

## ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И РАЗВИТИЕ СФЕРЫ УСЛУГ

**В.В. Шурхай**, 2 курс

Научный руководитель – **И.М. Зборина**, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

Тема цифровых технологий в последнее время набирает все большее значение. Особенно это актуально в сфере услуг. Сфера услуг, используя цифровой формат, развивается довольно стремительно по сравнению с другими отраслями экономики. Компании стали активно разрабатывать цифровые проекты для привлечения большего количества потребителей в сферу услуг.

Однако не все представители данного бизнеса до конца понимают, какие преимущества несет в себе цифровая трансформация, считая, что это частные случаи замены некоторых бизнес-процессов определенными цифровыми технологиями или сервисом [1, с81].

Между тем, полное понимание значимости цифровой трансформации наступает во время пандемии, падения цен на нефть, изменения валютного курса, так как данные факторы напрямую влияют на экономику страны.

Исходя из этого вытекает два мнения специалистов. Одни склоняются к тому, что кризисные ситуации приведут к росту цифровых процессов. Другие же, наоборот, считают, что из-за возникновения кризисных ситуаций у предприятий не окажется средств для данных процессов.

Внедрение цифровых технологий в сферу услуг требует финансовых вложений, которые не каждая фирма имеет. При чем каждая фирма сама принимает для себя решение, от которого зависит ее дальнейшая конкурентоспособность.

Положительной стороной цифровой трансформации является повышение эффективности организаций, а также увеличение эффективности бизнес-процессов, что непосредственно влияет на стабильность предприятия на рынке.

Однако для проведения цифровизации на предприятиях требуется большое количество актуальной и качественной информации. Это и является ключевым недостатком цифровизации.

Ведущую роль в области цифровых услуг занимает ИТ-сфера. Все больше и больше организаций используют маркетплейсы, создают собственные сайты, а так же ведут страницы в социальных сетях для продвижения своей продукции или услуг. Наибольшую роль для решения данных задач играет телекоммуникационный сектор, где большую часть рынка занимает беспроводная передача данных.

Кроме этого, важнейшую роль в области цифровых услуг играет сотрудничество, способствующее модернизации и продвижению продукции. Разработка совместных проектов или стартапов позволяет исследовать, а так же занять большую часть рынка.

Результатом правильного внедрения цифровых технологий являются увеличение клиентов, повышение узнаваемости бренда, улучшение производительности.

Примером крупной организации в Республике Беларусь можно назвать онлайн-гипермаркет “21vek.by”. Большинство покупок здесь происходит онлайн: через мобильное приложение или браузер. Гипермаркет имеет множество пунктов выдачи и два крупных складских помещения на территории Беларуси. Главным достоинством является то, что клиент сам может выбрать удобный для него способ доставки, а именно заказать курьера или прийти самому в пункт выдачи заказов в удобное для него время. Так же в условиях пандемии гипермаркетом был предложен способ бесконтактной доставки заказа [2].

Вторым примером можно назвать платежную систему “Оплати”, которая применяется для онлайн-покупки проездного билета в городских автобусах. Оплата в данном приложении происходит на основе сканирования QR-кода, который имеет каждое транспортное средство. Кроме покупок билетов на городской транспорт, платежной системой пользоваться и для других целей: совершать денежные переводы, совершать покупки у организаций-партнеров.

Кроме этого в Республике Беларусь правительством принимаются различные государственные программы по развитию цифровых технологий в стране. На данный момент в республике проходит государственная программа “Цифровое развитие Беларуси”, принятая на 2021-2025 года. Данной программой предусматривается выполнение мероприятий по созданию современной информационно-коммуникационной инфраструктуры, внедрению цифровых инноваций в отраслях экономики и технологий «умных городов», а также обеспечению информационной безопасности. Всего в Государственной программе 6 подпрограмм, 84 мероприятия, 32 заказчика. [3].

По результатам 2021 года в ходе данной программы прослеживаются положительные результаты по следующим показателям (таблица).

Таблица – Динамика основных показателей в рамках государственной программы

| Показатель                                                                                             | План   | Факт   | Процент выполнения |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------------------|
| Увеличение пропускной способности Единой республиканской сети передачи данных по отношению к 2020 году | 20%    | 21,70% | 108,50             |
| Охват населения Республики Беларусь услугами сотовой подвижной электросвязи по технологии LTE (4G)     | 89,40% | 97,40% | 108,95             |

Источник: собственная разработка на основе [3]

По данным таблицы видно, что в Республике Беларусь большое внимание уделяется качеству мобильного интернета и его пропускной способности.

Помимо этого, в рамках программы начата подготовка образовательной платформы для повышения «цифровой грамотности» населения страны.

Цифровизация сферы услуг также способствует выходу на мировой рынок. Большинство компаний имеют собственные интернациональные сайты, расширения для браузеров и мобильные приложения.

Подводя итоги, можно сказать, что цифровизация сферы услуг способствует большему взаимодействию субъектов рынка сферы услуг, повышению клиентоориентированности. Кроме того, снижается время на получение услуг, что напрямую влияет на пропускную способность организации, а так же увеличение рентабельности.

### **Список использованных источников**

1. Техничко-технологическис проблемы сервиса №4(54) 2020 [Электронный ресурс] / Режим доступа <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-sfery-uslug-v-novyh-usloviyah> – Дата доступа: 27.03.2023
2. Онлайн-гипермаркет 21век [Электронный ресурс] / Режим доступа <https://www.21vek.by> – Дата доступа: 31.03.2023
3. Министерствосвязи и информатизации Республики Беларусь [Электронный ресурс] / режим доступа <https://www.mpt.gov.by/ru/bannerpage-gosprogramma-cifrovoe-razvitie-belarusi-na-2021-2025> - Дата доступа: 29.03.2023
4. Оплати [Электронный ресурс] / Режим доступа <https://www.o-plati.by/accept-payments> - Дата доступа: 28.03.2023