

УДК:658

UDC:658

## **ИННОВАЦИИ В КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ**

**Г.А. СОЛИЕВА**

Доктор философии по экономическим наукам PhD, доцент  
Наманганский инженерно-технологический институт  
Наманган, Узбекистан

*Аннотация. В статье рассматривается роль инноваций в конкурентоспособности предприятий в сфере услуг, их цифровизации, развитии искусственного интеллекта для повышения качества обслуживания и повышения эффективности инновационного управления хозяйствующими субъектами.*

*Ключевые слова: инновация, цифровизация, конкурентоспособность, искусственный интеллект, инновационное управление.*

## **INNOVATIONS IN THE COMPETITIVENESS OF ENTERPRISES IN THE SERVICE SECTOR**

**G.A. SOLIEVA**

Doctor of Philosophy in Economic Sciences PhD, Associate Professor  
Namangan Institute of Engineering and Technology  
Namangan, Uzbekistan

*Annotation: the article examines the role of innovation in the competitiveness of enterprises in the service sector, their digitalization, the development of artificial intelligence to improve the quality of service and increase the efficiency of innovative management of business entities.*

*Keywords: innovation, digitalization, competitiveness, artificial intelligence, innovation management.*

Инновационная деятельность является одним из важных методов удовлетворения потребностей производства и других отраслей человеческой деятельности. Оно осуществляется путем обновления качественных показателей используемых продуктов, средств и методов деятельности.

Инновация – это процесс управления развитием существующих систем, в котором инновационный продукт доводится до стадии практического применения и обеспечивает рыночный успех.

Сфере услуг в современном мире придается большое значение, т.к. в отдельных странах сфера услуг в ВВП занимает более 50%. Кроме того, есть страны, где отмечается развитие определенных отраслей сферы услуг, с уникальными природными ресурсами, где есть памятники мировой культуры. В этих странах транспорт, финансовая и кредитная системы и сектор туризма играют важную роль в формировании и развитии экономики. Следует отметить страны с высокой долей услуг в ВВП страны: США – 77%, Великобритания – 71%, Франция, Канада и Япония – 70%, а также Испания, Италия, Бразилия, Германия, Мексика, Таиланд, Иран, Турция, Россия, Китай и Египет, где доля сферы услуг ВВП занимает от 50 до 69%. Доля занятых в сфере услуг в мире ежегодно увеличивается и в таких странах как Великобритания, Канада, США, Австралия, Аргентина, Франция, Испания составляет свыше 75%. Цифровизация экономики становится в современном мире мощным драйвером развития сферы услуг, которая оказывает положительное влияние на развитие экономики.

В мире в целях совершенствования(разработки) эффективных организационно-экономических механизмов инновационного развития сферы услуг на приоритетном уровне рассматриваются исследования в таких направлениях, как цифровизация и развитие технологий искусственного интеллекта, рациональная организация производства и повышение производительности труда в соответствии с клиентоориентированным подходом. В связи с этим все большее значение приобретают исследования на тему углубления социальной направленности отрасли, расширения вида экологических услуг, организации цифровизации и искусственных технологий для повышения качества обслуживания, повышения эффективности инновационного управления хозяйствующими субъектами.

По оценке конкурентоспособности стран, основная стратегия развития предприятия заключается в следующем. внедрение политики управления, основанную на следующих принципах:

- рациональное использование природных и климатических ресурсов;

- правильное использование накопленного богатства;
- активное привлечение инвестиций;
- поддержка инноваций.

Инновационное развитие представляет собой экономическую категорию, характеризующую социально-экономические отношения, направленные на повышение эффективности и конкурентоспособности на основе нововведений.

По оценкам экспертов, в развитых странах инновационное развитие характеризуется сильной направленностью, и около 27,0% исследовательских проектов реализуются с высокими экономическими результатами. В целом только 0,03% идей и 0,8% проектов, начиная со стадии завершённых НИОКР, имеют положительный финансовый результат. Изучение зарубежного опыта в области инновационного развития имеет большое практическое значение. Говоря о концепции способов развития инновационной деятельности, следует отметить, что метод – это способ теоретического исследования чего-либо или выполнения этого на практике. Говоря о концепции способов развития инновационной деятельности, следует отметить, что метод – это способ теоретического исследования чего-либо или выполнения этого на практике. Учитывая, что метод – это совокупность действий, применяемых во время реализации деятельности, методы инновационного развития можно описать как систему действий, применяемых для практического осуществления инновационной деятельности. В экономически развитых странах эффективные косвенные методы поддержки инновационной деятельности (налоговые льготы, льготные государственные займы, амортизация) сочетаются с прямыми методами в системе государственного финансирования инновационной деятельности, что является сильным стимулом для развития инновационной деятельности. Этот вид государственной поддержки активно используется во Франции, Австрии, Швеции и подобных странах.

В условиях трансформации экономики сфера услуг претерпевает серьёзные преобразования, которые проявляются в появлении новых не освоенных сегментов рынка, где предпринимательство, консолидируя капитал, диверсифицируя деятельность, перестраивая бизнес-процессы на основе цифровых ресурсов становится драйвером инновационного развития сферы услуг.

Развитие предприятия сферы услуг требует системного подхода к социальному развитию. Вот некоторые шаги, которые следует рассмотреть:

1. Определите свою целевую аудиторию: определите, кто ваши клиенты и каковы их потребности. Проведите маркетинговые исследования, чтобы понять демографические характеристики вашей клиентской базы, их поведение и предпочтения.

2. Определите свое ценностное предложение: чётко сформулируйте, что отличает ваш бизнес от конкурентов и как вы можете удовлетворить потребности вашей целевой аудитории.

3. Создайте культуру обслуживания клиентов: убедитесь, что каждый член вашей команды понимает важность обеспечения отличного обслуживания клиентов. Это включает в себя наем сотрудников с правильными чертами характера и обеспечение постоянного обучения и развития.

4. Разработайте стратегию предоставления услуг: определите, какие услуги будет предлагать ваш бизнес, как вы будете их предоставлять, а также стратегию ценообразования.

5. Мониторинг и измерение эффективности: установите ключевые показатели эффективности (KPI) для отслеживания успеха вашего бизнеса. Сюда входят рейтинги удовлетворенности клиентов, текучесть кадров и финансовые показатели.

6. Постоянно совершенствуйтесь: Используйте данные, собранные с помощью KPI, для улучшения вашего бизнеса. Это включает в себя корректировку ценообразования, совершенствование предложения услуг и повышение качества обслуживания клиентов.

## ЛИТЕРАТУРА

1.Ф.Сафаров, Монография. Инновации в сфере услуг: ключ к эффективности и конкурентоспособности. Самаркандский институт экономики и сервиса: Самарканд. Издательство ООО «STAP-SEL»,2023-218стр.

2.Автореферат. Н.Рузиева, Совершенствование организационно-экономического механизма инновационного развития сферы услуг. Самарканд.2024г.

3.Э.Алиев, Инновацион иктисодиёт. Учебное пособие. –Ташкент: Иктисодиёт, 2019.236стр.

## REFERENCES

1. F. Safarov, Monograph. Innovation in management: the key to efficiency and competitiveness. Samarkand Institute of Economics and Service: Samarkand. Publishing house «STAP-SEL» LLC, 2023-218 pages.

2. Abstract by N. Ruziev, Combining the organizational and economic mechanism of innovative development of spheres of influence. Samarkand.2024.

3.E. Aliyev, Innovative economy. A study guide. –Tashkent: Economics, 2019.236 p.