МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Ф. САФАРОВ

ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ: КЛЮЧ К ЭФФЕКТИВНОСТИ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

Самарканд 2023

УДК: 005.591.6:339.138
С 21
КБК: 65.290-2

Фарход Сафаров. ***Инновации в сфере услуг: Ключ к эффективности и конкурентоспособности.*** *Монография / Самаркандский институт экономики и сервиса.: Самарканд. Издательство ООО «STAP-SEL», 2023 – 218 стр.*

Под общ. ред. д.э.н., проф. М.К.Пардаева

Монография посвящена изучению роли и значения инноваций в развитии сферы услуг – основополагающей отрасли постиндустриальной экономики. В научной работе рассмотрены теоретико-методологические основы социально-экономического развития сферы услуг, основные взгляды на изучение проблемы, особенности внедрения инновационных решений и новшеств на сервисных предприятиях. Исследование содержит подробный анализ научных подходов и статистических данных с применением экономико-математических методов, что придаёт работе особую ценность. На основе полученных результатов автором сформированы научные и практические предложения по повышению эффективности развития сферы услуг.

Данная монография рекомендуется для студентов, преподавателей и научных сотрудников в сфере экономики, а также читателям, интересующимся проблематикой инноваций и сферы услуг.

Рецензенты

М.М. Мухаммедов – д.э.н., профессор Самаркандского института экономики и сервиса

Н.У. Арабов – д.э.н., профессор Самаркандского государственного университета

Монография представлено к публикации по решению Совета Самаркандского института экономики и сервиса *(протокол № 8 от 31 марта 2023 г.).*

ISBN: 978-9943-9457-5-3

© Фарход Сафаров, 2023.
© Издательство ООО «STAP-SEL», 2023.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....4
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ ..7
1.1. Социально-экономическое значение, особенности и научно-теоретические подходы к развитию сферы услуг 7
1.2. Системный подход к классификации видов и форм услуг в экономике услуг 25
1.3. Инновационные факторы и тенденции развития сферы услуг 38
ГЛАВА II. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ 52
2.1. Классификация методов оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг 52
2.2. Комплексная оценка социально-экономической эффективности отраслевого развития сферы услуг 71
2.3. Методы оценки эффективности инноваций в сфере услуг 88
ГЛАВА III. АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ И ФАКТОРОВ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН 108
3.1. Факторный анализ социально-экономического развития сферы услуг..108
3.2. Реализация целевых программ по развитию сферы услуг 126
3.3. Эконометрический анализ развития сферы услуг 138
ГЛАВА IV. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ 156
4.1. Системный подход к социальному развитию предприятий сферы услуг156
4.2. Совершенствование экономического механизма инновационного развития сферы услуг.....172
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 185
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 188
ПРИЛОЖЕНИЯ.....195

ПРЕДИСЛОВИЕ

В современном мире сфера услуг играет все более важную роль в экономическом развитии стран. Это связано с ростом уровня жизни населения и изменением потребительских предпочтений в сторону услуг, а также с возрастанием вклада услуг в создание добавленной стоимости в экономике. Инновационные технологии, в свою очередь, становятся все более значимым фактором конкурентоспособности предприятий, действующих в сфере услуг.

В Узбекистане сфера услуг играет важную роль в экономическом развитии страны. Согласно статистическим данным, сектор услуг составляет более 50% ВВП Узбекистана и привлекает около 45% рабочей силы. В последние годы правительство страны активно внедряет меры по стимулированию инновационного развития сферы услуг в условиях инновационной экономики. Одной из основных задач государственной политики Узбекистана является создание условий для развития новых видов услуг и улучшения качества предоставляемых услуг. В этой связи были запущены различные государственные программы, направленные на совершенствование сферы услуг и повышение их конкурентоспособности на мировом рынке.

Одним из наиболее перспективных направлений развития сферы услуг в Узбекистане является информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). В последние годы страна активно развивает ИКТ-инфраструктуру и поддерживает создание новых ИКТ-предприятий. В частности, в 2020 году была принята государственная программа "Цифровой Узбекистан 2030", которая предусматривает реализацию ряда мер по развитию ИКТ-сектора и совершенствованию электронного правительства. Кроме того, правительство Узбекистана активно развивает инфраструктуру страны, в том числе транспортную и коммуникационную, что также способствует росту сектора услуг. К примеру, за последние годы были проведены значительные работы по строительству и модернизации дорог, аэропортов, железных дорог и других объектов инфраструктуры. Это позволяет увеличивать обороты

туристического бизнеса, расширять международные связи и привлекать инвестиции в экономику.

Одной из основных задач государственной политики Узбекистана на сегодняшний день является стимулирование инновационного развития во всех секторах экономики, в том числе и в сфере услуг. В этом направлении были приняты несколько программ и реформ, направленных на создание благоприятных условий для развития инновационной экономики.

Одной из таких программ является "Концепция развития цифровой экономики и общества в Узбекистане на 2020-2030 годы", которая была утверждена президентом страны Шавкатом Мирзиёевым в 2018 году. Она направлена на создание условий для создания и развития новых высокотехнологичных компаний и привлечения инвестиций в сектор цифровой экономики. Также была принята "Программа мероприятий по развитию инновационной экономики в Республике Узбекистан на 2019-2021 годы", которая предусматривает ряд мер по стимулированию развития инновационных проектов и технологий.

В связи с этим, Узбекистан ставит перед собой амбициозные цели в развитии инновационной экономики и, в частности, сферы услуг. В 2020 году была принята Государственная программа развития сферы услуг на 2020-2025 годы, которая предусматривает создание условий для развития малого и среднего бизнеса, улучшение инфраструктуры, внедрение информационных технологий и обеспечение качественного обслуживания населения. Среди приоритетных направлений программы - развитие туризма, медицинского туризма, логистики, телекоммуникаций, финансовых и страховых услуг, а также образования и культуры. В рамках программы предусмотрены меры по развитию конкуренции и улучшению условий для предпринимательства, обучения и повышения квалификации работников сферы услуг. Согласно официальным статистическим данным, в 2020 году вклад сферы услуг в общий ВВП Узбекистана составил 45,6%, а число работающих в сфере услуг достигло 5,5 миллиона человек. Кроме

того, в последние годы в Узбекистане активно развиваются инновационные технологии, что в свою очередь влияет на изменение спроса и предложения на рынке услуг.

В целом, можно сказать, что Узбекистан активно развивает сферу услуг в условиях инновационной экономики. Государство принимает меры для стимулирования предпринимательства, улучшения условий для обучения и повышения квалификации работников, а также для привлечения инвестиций в данную сферу. Однако, для достижения максимального эффекта необходимо продолжать работу в данном направлении и внедрять новые технологии, чтобы обеспечить высокое качество предоставляемых услуг и конкурентоспособность на мировом рынке.

Монография Ф. Сафарова "Инновации в сфере услуг: ключ к эффективности и конкурентоспособности" является важным вкладом в изучение этой проблемы в условиях Узбекистана. В монографии подробно рассмотрены теоретико-методологические основы развития сферы услуг в условиях инновационной экономики, а также представлены методы оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг.

Автор анализирует состояние и факторы развития сферы услуг в Узбекистане, обращает внимание на реализацию целевых программ по развитию отрасли, а также предлагает концептуальные направления повышения социально-экономической эффективности развития сферы услуг. Важное место в монографии занимают методы оценки эффективности инноваций в сфере услуг, которые могут быть полезными для компаний и организаций, стремящихся к совершенствованию своей деятельности.

Надеемся, что данная монография будет полезна для исследователей, специалистов и руководителей в области экономики и сферы услуг, а также поможет повысить эффективность и конкурентоспособность отрасли в нашей стране.

М. Пардаев,
д.э.н., профессор

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ

1.1. Социально-экономическое значение, особенности и научно-теоретические подходы к развитию сферы услуг

Сфере услуг в современном мире придается большое значение, т.к. в отдельных странах сфера слуг 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 становиться в современном мире мощным драйвером развития сферы услуг, которая оказывает положительное влияние на развитие экономики.

