

## УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ

**Муминова Мохчехра Меликовна**

Ассистент кафедры “Менеджмента”, Самаркандского института экономики и сервиса,  
Узбекистан

[muminova\\_mohcehra@gmail.com](mailto:muminova_mohcehra@gmail.com)

### ARTICLE INFO.

**Ключевые слова:** управление изменениями, цифровая трансформация, сфера услуг, инновации, адаптация, организация, технологии, лидерство.

### Аннотация

Цифровая трансформация оказывает глубокое влияние на все отрасли экономики, особенно на сферу услуг. В условиях стремительного внедрения новых технологий компании сталкиваются с необходимостью эффективно управлять изменениями, чтобы оставаться конкурентоспособными. Управление изменениями в условиях цифровой трансформации требует от организаций гибкости, способности адаптироваться к новым технологиям и способностей к быстрому реагированию на изменения в потребностях клиентов. В статье рассматриваются ключевые аспекты управления изменениями в сфере услуг, роль лидерства, организационная культура, а также стратегии и инструменты, способствующие успешной реализации цифровой трансформации.

<http://www.gospodarkainnowacje.pl/> © 2025 LWAB.

**Введение.** Цифровая трансформация становится необходимостью для большинства организаций в сфере услуг. Внедрение новых технологий, таких как искусственный интеллект (ИИ), облачные вычисления, большие данные, а также развитие мобильных приложений и Интернета вещей (IoT), кардинально меняет способы взаимодействия с клиентами, внутренние процессы и бизнес-модели. Однако этот процесс требует от организаций не только внедрения новых технологий, но и изменений в подходах к управлению, культуре компании и стратегиях развития.

Одной из ключевых задач в рамках цифровой трансформации является эффективное управление изменениями. Изменения могут быть как технологическими, так и организационными, и важно, чтобы компания была готова к этим вызовам. В статье рассмотрены ключевые аспекты управления изменениями в условиях цифровой трансформации в сфере услуг, а также определены лучшие практики для успешного внедрения изменений.

**Основная часть.** Цифровая трансформация в сфере услуг требует комплексного подхода, который включает не только техническую сторону внедрения новых технологий, но и культурные, организационные и управленческие аспекты. Многие компании сталкиваются с трудностями на этапе адаптации сотрудников к новым условиям работы, необходимости изменения внутренних процессов и пересмотра бизнес-моделей.

Согласно исследованиям, большинство неудачных проектов цифровой трансформации обусловлены недостаточной готовностью организации к изменениям. Важно понимать, что цифровая трансформация требует изменений на всех уровнях компании — от стратегии и бизнес-моделей до ежедневных операционных процессов и корпоративной культуры.

Эффективное лидерство играет ключевую роль в успешном управлении изменениями. Лидеры должны не только внедрять новые технологии, но и формировать у сотрудников готовность к изменениям, обеспечивать их поддержку и направлять на достижение новых целей.

Важной задачей лидеров является создание видения будущего, которое объединяет всех сотрудников и помогает им увидеть преимущества цифровых изменений. Лидеры должны быть примерами в использовании новых технологий и показывать, как они могут улучшить не только бизнес-процессы, но и качество обслуживания клиентов.

Одной из ключевых стратегий в процессе цифровой трансформации является использование гибких методов управления проектами, таких как Agile и Scrum. Эти методологии позволяют организациям более гибко реагировать на изменения, быстро адаптировать процессы и ресурсы, а также обеспечивать тесное взаимодействие между различными подразделениями компании.

Гибкие методы управления проектами особенно эффективны в условиях динамичного рынка и быстрого внедрения новых технологий. Они позволяют быстро тестировать новые идеи, устранять проблемы на ранних стадиях и поддерживать высокую степень вовлеченности сотрудников.

Одним из важнейших аспектов успешной цифровой трансформации является подготовка сотрудников к изменениям. Внедрение новых технологий невозможно без соответствующего обучения и развития персонала. Организации должны инвестировать в программы обучения, которые позволят сотрудникам осваивать новые инструменты и повышать свою квалификацию.

Кроме того, важным элементом является создание культуры постоянного обучения, которая способствует более легкому восприятию изменений и повышает способность сотрудников адаптироваться к новым условиям.

Ключевым элементом управления изменениями является эффективная коммуникация. Сотрудники должны четко понимать, зачем и какие изменения происходят в компании. Регулярное общение с сотрудниками, объяснение целей изменений и получения обратной связи позволяют создавать атмосферу доверия и минимизировать сопротивление изменениям.

Особое внимание следует уделить использованию цифровых каналов для коммуникации. Внедрение интранет-платформ, корпоративных социальных сетей и чат-ботов позволяет обеспечивать более быструю и прозрачную коммуникацию внутри компании.

