



UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY

international scientific conference

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТФОРМЫ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Нормуродова Зулфия

Изатуллаевна

Преподаватель института

ISFT

Самаркандского филиала

кафедры

«Экономика и

международное

финансовое управление

***Аннотация:** В статье рассматривается роль цифровых платформ в развитии предприятий сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики. Обосновано, что использование цифровых платформ способствует расширению рыночного охвата предприятий, снижению транзакционных издержек, повышению доступности услуг и более эффективному взаимодействию между производителями и потребителями. На основе статистических данных Республики Узбекистан рассмотрена динамика рынка услуг и электронной торговли. Предложена последовательность влияния цифровых платформ на развитие предприятий сферы услуг.*

***Ключевые слова:** цифровая экономика, цифровые платформы, сфера услуг, предприятия сферы услуг, электронная коммерция, цифровизация, эффективность, потребитель, инновации.*

**RAQAMLI PLATFORMALAR XIZMAT KO'RSATISH
KORXONALARINI RIVOJLANTIRISH OMILI SIFATIDA**

UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY

international scientific conference

Annotasiya: *Ushbu tezisdagi raqamli platformalarning xizmat ko'rsatish korxonalarini rivojlantirishdagi o'rni va ahamiyati o'rganilgan. Raqamli platformalardan foydalanish orqali xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish, mijozlar bilan o'zaro aloqalarni kengaytirish, korxonalarining bozorga chiqish imkoniyatlarini oshirish hamda xizmatlar ko'rsatish samaradorligini yaxshilash masalalari tahlil qilingan. Shuningdek, raqamli platformalarning xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligi, mijozlar bazasi va daromadlarini oshirishga ta'siri yoritilgan. Xizmatlar sohasida raqamli platformalardan samarali foydalanish bo'yicha amaliy takliflar ishlab chiqilgan.*

Kalit so'zlar: *raqamli platformalar, xizmat ko'rsatish korxonalari, raqamlashtirish, raqamli texnologiyalar, xizmatlar sohasi, raqobatbardoshlik, mijozlar, biznes jarayonlari.*

Digital platforms as a factor in the development of service enterprises

Abstract: *This thesis examines the role and importance of digital platforms in the development of service enterprises. The study analyzes how the use of digital platforms can improve service delivery processes, expand customer interaction, increase enterprises' access to markets, and enhance operational efficiency. Particular attention is paid to the impact of digital platforms on the competitiveness of service enterprises, customer base expansion, and revenue growth. Practical recommendations for the effective use of digital platforms in the service sector are also proposed.*

Keywords: *digital platforms, service enterprises, digitalization, digital technologies, service sector, competitiveness, customers, business processes.*

Введение

Современный этап развития экономики характеризуется активным внедрением цифровых технологий во все сферы хозяйственной

UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY

international scientific conference

деятельности. Особенно значительное влияние цифровизация оказывает на сферу услуг, поскольку большинство услуг предполагает непосредственное взаимодействие предприятия с потребителем, обработку информации, осуществление платежей, продвижение и обратную связь.

Цифровые платформы становятся одним из важных инструментов организации такого взаимодействия. Они позволяют объединять поставщиков услуг и потребителей в единой цифровой среде, обеспечивать обмен информацией, осуществлять поиск и выбор услуг, принимать платежи и формировать обратную связь.

Актуальность исследования определяется быстрым ростом сферы услуг в Узбекистане. По данным Национального комитета Республики Узбекистан по статистике, объём оказанных рыночных услуг увеличился с 389,4 трлн сумов в 2021 году до 1 050,3 трлн сумов в 2025 году. Только за 2025 год объём рынка услуг увеличился на 14,7% по сравнению с 2024 годом.

Одновременно происходит расширение электронной торговли. Согласно официальным статистическим данным, объём электронной торговли увеличился с 15,2 трлн сумов в 2024 году до 31,6 трлн сумов в 2025 году.

Основная часть

Цифровую платформу можно рассматривать как организационно-технологическую систему, обеспечивающую взаимодействие нескольких групп участников рынка посредством цифровой инфраструктуры. В сфере услуг такими участниками могут выступать предприятия, индивидуальные предприниматели, потребители, платёжные организации и другие субъекты.

UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY

international scientific conference

Экономическое значение цифровых платформ заключается не только в переводе традиционных операций в электронный формат. Их использование изменяет механизм взаимодействия участников рынка. Потребитель получает возможность быстрее находить необходимую услугу, сравнивать предложения и оставлять отзывы, а предприятие — расширять аудиторию, получать информацию о спросе и использовать цифровые инструменты продвижения.

Особое значение имеет **сетевой эффект**. По мере увеличения количества пользователей платформы возрастает её экономическая ценность для других участников. Чем больше потребителей пользуется платформой, тем привлекательнее она становится для поставщиков услуг. В свою очередь, увеличение числа поставщиков расширяет выбор для потребителей.

В результате формируется механизм:

цифровая инфраструктура → подключение предприятия к платформе → расширение взаимодействия с потребителями → сетевой эффект → накопление данных → анализ спроса → индивидуализация услуг → расширение рынка → развитие предприятия.