Услуга как понятие имеет глубоко исторические корни, когда в результате возникновения обмена товарами в обществе древнего мира появилась необходимость оказания различного рода услуг. Зарождение и развитие услуг в обществе древнего мира произошло между 3000-4000 годами до нашей эры и V веком н.э. На ранних стадиях этого периода человек начал осваивать принципиально новый вид деятельности: он перешел от кочевого образа жизни к оседлому. С того времени произошли существенные изменения в формах и видах оказания услуг. В тоже время на современном этапе в научной и экономической среде существует достаточно много

подходов к формулировке понятия «услуга», в котором заключается различные смысл и содержание.

Появление первых научных работ о услуге как понятии относится к 1950-м годам, а 1970-е годы характеризовались проведением многочисленных исследований данного вопроса представителями различных научных школ и направлений. На сегодняшний день насчитывается более 70 исследовательских зарубежных групп, занимающихся этим вопросом.

Рассмотрим подходы авторов, наиболее ярко раскрывающие сущность деффиниции понятия «услуга» (Таблица 1.1).

Таблица 1.1

Подходы авторов к определению категории понятия «услуга»

Авторы	Сущность понятия «услуга»
1	2
Как экономическое отношение	
Е.П. Грушевая[1]	«это экономическое отношение не по поводу результатов труда, а по поводу труда как деятельности»
Н.А. Баринов[2]	«услуга это результат (продукт) производительного труда»
В.С Коляго[3]	«услуга – это экономическая категория, которая возникает в сфере экономических отношений в результате деятельности»
М.Б. Россинский[4]	«это специфическая потребительская стоимость в форме конкретной трудовой деятельности и специфическая форма экономических отношений, предлагающих наличие производителя и потребителя услуг»
Как действие направленное на создание невещественного продукта	
К. Маркс, Ф. Энгельс[5]	«потребительная стоимость, воплощенная и в товаре, и в виде «чистых» услуг, не получающих в виде вещи самостоятельного бытия отдельно от

[1] Грушевая Е.П. Обязательства по предоставлению услуг в хозяйственных отношениях. // Советское государство и право. - 1982. - № 1. - С. 82.

[2] Баринов Н.А. Услуги (социально-правовой аспект). Саратов, 2001. - С. 14-15.

[3] Коляго В. С. Услуга как экономическая категория. – М., 1983. – С. 20.

[4] Россинский М.Б. Сфера услуг в экономике развития социализма: теорет. и методол. вопросы. Саратов, 1976. - С. 8

[5] Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф. Энгельс, т.23. - М.: 1965. -483с.; Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф.Энгельс, т.26. - М.: 1965. - 483с

	исполнителя (т. е. услуг, воплощенных в исполнителе как товаре, как рабочей силе)».
Л.В. Санникова[6]	«действия услугодателя по сохранению или изменению состояния невещественных благ (неимущественных прав, информации, нематериальных благ), совершаемых в пользу услугополучателя»
Ю.Х. Калмыков[7]	«предоставление субъекту (потребителю) каких-нибудь льгот или создание для него определенных удобств»
Н.Н. Иванов[8]	«деятельность, направленная на удовлетворение потребности путем предоставления (производства) соответствующих этой потребности благ материального и нематериального характера»
Как потребляемая стоимость реализуемая в процессе	
Э.М. Агабабьян[9]	«принимает формы полезного эффекта либо деятельности... при этом полезный эффект есть совокупность полезных свойств, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека»
Как разновидность гражданских правоотношений	
Д.И. Степанов[10]	разновидность объектов гражданских правоотношений, которые выражаются в виде ряда целесообразных действий, либо овеществленный результат, связанный с договорными отношениями»
Е.Г. Шаблова[11]	«способ удовлетворения индивидуальной потребности лица, который не связан с созданием (улучшением) вещи или объекта интеллектуальной собственности и достигается в результате деятельности, допускаемой действующим правопорядком на возмездных началах»
Как предлагаема выгода, полезность	
Ф. Котлер[12]	«любая деятельность, которую одна сторона может

[6] Санникова, Л. В. Услуги в гражданском праве России / Л. В. Санникова; Рос. акад. наук, Ин-т государства и права. - Москва: Волтерс Клувер, 2006. – 150 с.
[7] Калмыков Ю.Х. Избранное: тр., ст., выступления. М., 1998. - С. 31
[8] Иванов Н.Н. Сфера услуг как объект исследования и управления. СПб., 2000. - С. 4.
[9] Агабабьян Э. М. Экономический анализ сферы услуг. – М., 1968. – С. 24–25.
[10] Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. М., 2005. - С. 217.
[11] Шаблова Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: Автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Екатеринбург, 2002. - С. 13.
[12] Котлер, Ф. Основы маркетинга: [пер. с аегл.] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг : [общ.ред.
Н.В. Шульгиной] - М.: Вильямс, 2000. – 1151с.

	предложить другой; неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Ее предоставление может быть связано с материальным продуктом».
Н.В. Миронова[13]	как «экономическое благо в форме деятельности, это действие (или последовательность действий), цель которого — повышение потребительской полезности объекта услуги, а задача — воздействие на этот объект услуги»

Источник: составлено автором на основе [1-13]

Анализ подходов авторов позволяет их объединить в пять подходов, которые раскрывают понятие «услуга» как экономическое отношение, как действие, направленное на создание невещественного продукта, как потребляемая стоимость, реализуемая в процессе, как разновидность гражданских правоотношений и как предлагаема выгода, полезность.

К. Маркс рассмотрел в своих трудах услугу не только в узком, но и широком смысле, которая предусматривает оказание услуги исключительно для другого человека, который в процессе ее потребления приносит ему пользу. Современные авторы, опираясь на представленный Марксом поход, определяют услугу как потребляемое не связанное с собственностью неосязаемое благо [14].

Ученые и экономисты в своих утверждения по отношению формулировок понятия «услуга» делают на отличительные свойства услуг от физических товаров. Так Л. Берри в статье «Маркетинг услуг имеет свое отличие» утверждал, что «физический товар – это некий предмет, устройство или вещь, а вот услуги он рассматривал как действие, совершаемое исполнением или усилием». Данного утверждения в последующем придержался Ф. Котлер, рассматривая неосязаемость предоставляемой услуги одной стороной другой стороне. А.П. Челенков дополняет представленные суждения фактом присутствия как минимум двух сторон для совершения воздействия одних субъектов на другой с целью оказания пользы. Аналогичной

[13] Миронова Н.В. Дифференцированный подход к маркетингу услуг. URL: www.marketologi.ru/l lb/differ.htm/.

[14] Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов. М.: ИНФРАМ, 2009.

точки зрения придерживались С. Варго и Р. Лаш дополняя данное утверждение фактом реализации специализированных компетенций.

К. Грёнроос объясняет разницу между потреблением товаров и потреблением услуг, определяя первое как потребление результатов, а второе как потребление процессов. Одно из главных различий между товарами и услугами заключается в том, что оценить качество услуг гораздо сложнее. Все продукты могут быть размещены в континууме, но это распределение основано на особых свойствах: поисковых, эмпирических, гипотетических (доверительных).

Прищепенко В.В. в отличие от других авторов придерживается точки зрения, что услуга имеет двойственное понятие, делая акцент на том, что услуга - это не только определенный результат действия, но и сам процесс взаимодействия[15].

По словам Аванесовой Г.А., понятию «услуга» дается весьма размытое понимание, которое, прежде всего, связанно с оказанием какой-либо помощи кому бы то ни было[16].

Христофорова И.В. считает, однозначно придерживалась такой точки зрения, что услуга некий процесс в котором происходит воздействие на человека на имущество или блага, которые человека окружают, осуществляемое на принципах оплаты или на безвозмездной с целью удовлетворения потребностей отдельных членов общества, определенной группы или общества которое способствует изменению состояния субъекта воздействия[17].

Таким образом, анализ понятия «услуга» исходя из утверждений авторов, рассмотренных в начале нашего исследования, позволяет сделать вывод, что она имеет ведущую роль в экономике, так как с одной стороны, она представляет

---

[15] Прищепенко В.В. Семантика, дефиниции и соотношение понятий «продукт», «товар», «услуга» // Маркетинг в России и за рубежом. 2001, №2.

[16] Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2006.

[17] Христофорова И.В. Маркетинговая капитализация предприятий сферы услуг: автореф. дисс. … д-ра экон. наук. М., 2007.