Цифровая трансформация требует пересмотра существующих бизнес-процессов. В рамках изменений организации часто сталкиваются с необходимостью упрощения и автоматизации своих процессов. Например, в сфере финансовых услуг широко используются роботы для обработки транзакций, а в сфере здравоохранения — электронные медицинские карты для улучшения качества обслуживания пациентов.

Однако реструктуризация бизнес-процессов требует от компании гибкости и способности к быстрому реагированию на изменения. Организации должны понимать, какие процессы могут быть автоматизированы, а какие требуют человеческого вмешательства.

Цифровая трансформация также затрагивает корпоративную культуру. Организации должны поощрять инновации, поощрять креативность и инициативность сотрудников. Для этого важны следующие элементы:

➤ **Постоянное обучение** и повышение квалификации;

- **Гибкость и адаптивность** в принятии решений;
- **Открытость к новым идеям** и технологиям.

Цифровая трансформация в значительной степени зависит от того, насколько сотрудники готовы принимать изменения и использовать новые технологии в своей работе.

Цифровая трансформация в сфере услуг предоставляет ряд значительных преимуществ, таких как:

- **Повышение эффективности:** автоматизация процессов и использование цифровых технологий позволяют значительно повысить производительность и снизить издержки.
- **Улучшение клиентского опыта:** новые технологии помогают предоставлять персонализированные услуги, ускорять обслуживание и повышать качество.
- **Иновации и новые бизнес-модели:** цифровая трансформация стимулирует создание новых продуктов и услуг, что позволяет компаниям быстро адаптироваться к изменяющимся требованиям рынка.

Однако цифровая трансформация также сопряжена с рядом вызовов:

- **Сопротивление изменениям:** сотрудники могут испытывать сопротивление в связи с необходимостью осваивать новые технологии.
- **Технические и инфраструктурные ограничения:** для внедрения новых технологий могут потребоваться значительные инвестиции в инфраструктуру.
- **Безопасность данных:** использование цифровых технологий связано с рисками утечек данных и необходимостью соблюдения новых стандартов безопасности.

**Заключение и предложение.** Управление изменениями в условиях цифровой трансформации становится важнейшим элементом успешной адаптации организаций в сфере услуг к новым требованиям рынка и технологий. Эффективное внедрение изменений требует комплексного подхода, включая применение гибких методов управления проектами, обучение сотрудников, эффективную коммуникацию и пересмотр бизнес-процессов.

Лидеры компаний должны сыграть ключевую роль в процессе управления изменениями, создавая мотивацию для сотрудников и обеспечивая их поддержку в процессе цифровых преобразований. Только с учетом всех этих аспектов компании могут успешно преодолеть вызовы цифровой трансформации и использовать ее преимущества для повышения конкурентоспособности.

В условиях стремительного внедрения новых технологий компании сталкиваются с необходимостью эффективно управлять изменениями, чтобы оставаться конкурентоспособными. Есть следующие предложения:

- A. Разработать стратегии управления изменениями, которые учитывают особенности цифровой трансформации и вовлекают сотрудников в процесс изменений с самого начала.
- B. Вложить средства в обучение и развитие сотрудников, чтобы обеспечить их готовность к работе с новыми технологиями.
- C. Усилить роль лидеров и менеджеров, которые должны быть примером в использовании новых технологий и обеспечивать поддержку изменениям.
- D. Использовать гибкие методы управления проектами для быстрой адаптации к изменениям и улучшения координации между различными подразделениями компании.