Данный механизм позволяет рассматривать цифровые платформы не просто как технический инструмент, а как фактор изменения экономической деятельности предприятий сферы услуг.

Для предприятий малого и среднего бизнеса цифровые платформы имеют особое значение. Традиционное продвижение услуг требует значительных финансовых ресурсов, тогда как использование социальных сетей, маркетплейсов, онлайн-карт, сервисов бронирования и других цифровых каналов позволяет получить доступ к более широкой аудитории.

UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY

international scientific conference

Кроме того, цифровые платформы создают возможности для формирования клиентской базы и анализа поведения потребителей. Предприятие может получать информацию о частоте обращений, наиболее востребованных услугах, времени спроса, оценках клиентов и других параметрах. Использование такой информации позволяет принимать более обоснованные управленческие решения.

Цифровизация особенно заметна в тех видах услуг, где возможно непосредственное онлайн-взаимодействие с клиентом. Согласно данным Национального комитета по статистике, в 2025 году услуги связи и информатизации выросли на 22,7%, финансовые услуги — на 24,6%, а транспортные услуги — на 10,8%.

Таким образом, цифровые технологии становятся частью не только коммуникационного процесса, но и механизма формирования экономической эффективности предприятий.

Влияние цифровых платформ на деятельность предприятий

Воздействие цифровых платформ на предприятия сферы услуг можно рассматривать по нескольким направлениям.

Во-первых, происходит **расширение рыночного охвата**. Предприятие получает возможность привлекать клиентов не только из своего непосредственного территориального окружения.

Во-вторых, сокращаются отдельные **транзакционные издержки**, связанные с поиском клиентов, распространением информации и организацией взаимодействия.

В-третьих, повышается **скорость получения информации о спросе**. Отзывы, рейтинги, количество заказов и другие цифровые данные позволяют оперативнее реагировать на изменения потребительского поведения.

UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY

international scientific conference

В-четвёртых, создаются условия для **индивидуализации услуг**. Анализ клиентских данных позволяет формировать персональные предложения и учитывать индивидуальные предпочтения потребителей.

В-пятых, цифровые платформы способствуют повышению **конкурентоспособности предприятий**, поскольку позволяют использовать новые каналы продвижения и взаимодействия с клиентами.

При этом цифровизация не гарантирует автоматического повышения эффективности. Результат зависит от уровня цифровой компетентности работников, качества инфраструктуры, способности предприятия анализировать данные, уровня доверия потребителей и институциональной среды.

Авторский подход

В рамках исследования предлагается рассматривать влияние цифровых платформ на развитие предприятия сферы услуг через систему взаимосвязанных элементов:

цифровая инфраструктура → цифровая платформа → взаимодействие с потребителем → данные → анализ спроса → совершенствование услуги → расширение клиентской базы → рост эффективности предприятия.

Для оценки результатов цифровизации могут использоваться следующие показатели:

- изменение объёма реализации услуг;
- темп роста клиентской базы;
- доля онлайн-заказов;
- среднее количество повторных обращений;
- уровень удовлетворённости клиентов;
- среднее время обслуживания;
- затраты на привлечение одного клиента;

UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY international scientific conference

- доход на одного клиента;
- доля цифровых каналов в продажах.

Предлагаемый подход позволяет связать использование цифровых технологий непосредственно с экономическими результатами деятельности предприятия.

Заключение

Проведённый анализ показывает, что цифровые платформы становятся важным фактором трансформации предприятий сферы услуг. Их значение заключается в создании новых механизмов взаимодействия между предприятиями и потребителями, расширении рыночного охвата, повышении доступности услуг и использовании данных при принятии управленческих решений.

Для Узбекистана данное направление приобретает особую актуальность в связи с быстрым ростом рынка услуг и электронной торговли. Увеличение объёма рыночных услуг до 1 050,3 трлн сумов в 2025 году и рост электронной торговли до 31,55 трлн сумов свидетельствуют о расширении экономической основы для дальнейшего внедрения цифровых инструментов.

В дальнейшем перспективным направлением исследования является количественная оценка влияния уровня использования цифровых платформ на экономические показатели предприятий сферы услуг. Это позволит перейти от общего анализа цифровизации к эмпирическому определению факторов, наиболее существенно влияющих на эффективность предприятий.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Национальный комитет Республики Узбекистан по статистике. Основные показатели сферы услуг в Республике Узбекистан за январь–декабрь 2025 года. 2026.

UNIVERSAL INSIGHTS CONFERENCE ON SCIENCE AND SOCIETY international scientific conference

2. Национальный комитет Республики Узбекистан по статистике.
Электронная торговля: статистические данные за 2016–2025 гг. 2026.
3. Национальный комитет Республики Узбекистан по статистике.
Цифровая экономика: официальная статистика Республики Узбекистан.
4. OECD. Digital Economy Outlook.
5. World Bank. Digital Development.
6. United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD).
Digital Economy Reports.