определенную потребительскую стоимость и ценность, а также определенные экономические отношения. С другой стороны, услуги порождают возникновение отношений между субъектами, а также следует отметит, что услуги являются экономическими категориями, суть которых заключается в следующем: услуги так как они выражают экономические отношения общественных благ в процессе не материального обмена.

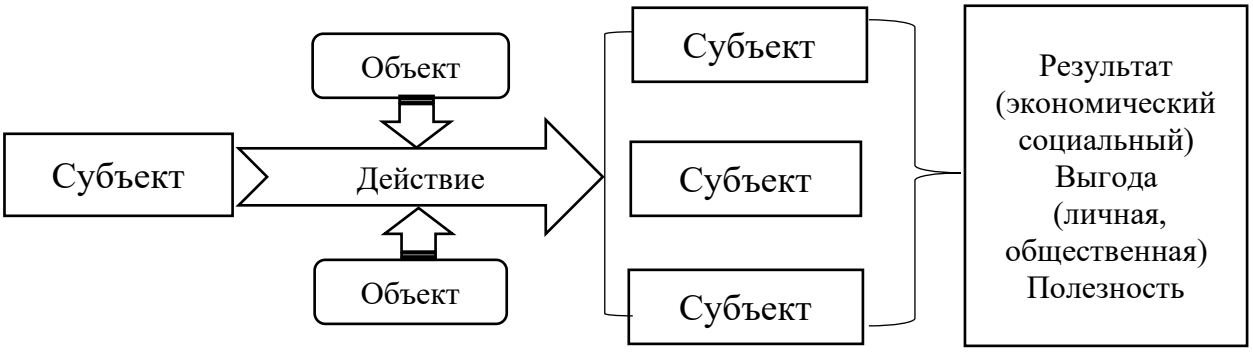

Рисунок 1.1 – Процесс оказание услуги

Источник: составлено автором

На основе проведенного анализа подходов авторов к определению категории понятия «услуга» представим на Рисунке 1.1 услугу как процесс, в котором происходит действие одного субъекта направленное на другого субъекта или группу субъектов в результате этого действия могут быть задействованы различные объекты, позволяющие субъектам потребления услуги получить различные экономические или социальные эффекты, выгоду или полезность.

Как уже отмечалось ранее, в современном мире услуги получают стремительное развитие, приобретая все новые виды и формы. Развитие услуг оказывает непосредственное влияние на социальную и экономическую сферу, что придает услуге социальную значимость и направленность.

Социально-экономическая система не может нормально функционировать без участия предприятий, организаций и отдельных лиц оказывающих различного вида услуги.

Эффективность системы и вклад в нее услуг следует оценивать при использовании набора инструментов, которые позволяют

Для определения значимости развития сферы услуг и их существенного влияния на социальное и экономическое развитие территории необходимо рассмотреть содержательную основу социально-экономического развития.

В отечественной и зарубежной литературе ученые-экономисты достаточно большое внимание уделяли изучению сущности и содержания категории понятия «социально-экономическое развитие» Обратимся к некоторым подходам авторов в Таблице 1.2.

Таблица 1.2

Подходы к понятию «социально-экономическое развитие»

Авторы	Содержание понятия
1	2
Андреев А.В.[18]	Это процессы, происходящие в экологической, экономической, социальной, пространственной, политической и духовной, сферах направленные на изменения не только системы, но и качественные изменения условий и жизни отдельного человека. При этом развитие территории должно идти в направлении общественного прогресса, который проявляется в увеличении общественного богатства, т.е. всей совокупности объективных и субъективных условий жизнеобеспечения и жизнедеятельности человека, и тем самым способствовать гармоничному развития личности человека, сохранения природы, развития производства, общества и государства.
Казаченко Л.Д.[19]	Развитие направлений по сохранению всей экосистемы и мира в результате разумного удовлетворения потребностей на разумное удовлетворение потребностей людей, при одновременном улучшении качества жизни ныне живущих и будущих поколений.
Супиков В.Н.[20]	Понимается сбалансированное, безопасное и

[18] Андреев А.В. Основы региональной экономики / А.В. Андреев Л.М. Борисова, Э.В. Пугачевская. – М.: КНОРУС, 2018. – 336 с.

[19] Казаченко Л.Д. Регион как социально-экономическая система / Л.Д. Казаченко // Вестник ЗабГУ. – № 1 (104). – 2016. – С. 135-142.

[20] Супиков В.Н. Моделирование социально-экономического развития регионов / В.Н. Супиков // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. – № 1 (21). – 2016. – С. 143-149.

	эффективное развитие, обеспечивающее достижение намеченных целей и приоритетов социального, экологического и экономического характера.
Буреш О.В., Порядкина Н.Н., Исхакова А.Ф.[21]	Это такое изменение совокупности индикаторов его социально-экономического состояния и структуры экономики и жизнеобеспечения, которое приводит в первую очередь к росту уровня и качества жизни населения.
Ахполова В.Б., Хашева З.М.[22]	Принимают участие в расширенном воспроизводстве, к структурным и качественным изменениям в экономике, оказывает влияние на развитие науки и как следствие оказывает влияние на качество и уровень жизни общества.

Источник: составлено автором.

В результате проведенного исследования подходов авторов к определению сущности и содержания понятия «социально-экономическое развитие территорий» можно сделать вывод о том, что часть авторов рассматривают данное понятие как процесс, ведущий к изменениям в экономической и социальной сфере территорий, ряд авторов утверждают, что это не просто процесс, но в тоже время - это индикатор уровня развития территории отражающий рост уровня и качества жизни населения.

Социально-экономическое развитие государств и отдельных ее территорий измеряется следующими показателями:

- прирост доходов населения;
- уровень реальной заработной платы населения;
- продолжительность жизни населения;
- прирост ВВП;
- уровень развития сферы здравоохранения и образования;
- уровень экологической безопасности[23].

[21] Буреш О.В., Порядкина Н.Н., Исхакова А.Ф. Управление региональным развитием / О.В. Буреш, Н.Н. Порядкина, А.Ф. Исхакова // Вестник ОГУ. – 2017. – № 13(149). – С. 63-67.

[22] Ахполова В.Б., Хашева З.М. Функциональное содержание социально-экономической системы региона / В.Б. Ахполова, З.М. Хашева // Региональная 141 экономика: теория и практика. – № 10 (49). – 2017. – С. 13-18.

[23] Коломийченко О.В. Стратегическое планирование развития регионов России: методология и организация / О.В. Коломийченко, В.Е. Рохчин. – СПб.: Наука, 2018. – 235 с.

Перечисленные показатели свидетельствуют об обеспечении социально-экономического развития в стране органами государственной власти, основной функцией которых является создание условий для развития всех сфер и видов деятельности государства.

В силу того, что доля услуг в ВВП во многих странах занимает более 50%, следует предположить, что развитие сферы услуг оказывает влияние на социально-экономическое развитие страны, которое сопряжено с влиянием многих факторов.

Влияние различного рода факторов на социально-экономическое развитие страны играет важную роль и в этой связи следует провести детальный анализ количество подходов к изучению факторов социально-экономического развития. В таблице 1.3 приведем обзор основных подходов.

Таблица 1.3

Обзор подходов авторов к изучению факторов социально-экономического развития

Авторы	Факторы социально-экономического развития региона
1	2
Цыганова И. А.[24]	– Рыночный фактор – Конкурентный фактор – Производственный фактор
Ахмадов М.И.[25]	– транспортно-географическое и геополитическое положения; – природно-климатические условия; – социально-исторические особенности; – уровень экономического развития.
Келеш Ю.В., Бессонова Е.А.[26]	– снижение уровня конкурентоспособности отдельных отраслей и предприятий;

[24] Цыганова И.А. Информационно-аналитическая система оценки социально-экономического положения регионов (на примере Оренбургской области) / И.А. Цыганова // Управление экономическими системами. – № 12 (94). – 2016. – С. 1-5.

[25] Ахмадов М.И. Исследование социально-экономического регулирования региональной социально-экономической системы / М.И. Ахмадов // Экономический вестник Ростовского государственного университета. – Том 7. – № 4 (Часть 3). – 2019. – С. 271-274.

[26] Келеш Ю.В., Бессонова Е.А. Социально-экономическая система региона: структурные особенности и структурное управление / Ю.В. Келеш, Е.А. Бессонова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия Экономика. Социология. Менеджмент. – 2017. – № 4(25). – С.83-90.

