

УДК 338.46

**ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ
УСЛУГ: АНАЛИЗ РЕАЛИЗУЕМЫХ ПРАКТИК**

Шафигуллина А.М., студент гр. 6308, III курс

Научный руководитель: Нагматуллина Л.К., к. социол. наук., доцент
Казанский национальных исследовательский технический университет
им. А.Н. Туполева-КАИ
г. Казань

Цифровая трансформация предприятий в сфере услуг выступает ключевым фактором повышения их конкурентоспособности в условиях современной экономики. В настоящее время более 68% российских компаний рассматривают цифровизацию как стратегический приоритет развития, а свыше 55% уже реализуют комплексные программы внедрения цифровых технологий¹. Данные показатели во многом определяются и ростом требований потребителей: около 70% клиентов ожидают получения услуг в онлайн-формате, а более 60% ориентируются на скорость и удобство цифровых сервисов при выборе компании². В этих условиях предприятия сферы услуг вынуждены активно адаптироваться к новым цифровым реалиям.

Сущность цифровой трансформации заключается в глубокой перестройке бизнес-процессов на основе данных и цифровых платформ. В отличие от традиционной автоматизации, она охватывает ключевые процессы предприятия, включая маркетинг, обслуживание клиентов и финансовое управление. Таким образом, цифровизация становится не только инструментом повышения эффективности, но и источником устойчивых конкурентных преимуществ.

Развитие цифровой трансформации в России поддерживается на государственном уровне. Согласно национальным целям, намеченным к реализации, к 2030 году доля социально значимых услуг, предоставляемых в электронном виде, должна достичь 95%, а уровень цифровой зрелости экономики - превысить 80%³. В настоящее время этот показатель составляет около 74,7%, что свидетельствует о высоких темпах цифровизации⁴.

Наиболее показательной является цифровая трансформация финансового сектора. Так, Сбербанк инвестирует значительные средства в развитие цифровых сервисов: доля онлайн-операций превышает 90%, а количество активных пользователей мобильного приложения составляет более 80 млн человек⁵. Т-Банк, работающий полностью в цифровом формате, обслуживает свыше 30 млн клиентов и демонстрирует один из самых высоких показателей рентабельности в отрасли. Внедрение технологий искусственного интеллекта позволяет банкам автоматизировать до 70% операций, включая обработку заявок и клиентскую поддержку, что снижает затраты и ускоряет

обслуживание⁵. Таким образом, финансовый сектор задает стандарты цифровизации для других отраслей услуг.

Положительный, успешный пример динамичной цифровизации демонстрирует и сфера фитнес-индустрии, где технологии активно используются для повышения заинтересованности клиентов в предоставляемых услугах, их привлечении. Так, согласно данным статистики, на данный момент более 65% фитнес-клубов внедрили мобильные приложения и онлайн-сервисы⁶. Например, сеть отечественных фитнес-клубов World Class отмечает рост посещаемости на 20% после внедрения цифровых решений, а использование CRM-систем позволяет увеличить уровень удержания клиентов на 15-25%. Аналогичный положительный эффект от интеграции информационных технологий в деятельность, демонстрирует и сеть X-Fit, у которой доля онлайн-записей на занятия превышает 70%, что значительно снижает нагрузку на администраторов. Кроме того, развитие получил такой формат проведения тренировок как онлайн-тренировки, что способствовало не только увеличению аудитории занимающихся спортом на 30-40 %, но и одним из важных факторов, определивших устойчивость бизнеса⁶.

Цифровая трансформация активно развивается в сфере туризма и гостеприимства, о чем ярко свидетельствуют цифры, согласно которым более 80% туристов в России используют онлайн-сервисы для планирования поездок, а доля онлайн-бронирований ежегодно растет на 15-20%⁷. Отечественные цифровые сервисы Booking.com и Ostrovok.ru обеспечивают миллионы транзакций, упрощая взаимодействие между клиентами и поставщиками услуг. В отечественной гостиничной сети Azimut Hotels внедрение цифровых систем управления позволило сократить время регистрации гостей на 30% и повысить загрузку номерного фонда на 10-15%. В целом цифровизация туризма способствует росту внутреннего турпотока, который в последние годы увеличивается на 5-7% ежегодно⁷.

