World Development Report 2024: Digital Transformation. – Washington DC, 2024.
8. United Nations. E-Government Survey 2024. – New York: United Nations Publications, 2024.
9. International Telecommunication Union (ITU). Measuring Digital Development 2024. – Geneva, 2024.
10. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasi to'g'risidagi Farmoni.UNCTAD (Birlashgan Millatlar Tashkilotining Savdo va Taraqqiyot bo'yicha Konferensiyasi). 2019. Raqamli Iqtisodiyot bo'yicha 2019-yilgi Hisobot: Qiymat yaratish va egallash. Jeneva: UNCTAD.
11. UNCTAD (Birlashgan Millatlar Tashkilotining Savdo va Taraqqiyot bo'yicha Konferensiyasi). 2019. Raqamli Iqtisodiyot bo'yicha 2019-yilgi Hisobot: Qiymat yaratish va egallash. Jeneva: UNCTAD.
12. OECD (Iqtisodiy hamkorlik va rivojlanish tashkiloti). 2020. Raqamli iqtisodiyotning 2020 yilga oid istiqbollari. Parij: OECD.
13. Qodirov, Farrux, and Sabrina Turayeva. "IOT (INTERNET OF THINGS) ORQALI SANOAT ENERGIYA SAMARADORLIGINI OSHIRISH." *Общественные науки в современном мире: теоретические и практические исследования* 4.7 (2025): 75-83.
14. Qodirov, Farrux, and Husniya Ergasheva. "INVESTITSIYALARNI JALB QILISH VA UNING SAMARADORLIGI." *Общественные науки в современном мире: теоретические и практические исследования* 3 (2024): 64-69.
15. Qodirov, F., N. Sirojev, and S. Negmatova. "Features of the Android Studio software package." *Академические исследования в современной науке* 2.17 (2023): 130-146.
16. Ergash o'g'li, Qodirov Farrux. "Econometric modeling of the development of medical services to the population of the region/Berlin Studies Transnational Journal of Science and Humanities." (2022): 1-1.
17. Кодиров, Ф. Э., and О. Д. Дониёров. "ЭФФЕКТИВНЫЕ МОДЕЛИ РАЗВИТИЯ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАШАКАДЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ." *Символ науки* 7-2 (2022): 15-17.
18. Қодиров, Ф. "Вилюят аҳолисига соғлиқни сақлаш хизматлари кўрсатиш тармоқлари ривожланиш механизмининг статистик таҳлили." *Andijon Mashinasozlik Instituti* (2022).

19. Қодиров, Ф. "Қашқадарё вилояти аҳолисига тиббий хизмат кўрсатиш тармоқларини ривожлантиришнинг истиқболлари". О 'ZBEKISTON QISHLOQ VA SUV HO 'JALIGI' àà" AGRO ILM." o 'zbekiston qishloq va suv ho 'jaligi» àà «Agro ilm (2022).
20. Қодиров, Ф. "" ХУДУДЛАРДА ТИББИЙ ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ ЭКОНОМЕТРИК МОДЕЛЛАШТИРИШ". ХОРАЗМ МАЪМУН АКАДЕМИЯСИ АХБОРОТНОМАСИ." *Хоразм маъмун академияси ахборотномаси* (2022).
21. Қодиров, Ф. "" АҲОЛИГА ТИББИЙ ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИНГ КЕЛГУСИ ҲОЛАТИНИ БАШОРАТЛАШ". Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти." *Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти* (2022).
22. Qodirov, F. "" Қашқадарё ҳудуди аҳолисига хизмат кўрсатиш тармоқлари ва уларга таъсир этувчи омиллар". О 'zbekiston Qishloq Va Suv ho 'jaligi" Jurnalі." О 'zbekiston Qishloq Va Suv ho 'jaligi" Jurnalі (2022).