	– нарушение процессов воспроизводства общественного продукта и населения; – проявление монополизации отдельных отраслей и производств; – высокий уровень изношенности отраслей и отдельных предприятий. – недостаточный уровень развития производственной и социальной инфраструктуры; – ухудшение состояния научно-технического потенциала; – отставание в формировании институциональной инфраструктуры; – низкий уровень использования природных ресурсов; – спад производства, вызывающий высокий уровень безработицы и низкий уровень жизни людей; – усиление территориальной дифференциации уровней экономического и социального развития; – слабость институтов власти; – неэффективная налоговая и бюджетно-кредитная системы; – ухудшение криминогенной обстановки и др.
Гайнанов Д.А., Закиров И.Д.[27]	Внешние факторы: – социально-экономические факторы общего развития; – рыночные факторы; – прочие внешние факторы. Внутренние факторы возникновения кризиса: – управленческие; – производственные; – рыночные.

Источник: составлено автором

Изучив выделяемые авторами факторы социально-экономического развития территорий, условно можно разделить на рыночные факторы акцент, на которых сделала Цыганова И. А., которая рассматривает их с точки зрения взаимопроникновения регионального, национального и мирового рынков.

[27] Гайнанов Д.А., Закиров И.Д. Механизм взаимодействия экономических агентов в системе управления разноуровневыми социально-экономическими системами / Д.А. Гайнанов, И.Д. Закиров // Третья международная конференция «Информационные технологии интеллектуальной поддержки принятия решений», Уфа. – 2015. – С. 164-168

Следующая группа авторов: Келеш Ю. В., Гайнанов Д.А. и Закиров И.Д. в качестве основных рыночных факторов социально-экономического развития рассматривают конкурентоспособность отдельных отраслей и предприятий национального хозяйства, в том числе за счет высокой монополизации.

Ахмадов М.И. в качестве основных факторов социально-экономического развития страны, отмечает ее территориальное месторасположение. Автор указал, что выгодное транспортно-географическое и геополитическое положение страны оказывает, влияет на сокращение затрат в производстве и обращении товаров.

Кроме факторов, оказывающих влияние на социально-экономическое развитие страны, следует выделить факторы внешней среды, которые в свою очередь можно делить на факторы макроокружения и микроокружения.

Рассмотрим данную классификацию факторов в таблице 1.4.

Факторы макросреды возникают в результате деятельности самих субъектов, проживающих на данной территории, и их влияние может оказывать как положительное, так и отрицательное влияние, в том числе на развитие сферы услуг. Факторы макросреды относятся прежде возникают в результате общеэкономических и политических процессов в ряде стран и в целом в мире, например, финансовый кризис 2008-2009 года, политический кризис 2014 года.

Таблица 1.4

Классификация факторов социально-экономического развития страны

Факторы внутренней среды страны	Факторы внешней среды страны	
	Факторы микросреды страны	Факторы макросреды страны
– производственно-ресурсный потенциал; – структура старнового рынка; – кадровый потенциал страны; – государственный	– взаимосвязи с внешними поставщиками товаров и услуг; – взаимосвязи с внешними потребителями;	– общеэкономические; – общеполитические; – научно-технические; – природно-экологические; – демографические.

бюджет; – стратегия социально-экономического развития страны	– отношения со странами-конкурентами; – взаимосвязи с финансовыми организациями; – отношения с транспортными предприятиями.	

Источник: составлено автором

Эффективное применение имеющихся инструментов управления социально-экономическим развитием, возможно, оценить только в результате проведения анализа следующих категорий[28]:

– полученных результатов как следствие сложившихся тенденций экономического развития;

– результатов проведенной политики социального развития;

– текущего состояния экологии и определение основных причин возникновения экологических кризисов;

– сложившихся внешнеэкономических связей;

– проведения экономических реформ, их эффективности;

– анализ выполнения целевых программ, направленных на социально-экономическое развитие;

– реализация финансово-бюджетной политики страны;

– наличие природно-ресурсного потенциала, вовлекаемого в производственный процесс;

– наличие и степень использования производственного потенциала страны;

– наличие и уровень финансового потенциала, включая финансовые ресурсы;

– уровень трудового потенциала и демографии;

[28] Корчагина Е.В. Методы оценки устойчивого развития региональных социально-экономических систем // Проблемы современной экономики. – 2018. – № 1. – С. 67-71.

– уровень сформированного инвестиционного потенциала;

– уровень сформированного научно-технического потенциала.

Так, региональное развитие не может рассматриваться вне феномена двуединства социального и экономического. Социальная и экономическая сферы функционируют и развиваются, формируя определенный уровень общественного развития. Такие особенности регионального развития обусловленными естественными причинами, а именно эффективным использованием сформированного потенциала с целью экономического развития и решением поставленных задач социального развития в интересах общества и конкретного человека.

Научно-технический прогресс и стремительное развитие информатизации общества, и другие объективные процессы происходящие в экономике территорий оказывают влияние на восприятие человека как личности происходящих процессов как основного участника и создателя общественных благ, так и основного поставщика производительной силы общества[29].

В свою очередь невозможно рассматривать социально-экономическое развитие территории в целом без участия всех субъектов этой территории в соответствии с тем потенциалом, который сложился исторически и природно-климатическими условиями. Стратегия пространственного развития в этой связи выступает одним из основных инструментов развития территорий.

Основой существующих теорий пространственной организации экономики выступают различные подходы авторов, сформированные в процессе их эволюции. Вопросы экономического развития территорий впервые были рассмотрены в работах таких зарубежных экономистов, как А. Вебер[30], Р. Вернон[31], В. Кристаллер[32], А. Леш[33], Й. Тюнен[34] и другие.

[29] Васильева Н.В. и др. Региональные факторы экономического роста / Н. В. Васильева, Т. А. Голикова, Е. Н. Десятко [и др.] — СПб: СПбГИЭУ, 2006. — 238 с.

[30] Вебер, А. Теория размещения промышленности / А. Вебер. – Л., М., 1926. – 223 с.

Одной из первых работ И. Тюнена «Изолированное государство» была посвящена проблемам территориального размещения производств в которой он решает проблему наилучшего расположения производств с различной производственной специализацией вокруг центрального потребителя (города). Тюнен отметил целесообразность выращивания и производства продуктов, провоз которых дешевле по отношению к их стоимости[35].

Гораздо позднее В. Кристаллером был определен новый подход к вопросу территориальной организации и расселения. Также Кристаллер в своем подходе «идеальной равнины с однородно плодородными почвами и однородно распределенным населением», указывает на формирование товарной иерархии и иерархии центральных и зависимых мест. Он утверждал, что центральное место должно формироваться для каждого товара отдельно. Товары первой необходимости должны быть в каждом населенном пункте, далее группы дополнительных товаров должны формироваться в более крупных населенных пунктах и товары, и предметы роскоши в крупных городах. Он предлагал такую форму организации районов как правильный шестиугольник, который исключает случаи не обслуживания зон и зон, которые могут быть обслужены дважды. Ценность подхода Кристаллера заключается в комплексном подходе по организации хозяйства.

А. Лёш высказывает противоположное мнение Веберу, но и отчасти поддерживает подходы И. Тюнена в отношении размещения производств и издержек, связанных с транспортными затратами. Лёш утверждает, что основными факторами размещения

---

[31] Vernon, R. International Investment and International Trade in the Product Cycle / R. Vernon // Quarterly Journal of Economics, 1966. – pp. 190-207.

[32] Christaller, W. Central Places in Southern Germany. Englewood Cliffs / W. Christaller. – N.J., 1966. –230 p.

[33] Леш, А. Пространственная организация хозяйства / А. Леш. – М.: Наука, 2007. – 664 с.

[34] Тюнен, Й. Г. Изолированное государство в его отношении к сельскому хозяйству/ Й.Г. Тюнен // Исследование о влиянии хлебных цен богатства почвы и накладных расходов на земледелие / Й.Г. Тюнен. – М.: Экономическая жизнь, 1926. – 326 с.