В настоящее время процессы цифровизации услуг динамично внедряются и в сфере консалтинговых услуг. Так, например, более 50% консультационных проектов в России уже реализуются с использованием цифровых платформ⁸. Отечественные фирмы, вошедшие в топ-10 аудиторских компаний России в 2026 году - группа компаний Б1 и Кэпт⁹ применяют аналитические системы и облачные решения, позволяющие сокращать сроки выполнения проектов на 20-40%. Цифровое консультирование снижает стоимость услуг для клиентов, что делает их более доступными для малого и среднего бизнеса. В результате рынок консалтинговых услуг демонстрирует устойчивый рост, в том числе за счет цифровых решений.

Несмотря на значительные преимущества, цифровая трансформация может быть сопряжена с рядом сложностей. Около 40% компаний сталкиваются с нехваткой квалифицированных специалистов, а более 35% отмечают высокие затраты на внедрение технологий¹. При этом множество цифровых проектов не достигают ожидаемых результатов из-за отсутствия комплексной стратегии и недостаточной интеграции решений. Наличие этих

факторов обуславливает необходимость системного подхода к управлению цифровыми изменениями. Тем не менее, общая динамика цифровизации остается положительной.

Таким образом, цифровая трансформация предприятий сферы услуг представляет собой комплексный и многогранный процесс, охватывающий технологические, организационные и внешние аспекты деятельности организаций. Ее реализация способствует повышению эффективности бизнес-процессов, снижению издержек и улучшению качества обслуживания клиентов. В условиях усиления конкуренции и роста требований со стороны потребителей цифровизация становится не просто инструментом развития, а необходимым условием устойчивого функционирования организаций.

Список литературы

1. Роль цифровой трансформации в развитии предприятий сферы услуг на современном этапе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-tsifrovoy-transformatsii-v-razviti-predpriyatiy-sfery-uslug-na-sovremennom-etape/viewer> (дата обращения: 05.03.2026).
2. Цифровая трансформация предприятий: сущность и подходы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-predpriyatiya-klyuchevye-definitcii-printsiy-i-podhody/viewer> (дата обращения: 05.03.2026).
3. Цифровая трансформация экономики Российской Федерации: стратегические цели развития [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-ekonomiki-rf-kak-prioritetnaya-strategiya-dlya-obespecheniya-tehnologicheskogo-suvereniteta-cherez/viewer> (дата обращения: 05.03.2026).
4. Показатели цифровой зрелости отраслей экономики России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/411527473/a561883a869c3f065f67e98041daebaa/> (дата обращения: 05.03.2026).
5. Трансформация финансового менеджмента в эпоху цифровизации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-finansovogo-menedzhmenta-v-epohu-tsifrovizatsii/viewer> (дата обращения: 05.03.2026).
6. Цифровая трансформация сервисных процессов предприятий сферы фитнес-услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-servisnyh-protsessov-predpriyatiy-sfery-fitness-uslug/viewer> (дата обращения: 05.03.2026).
7. Цифровая трансформация сферы туризма и гостеприимства: потенциал, тренды, региональный аспект [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-sfery-turizma-i-gostepriimstva-potentsial-trendy-regionalnyy-aspekt/viewer> (дата обращения: 05.03.2026).

8. Цифровое консультирование: особенности цифровой трансформации в сфере консалтинга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovoe-konsultirovanie-osobennosti-tsifrovoy-transformatsii-v-sfere-konsaltinga/viewer> (дата обращения: 05.03.2026).

9. Топ-10 аудиторских компаний России в 2026 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rabotaem.app/post/2736-top-10-auditorskih-kompaniy-rossii-v-2026-godu?ysclid=mna5tkbgb0883208808>