Е. Повышать уровень цифровой безопасности, чтобы минимизировать риски, связанные с обработкой данных и использованием новых технологий.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Шарипов Т. С., Мирзаева Ш. Н. СОСТОЯНИЕ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 27-45.
2. Абдукаримов Ф. Б. А., Мирзаева Ш. Н. МАЛЫЙ БИЗНЕС-КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ УЗБЕКИСТАНА //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 657-667.
3. Абдукаримов Б. А. А., Мирзаева Ш. Н. РОЛЬ ИНОСТРАННЫХ ИНВЕСТИЦИЙ В МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 648-656.
4. MIRZAEVA SHIRIN NODIROVNA. (2023). THE IMPORTANCE OF INVESTING IN THE DEVELOPMENT OF THE SOCIAL SPHERE IN OUR COUNTRY. *Central Asian Journal of Innovations on Tourism Management and Finance*, 4(6), 153-160. Retrieved from <https://cajitmf.centralasianstudies.org/index.php/CAJITMF/article/view/534>
5. Курбанова Р., Мирзаева Ш., Хакимов Д. РОЛЬ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ И ТЕХНОЛОГИЙ В ИЗМЕРЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО КАПИТАЛА //Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари/Актуальные проблемы социально-гуманитарных наук/Actual Problems of Humanities and Social Sciences. – 2023. – Т. 3. – №. S/4. – С. 204-216.
6. Мирзаева Ш. Н. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТИ ЖЕНЩИН //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 46-56.
7. Nodirovna M. S. Banks and Development of Banking Services in the Republic of Uzbekistan //Web of Semantic: Universal Journal on Innovative Education. – 2023. – Т. 2. – №. 6. – С. 21-30.
8. Nodirovna M. S. Foreign Experience in Supporting Entrepreneurship and Business Activity of Women //Web of Synergy: International Interdisciplinary Research Journal. – 2023. – Т. 2. – №. 5. – С. 654-665.
9. Saidakhmedovich S. T., Nodirovna M. S. The State of Implementation of Innovative Projects in the Service Sector in Uzbekistan //Nexus: Journal of Advances Studies of Engineering Science. – 2023. – Т. 2. – №. 5. – С. 375-391.
10. Nodirovna M. S. Creation of an Additional Product in the Service Process in the Republic of Uzbekistan //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 35. – С. 635-643.
11. Nodirovna M. S. Problems of Development of the Service Sector in the Context of Digital Changes in the Republic of Uzbekistan //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 35. – С. 626-634.
12. Мирзаева Ш. Н. ДАВЛАТ ТОМОНИДАН ТАДБИРКОРЛИК СУБЪЕКТЛАРИНИ ҚЎЛЛАБ-ҚУВВАТЛАШ МЕХАНИЗМИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎНАЛИШЛАРИ //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 35. – С. 662-671.
13. Nodirovna M. S. Improving the Mechanisms For Managing Service Processes in Service Enterprises in the Republic of Uzbekistan //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 35. – С. 644-652.
14. Nodirovna M. S. Trading Enterprises and Banking Services in the Republic of Uzbekistan //Nexus: Journal of Advances Studies of Engineering Science. – 2023. – Т. 2. – №. 5. – С. 227-234.
15. Nodirovna M. S. Ways to Develop Banking Services in the Republic of Uzbekistan //World of Science: Journal on Modern Research Methodologies. – 2023. – Т. 2. – №. 4. – С. 18-24.

16. Nodirovna M. S., Ugli S. T. T., Abduazizovich A. I. WAYS TO INCREASE THE EFFICIENCY OF GOVERNMENT SERVICES IN THE EMPLOYMENT OF THE POPULATION IN UZBEKISTAN //Gospodarka i Innowacje. – 2022. – T. 23. – C. 29-37.
17. Mirzayeva S. N. Prospects for the Development of Small Business and Entrepreneurship in the Digital Economy //American Journal of Economics and Business Management. – T. 5. – C. 3.
18. Nodirovna M. S. FINANCING OF INVESTMENT ACTIVITIES IMPORTANCE OF SOURCES //Section A-Research paper Article History: Received. – 2022. – T. 12.
19. Nodirovna M. S. Banks and Development of Banking Services in the Republic of Uzbekistan. Web of Semantic: Universal Journal on Innovative Education, 2 (6), 21–30. – 1910.
20. Nodirovna M. S. Foreign Experience in Supporting Entrepreneurship and Business Activity of Women. WEB OF SYNERGY: International Interdisciplinary Research Journal Volume 2, Issue 5 Year 2023 ISSN: 2835-3013 <https://univerpubl.com/index.php/synergy> <https://scholar.google.com/citations>.
21. Mirzaeva S. N. et al. Innovative Enrichment of Service Enterprises Based on the Location of the Regions of Uzbekistan //AMERICAN JOURNAL OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT.
22. Mamanova G. B., Sultonov S. A., Mirzaeva S. N. Improvement of Economic Mechanisms for State Support of Private Entrepreneurship (Samarkand Region) //Procedia of Philosophical and Pedagogical Sciences.
23. Nodirovna M. S., Mamasoliyevna K. C., Ugli S. J. U. The composition of the income of service workers and ways of its improvement (on the example of educational institutions) //ACADEMICIA: An International Multidisciplinary Research Journal. – 2022. – T. 12. – №. 4. – C. 213-218.
24. Nodirovna M. S. FOREIGN TO THE SECTORS OF ECONOMY OF UZBEKISTAN ATTRACTING INVESTMENTS. [biogecko.co.nz](http://biogecko.co.nz)
25. NODIROVNA M. S. SOCIAL POLICY: OBJECTIVES AND THEORETICAL FOUNDATIONS OF THE STUDY //CENTRAL ASIAN JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES AND HISTORY. – 2023. – T. 4. – №. 7. – C. 1-9.
26. Мирзаева Ш. Н. НОВЫЕ ТРАНСФОРМАЦИИ И ИЗМЕНЕНИЕ ПРОФЕССИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ НА РЫНКЕ ТРУДА УЗБЕКИСТАНА //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – T. 36. – C. 668-679.