[35] А.П. Мямлин, Фактор пространства в экономике: историографический анализ file:///C:/Users/usr09476/Downloads/faktor-prostranstva-v-ekonomike-istoriograficheskiy-analiz.pdf

предприятий выступает спрос, а именно наличие рынков сбыта и поэтому он рассматривает развитие территорий в результате размещения на ней промышленности, сельского хозяйства, городов и т.д. Совместно с Кристаллером ему удалось открыть закон пространственного развития населенных пунктов, в том числе вновь осваиваемых территорий. По сути Лёш смог обобщить теории размещения производств, в результате чего в 1950 году регионы теоретически стали составной частью общей системы национального и мирового хозяйства.

В отличие от предыдущих авторов Ф. Перру рассматривает развитие территорий за счёт вмешательства государства в экономику и выделение «полюсов» или «точек роста» не только отдельных отраслей, но территорий, которым оказывается финансовая поддержка государства. В результате теории Перу национальная экономика приняла вид системы взаимодействующих между собой регионов, которая предполагает поддержание равновесия системы за счет равномерного рационального распределение ресурсов между регионами.

Майкл Портер в своих исследованиях наиболее подробно рассмотрел особенности товарной структуры и экономическое состояние лидеров мировой торговли. «Компании выигрывают от присутствия на рынке сильных внутренних соперников, агрессивных местных поставщиков и требовательных потребителей»[36].

Предварительно проведем анализ и систематизацию сложившихся подходов авторов, рассматриваемого понятия[37],

---

[36] Портер М.Э. Конкуренция.: Пер.с англ. — М.: Изд-во «Вильямс», 2005. — 608 с.

[37] Аксенова М.А. Стратегическое управление социально-экономическим развитием региона : дис. ... канд. экон.наук : 08.00.05. - Тамбов, 2007. - 169 с.; Богданова Н.П. Функционирование товарных рынков и социально-экономическое развитие региона : дис. ... канд. экон.наук : 08.00.05/ Богданова Наталья Петровна, 2007. - 196 с.; Зайцева, Т.К. Социально-экономическое развитие региона в условиях глобализации: На материалах Ставропольского края : дис. ... канд. экон.наук : 08.00.05 / Т.К. Зайцева. - Ставрополь, 2004. - 231 с.; Корнеев Д.Г. Роль ТЭК в социально-экономическом развитии региона: автореф. дис. … канд. экон. наук: 08.00.05 / Д.Г. Корнеев. – Волгоград, 2016 – 26 с.; Миронихина Ю.А. Стратегия социально-экономического развития региона: на примере Рязанской области: дис. … канд. экон. наук: 08.00.05. – М., 2007. – 180 с.; Осипов А.К. Стратегия комплексного социально-экономического развития

который позволяет разделить их на следующие подходы (Рисунок 1.3).

1. Во-первых, как результат взаимодействия трех основных факторов производства – природно-ресурсного потенциала, трудовых ресурсов и средств производства. Наличие природно-ресурсного потенциала в регионах существенно отличается, эффективное его использование может существенно влиять на развитие экономики региона.

2. Во-вторых, это совокупность показателей, отражающих имеющийся потенциал территории, а также показатели, отражающие эффективность использования этого потенциала субъектами данной территории.

В результате проведенного анализа подходов авторов к определению категории «социально-экономическое развитие региона» удалось выделить пять основных подходов: трансформационный, динамический, ресурсосберегающий, системный и индикаторный. Данное понятие мы предлагаем рассмотреть в двух аспектах.

Во-первых, понятие «устойчивое социально-экономическое развитие региона» законодательно закреплено и активно рассматривается в исследованиях. Факторы, оказывающие влияние на динамику развития территорий, могут оказывать как негативное, так и положительное влияние, поэтому важно учитывать степень влияния факторов в прогнозируемом периоде.

Социально-экономическая значимость услуг заключается в том, что в результате их развития в мире или отдельных государств происходит снижение уровня безработицы, преступности,

---

региона: дис. … д-ра экон. наук: 08.00.04 / А.К. Осипов. – Екатеринбург, 1997. – 370 с.; Пикалов С.А. Управление социально-экономическим развитием региона: на примере Московской области: дис. … канд. экон. наук: 08.00.05 / С.А. Пикалов. – М., 2002. – 184 с.; Рязанцев, С.В. Влияние миграционных процессов на социально-экономическое развитие региона: на материале Ставропол. края: дис. ... канд. экон. наук : 08.00.18 / С.В. Рязанцев. - Ставрополь, 1998. - 180 с.; Соловьева Н.В. Статистическая оценка социально-экономического развития региона: дис. … канд. экон. наук: 08.00.12 / Н.В. Соловьева. – Воронеж, 2011. – 182 с.; Шувалова Ю.Ю. Совершенствование мониторинга социально-экономического развития региона: автореф. дис. … канд. экон. наук: 08.00.05 / Ю.С. Шувалова. – Санкт-Петербург, 2012. – 21 с.

заболеваемости, смертности, повышается уровень доходов граждан, доступность информации для населения, ВВП, уровень занятости населения и т.д.

В этой связи следует выделить группы индикаторов, позволяющие определить влияние развития сферы услуг на социально-экономическое положение государства и отдельных его территорий.

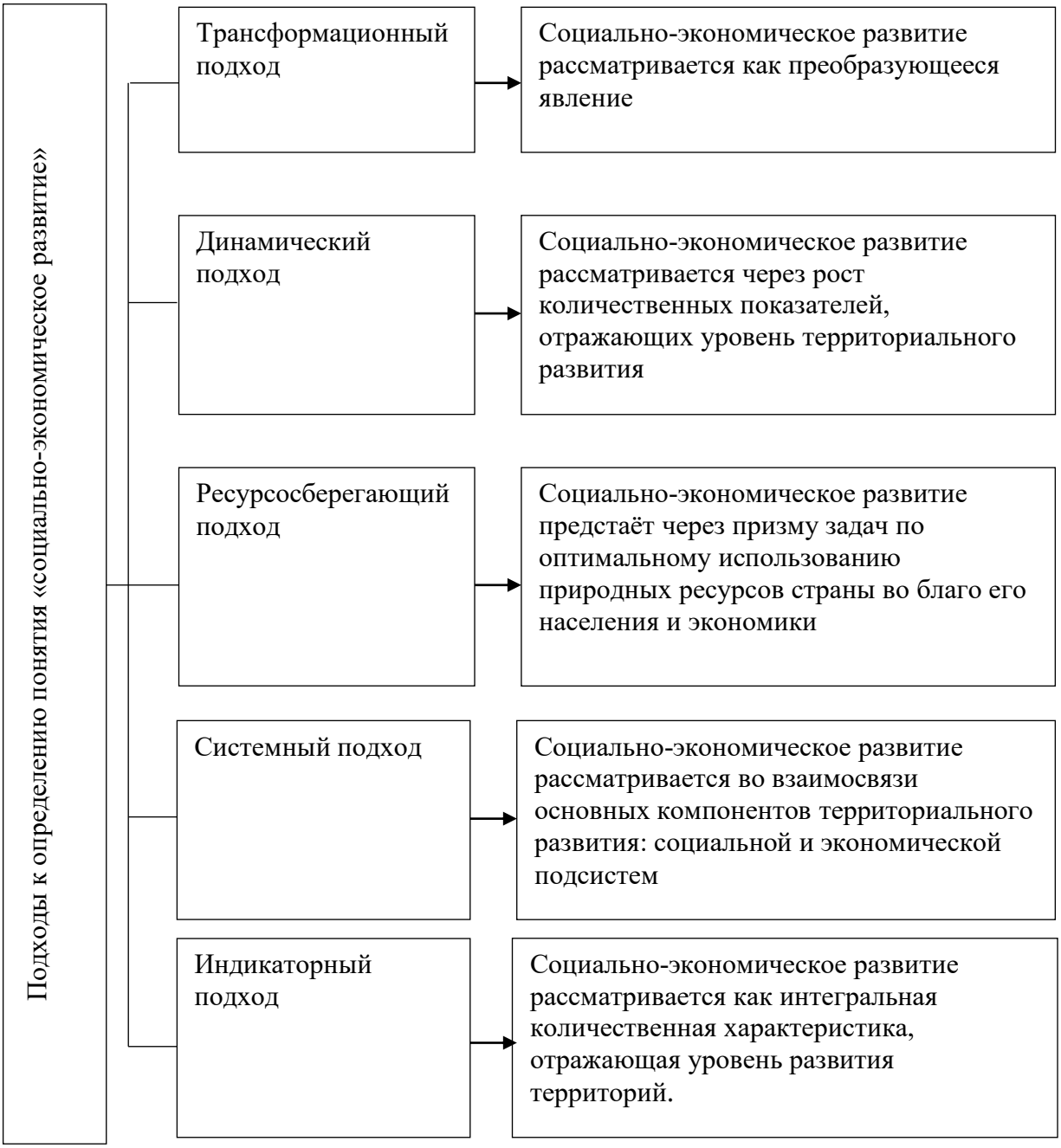

Таблица 1.5

Группировка показателей влияния развития сферы услуг на социально-экономические процессы государства

Наименование группы показателей	Показатели группы	Характер влияния
1	2	3
Демографические	- коэффициент рождаемости	Увеличение рождаемости за счет развития информационных услуг населению через государственные информационные платформы
	- коэффициент смертности	Сокращение числа смертей в результате оказания медицинских услуг как превентивных мер развития заболеваний
	- средняя продолжительность жизни	Увеличение средней продолжительности жизни населения в результате развития услуг в сфере физкультуры и спорта, медицинских услуг.
Занятости	- доля занятых в сфере услуг	В результате появления новых видов услуг происходит увеличение доли занятых в сфере услуг
	- уровень занятости	
	- уровень безработицы	Сокращение уровня безработицы в результате открытия новых видов услуг.
Экономические	- прирост ВВП	В результате открытия новых видов услуг и развития имеющихся происходит увеличение общего показателя ВВП страны
	- уровень среднедушевых доходов	В результате развития новых и существующих видов информационных услуг происходит сокращение расходов на получение справок.

	- доля услуг в структуре ВВП	В результате развития видов услуг происходит увеличение их доли в ВВП страны
Социальной обеспеченности	- показатель качества жизни населения	Доступность получения услуги удаленно способствует повышению качества и уровня жизни населения
	- уровень жизни населения	
	- доступность социальных услуг	Развитие информационных услуг способствует получению социальных услуг

Источник: составлено автором

Проведенный анализ подходов авторов позволил выделить наиболее значимые группы показателей, отражающих влияние сферы услуг на социально-экономическое развитие страны, которые нами предложено объединить в четыре группы: демографические, занятости, экономические и социальной обеспеченности.

1.2. Системный подход к классификации видов и форм услуг в экономике услуг

История развития услуг начинает свое начало с этапа возникновения общественного обмена, в результате которого услуги приобрели первые зачатки его развития. Сам сектор услуг был представлен как комбинация этих многочисленных видов деятельности и фактически свел их к списку, в котором перечисленные сферы услуг позволяют показать ее разнообразие. Однако простое перечисление не может раскрыть детали услуги, ее экономическую суть и, как следствие, детали того, как управлять услугами в экономике.

В силу исторического развития услуг к настоящему времени в современной экономике количество услуг имеет тенденцию к увеличению в результате развития научно-технического процесса и инноваций. Достаточно большое число услуг усложняет их

классификацию основанных на едином критерии. Кроме того, существующие функциональные различия между товарами и услугами затрудняют использование общепринятой классификации товаров по видам групп и видам услуг.

В процессе нашего исследования рассмотрим основные методы и подходы классификации, которые позволят значительно расширить восприятие и улучшить понимание изучаемого явления «услуга». Проблема схем классификации услуг, единых стандартов до сих пол остается нерешенной. В основном, различные классификации услуг основываются на устоявшейся традиции сбора статистических данных в конкретной стране.

В настоящее время в экономической и научной литературе существуют достаточно большое количество видов услуг по различным классификационным признакам, призванные выполнять научные функции в соответствии с конкретной целью и назначением.

Необходимость классификации услуг Т.Д. Бурменко[38] вызвана углублением знаний и практики управления:

- систем стандартизации в сфере услуг;
- системой сертификации услуг, обеспечивающей безопасность жизни, здоровья потребителей;
- безопасности и снижению рисков нанесения ущерба имуществу потребителей;
- учет совокупного предоставления услуг;
- единства национальной и международной классификации.

Следует отметить, что предлагаемые в науке конфигурации типы и виды услуг довольно изменчивы, так как их границы устойчивы и мобильны и поэтому при их определении возникают проблемы.

Рассмотренные подходы авторов в п.п. 1.1. свидетельствуют о том, что они по-разному определяют понятие «услуга», и как

[38] Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: учеб. пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: Кнорус, 2007

следствие, предлагая классификации услуг, тем самым отстаивая свои разные точки зрения.

Еще в 60-х годах XX века американские маркетологи начали активно изучать вопрос разработки единой классификации услуг, которые получили дальнейшее развитие.

В дальнейшем в 1964 году в своих работах классифицировать услуги попытались Стентон и Джадд [39].

Так Стентон услуги, предлагаемые классифицировать услуги на коммерческой основе, которые следует разделить на 10 групп:

- в жилищной сфере;
- в сфере содержания семьи;
- в сфере отдыха и развлечений;
- в сфере личных и гигиенических пространств;
- в сфере медицины;
- в сфере частного образования;
- в сфере деловой и профессиональной деятельности;
- в сфере страховых и финансовых операций;
- в сфере транспорта;
- в сфере услуг связи.

Кроме того, функции услуг, предлагаемых авторами, могут иметь разное значение и объем по содержанию, а также объединять существующие классификации в единую классификацию.

Так как каждая оказываемая услуга призвана выполнять определенную функцию и удовлетворять конкретную потребность следует рассмотреть виды услуг по функциональным критериям. Аванесова Г.А. предлагает классификацию услуг по функциональным характеристикам, которая включает услуги, применяемые в производстве, торговой сфере, в сфере жизнеобеспечения, социальной сфере, культурнее и т.д. В свою очередь В.К. Карнаухова и Т.А. Краковская выделяют 4

[39] Котлер Ф. Маркетинг, гостеприимство, туризм. – М., 1998.

классификационные группы, основой которых выступают различия в целях предоставления услуг[40]:

- услуги, ориентированные применение их в производстве;
- услуги, ориентированные выполнение функций в социальной сфере;
- услуги, ориентированные на домашнее хозяйство;
- индивидуальное (личное) обслуживание.

Весь набор услуг можно разделить на однородные группы, подгруппы, типы и разновидности в соответствии со значительным количеством независимых и взаимосвязанных классификационных функций. В зарубежной и отечественной литературе описано большое количество подходов к классификации услуг. Одной из наиболее распространенных классификаций услуг является их распределение по степени осязаемости.

Ф. Котлер предлагает различать пять категорий маркетинговых предложений с учетом степени осязаемости.

1. «Чистые» материальные блага. В этом случае предоставляются материальные товары, и никаких дополнительных услуг (мыло, соль, зубная паста и т.д.) не предоставляется.

2. Конкретные продукты, дополняемые услугами. Потребителям предоставляются товары, которые дополняются одной или более услугами, повышающими их привлекательность (например, покупателям принтеров, мониторов и т.д.). Предусмотрена дополнительная сервисная программа, например, продление гарантийного срока, ускорение технического обслуживания или их комбинация.

3. «Гибрид». Предложение почти в равной степени состоит из товаров и сопутствующих услуг (например, услуги ресторанов быстрого питания).

4. Услуги, в которых используются сопутствующие товары и дополнительные услуги (например, авиапассажиры получают ряд

[40] Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006.

сопутствующих товаров, таких как продукты питания, напитки, журналы, одеяла и т.д., в дополнение к услугам рейса).

5. «Чистая услуга». Как следует из названия, предложение состоит исключительно из услуг (например, услуги массажа, психотерапевтов).

Очень широко распространено субъективное деление услуг по принципу обязательности предоставления:

– основные (обязательные, базовые) услуги;

– дополнительные (добровольные, периферийные) услуги.

К. Лавлок классифицирует услуги по критериям «объект воздействия» и «степень осязаемости процесса обслуживания» (Рисунок 1.4).

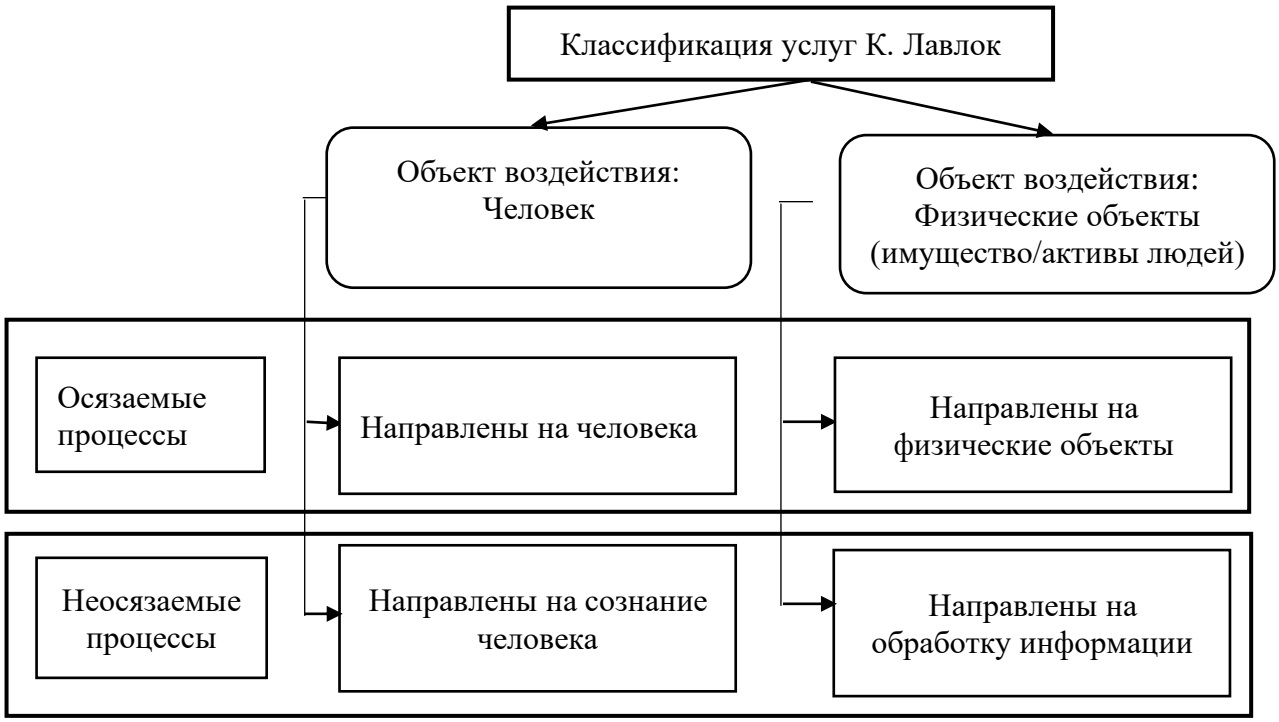

Рисунок 1.4 – Классификация услуг К. Лавлок

Источник: составлено автором

Согласно этой классификации, рассматривая процесс обслуживания с операционной точки зрения, К. Лавлок предлагает различать четыре широкие группы услуг: услуги для людей, услуги для физических объектов, принадлежащих людям, услуги для человеческого сознания и услуги для нематериальных активов (на

основе обработки информации). Каждая из этих категорий имеет свой собственный специфический процесс предоставления услуг, который влияет на деятельность менеджера по маркетингу, операционного менеджера и менеджера по персоналу.

Следует отметить, что в научной литературе применяются укрупненные единицы разделения деятельности по обслуживанию в областях, связанных с функциональной сущностью услуг:

- услуги, предлагаемые в промышленной сфере, предоставляемые экономическим структурам в связи с производственными потребностями (безопасность, ремонт оборудования, банковское дело, бизнес и т.д.);

- услуги сферы торговли (оптовая и розничная торговля);

- услуги в сфере потребления, так называемые службы жизнеобеспечения, связаны с предоставлением услуг гражданам в рамках семьи и семейных отношений, а также ведения домашнего хозяйства;

- социальные услуги, направленные на удовлетворение потребностей, в которых нуждается субъект общественных отношений: транспорт, финансы, почта, развлечения, образование, информация и т.д.

- познавательные, научные, художественные, эстетические, культурные услуги, которые носят развлекательный характер.

Данный вариант классификации типологических направлений сервисной деятельности является одним из наиболее распространенных в отечественной практике анализа сферы услуг. Довольно простая типология услуг по форме и способу удовлетворения потребностей предложена Мироновой Н.В.[41], которая представлена по следующим критериям:

- по форме удовлетворения потребности, которые предусматриваю потребление только чистой услуги либо потребление услуг, связанных с объектом, на который эта услуга направлена;

[41] Миронова Н.В. Маркетинг различных типов услуг. // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. - №4. URL: http://www.mavriz.ru/articles/2003/4/31.html

– как инструмент или способ удовлетворения потребности, когда услуга оказывается персоналом имеющем профессиональные компетенции или оказываемые механизмами без использования персонала на примере автозаправочной станции.

В результате представленная автором классификация предполагает распределение услуг по признакам оказания услуги человеком непосредственно, услуги, которые оказываются без человека при помощи привлечения автоматических устройств и механизмов. соответствии с данным критерием все услуги следует распределить по шкале, где услуга оказывается работниками сервисного предприятия и где потребитель получает услугу с помощью автоматического устройства или механизма.

Так же можно использовать множество других методов для классификации услуг по мере необходимости:

- по степени контакта с клиентом;
- по типу предлагаемых рынков;
- по социальному статусу клиентов;
- по степень коммерциализации;
- по частоте приобретения услуг покупателями;
- по степени автоматизации процесса предоставления услуг;
- по эффективности предоставления (исполнения) и т.д.

Как следует из классификации рассматриваемых услуг, каждая из них основана на присвоении одного или более критериев, без учета всего набора функций. В целом классификация услуг может определять определенные особенности метода управления и возможности реализации функций организаций, предоставляющих определенные виды услуг.

Сегодня, согласно статистике, поведение, относящееся к классу обслуживания, очень разнообразно. Они нацелены на разные цели, имеют разную целевую аудиторию, чувствительность к продвижению, степень эластичности, осязаемость цены спроса и т.д. Производительность некоторых услуг зависит не только от использования технологических разработок, но и от таланта и навыков тех, кто предоставляет другие услуги.

С развитием сферы нематериальной деятельности постоянно появляются принципиально новые виды услуг, которые востребованы в современном обществе. В то же время в современных условиях тенденция диверсификации сферы услуг становится все более выраженной. Многие из ранее изолированных и разрозненных услуг стали более конкурентоспособными, предлагая полный спектр услуг, и за счет диверсификации они могут снизить потенциальные риски. Компании, специализирующиеся на транспорте, расширяют перечень услуг, обеспечивают доставку связи, страхование жизни и имущества граждан, туристические услуги и т.д., например, услуги связи и интернет-сервисы объединены в единый комплекс услуг связи, а банковские, информационные, брокерские и биржевые услуги являются новыми видами услуг. Симбиоз банковских систем и мобильных технологий позволил работать с электронными платежами с удаленным доступом. Коммерческое развитие маркетинговых услуг, управленческого консалтинга, рекламы, связей с общественностью, франчайзинга, а также внедрение инноваций вместе с предпродажным и послепродажным обслуживанием.

Как отмечают многие эксперты, общетеоретические и практические аспекты сферы услуг сегодня существуют отдельно друг от друга, а общепринятая классификация анализа сферы услуг в настоящий период еще не создана. Наиболее распространенные зарубежные и отечественные классификации услуг, действующие в практике государственного учета, основаны на сложившейся традиции сбора государственной статистики или решения проблем, с которыми сталкивается общество в определенных ситуациях.

Гренроос в отношении появления видов услуг указывает на тот факт, что все, что не было включено в промышленный или аграрный секторы, было названо услугами. Кроме этого он указывал, что сегодня по-прежнему расчет вклада сектора услуг в национальную экономику ведется устаревшими методами. В этой связи разработка общих критериев для классификации услуг требует усилий экспертов из разных стран. Таким образом, сегодня мы

можем говорить о тенденции диверсификации сектора услуг, которая становится все более заметной, границы между промышленным сектором и сектором услуг становятся мобильными.

Хаксвер К. и Рандер Б. предлагают в своих трудах классифицировать услуги по признакам[42]:

- неосязаемости, т.к. услуга не имеет материально-вещественной формы в отличие от товаров, в основном услуга — это перечень выполняемых действий;

- неотделимости от источника, услуга потребляется в момент ее оказания и поэтому она не может храниться для будущего ее пользования;

- несохраняемости, т.к. услуга не имеет материально-вещественной формы ее нельзя заготовить впрок для использования в будущем;

- непостоянства качества, зависит от объекта, который ее оказывает.

В мировой практике сфера услуг классифицируется по различным критериям (Рисунок 1.5).

Представленная классификация имеет ряд недостатков, к которым следует отнести то, что такие виды услуг как информация и маркетинг, отнесены как к производству, так и к нематериальной сфере.

Переход на рыночные экономические отношения в 90-е годы XX века, оказали существенное влияние на развитие социальной и экономической сферы во всех странах постсоветского периода. В том числе изменения существенно повлияли на экономику Узбекистана, в результате которых повысилась значимость сферы услуг в национальной экономике, позволившие усилить ее влияние на рост занятости и качество жизни. В тоже время следует отметить, что в переходный период эволюция сферы услуг шла более

[42] Хаксевер К, Рандер Б.Управление и организация в сфере услуг: теория и практика. – С-ПБ: Питер, 2002

медленными темпами, что было обусловлено многими факторами политического и социально-экономического характера[43].



Рисунок 1.5 – Классификация услуг в мировой практике

Источник: составлено автором

Кроме политических факторов, на формирование и развитие сферы услуг в период становления рыночной экономики Узбекистана, были факторы развития и становления сферы предпринимательства, свободной торговли и развитие рыночной инфраструктуры.

Аналогичные сервисные группы формируются в разных странах, но они развиваются в своих собственных сервисных практиках, воплощаются и дополняются по-разному (табл. 1.6).

[43] Макаревич А.Н. Предпосылки становления и экономические особенности функционирования сферы услуг //Вестник Новгородского государственного университета. 2010. № 60. С. 8–12.

Таблица 1.6

Классификация услуг ВТО, классификатор услуг Узбекистана

Классификация услуг ВТО	Классификатор услуг Узбекистана
Деловые услуги (включая профессиональные услуги)	Услуги по водоснабжению, канализации, сбору и утилизации отходов
Услуги в области связи (включая почтовые, телекоммуникационные и аудиовизуальные услуги)	Услуги по оптовой и розничной торговле; услуги по ремонту моторных транспортных средств и мотоциклов
Строительные и связанные с ними инженерные услуги	Услуги по перевозкам и хранению
Дистрибьюторские услуги (включая услуги оптовой и розничной торговли)	Услуги по проживанию и питанию
Услуги в области образования	Услуги в области информации и связи
Услуги, связанные с защитой окружающей среды	Услуги финансовые и услуги по страхованию
Финансовые услуги (страхование, банковские услуги и услуги на рынке ценных бумаг)	Услуги, связанные с недвижимым имуществом
Услуги в области здравоохранения и социального обеспечения	Услуги профессиональные, научные и технические
Туризм и услуги, связанные с путешествиями	Услуги административные и вспомогательные
Услуги по организации досуга, культурных и спортивных мероприятий (кроме аудиовизуальных услуг)	Услуги в области государственного управления и обороны
Транспортные услуги	Услуги в области образования
Услуги прочие	Услуги в области здравоохранения и социальные услуги
	Услуги в области искусства, развлечений и отдыха
	Услуги прочие
	Услуги домашних хозяйств в качестве работодателей
	Услуги экстерриториальных организаций и органов

Источник: составлено автором на основе[44]

[44] Общегосударственный классификатор Республики Узбекистан. URL: https://nrm.uz/contentf?doc=118296_vvedenie

Анализируя представленные классификации (Таблица 1.6) следует отметить, что классификация услуг Узбекистана по отношению к классификации услуг ВТО более детализирована. Существующая классификация дополняется в результате появления услуг, которая включается в «прочие услуги», включая услуги, не вошедшие ни в один из представленных разделов.

Проведя детальный анализ предложенных в экономической и научной среде видов услуг по различным классификационным признакам можно сделать вывод, что их разнообразие не всегда применимо к видам услуг в экономической сфере. Классификаторы услуг по видам экономической деятельности определяют объекты, на которые могут быть направлены применяемые услуги. В этой связи нами предложена типологизация видов услуг в соответствии с классификатором Узбекистана (Таблица 1.7).

Таблица 1.7

Типологизация видов услуг в соответствии с классификатором Узбекистана

Классификатор услуг Узбекистана	Виды и направленность услуг
1	2
Услуги по водоснабжению, канализации, сбору и утилизации отходов	- связаны с технологическим процессом; - направлены на удовлетворение потребности большей одновременно численностью населения; - оказывающие влияние на качество жизни человека.
Услуги по оптовой и розничной торговле	- услуги связанны с целью личного потребления в розничной торговле; - услуги связанны с коммерческой направленностью в розничной торговле; - оказывающие влияние на уровень жизни человека.
Услуги по ремонту моторных транспортных средств и мотоциклов	- осязаемы, связанны с объектом; - направлены на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителя;

	- направлены на улучшение качественных свойств объекта.
Услуги по перевозкам и хранению	- связанны с перемещение и хранением объекта (ов); - неотделимы от субъекта в результате перевозки объектов; - длительность оказание услуги в результате хранения объектов.
Услуги по проживанию и питанию	- направлены на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителя; - длительность отношений между субъектами в результате предоставления жилья для проживания; - короткий срок отношений между субъектами в результате оказания услуг по питанию.
Услуги в области информации и связи	- не осязаемые; - направлены на улучшение качества жизни человека; - предоставляется возможность предоставления услуги на расстоянии.
Услуги финансовые и услуги по страхованию	- не осязаемые; - направлены на снижение рисков.
Услуги, связанные с недвижимым имуществом	- направлены на улучшение качества жизни человека; - имеют результата овеществленный в конкретном объекте.
Услуги профессиональные, научные и технические	- оказываются профессионалами в различных отраслях и сферах деятельности; - требуют длительного обучения и предоставление специализированных знаний и навыков; - результатом выступают научные открытия.
Услуги административные и вспомогательные	- направлены на улучшение качества жизни человека; - имеют управленческий характер; - не осязаемы.
Услуги в области государственного управления и обороны	- предоставляемые государственными и муниципальными органами исполнительной власти; - направлены на улучшение качества

	жизни человека.
Услуги в области образования	- направлены на повышение уровня знаний; - результатом вступают качественный уровень образованности человека или группы людей. - неосязаемы.
Услуги в области здравоохранения и социальные услуги	- направлены на сохранения жизни и здоровья человека;
Услуги в области искусства, развлечений и отдыха	- результатом выступают гармонично развития личность; - направлены на повышение уровня культуры человека; - неосязаемы.

Источник: составлено автором

Предлагаемая в таблице 1.7 классификация услуг раскрывает направленность предоставляемой услуги, длительность отношений субъектов, оказывающих услуги и ее потребителей. В представленной классификации определены значение и функциональная направленность услуг в разрезе классификатора, утвержденного на законодательном уровне Узбекистана.

1.3. Инновационные факторы и тенденции развития сферы услуг

Инновационное развитие стран постсоветского периода все еще находится на стадии становления.

Сегодня развитие любой экономики основано на активном применении инноваций в процессах производства, распределения и потребления для создания новой потребительской ценности, улучшения финансовых результатов и повышения производительности.

Инновации также способствуют росту благосостояния общества за счет повышения качества жизни и уровня безопасности, а также снижения негативного воздействия на окружающую среду. В анализе Центра экономических исследований и реформ, согласно

опросу предприятий Всемирного банка, о ситуации с внедрением технологических инноваций в мире и на предприятиях Узбекистана.

Уже в начале 80-х годов прошлого века, который характеризовался избыточными производственными мощностями, снижением рентабельности, увеличением бюджетного дефицита и снижением доходов, многие экономики мира постепенно строились на «кирпиче и растворе». Интернет здесь служил инфраструктурой для развития формирующейся новой экономики, основанной на инновациях.

Само понятие «инновации» возникло еще в XIX веке и раскрывалось в качестве перенесения элементов одой системы в другую систему. Вначале XX в. впервые термин «инновация» применили в своих экономических трудах Й. Шумпетер и В. Зомбарт. Так, понятие «инновация» в переводе с латинского означает «движение в направлении», а с английского языка переводится «нововведение», «новшество».

В научной среде существует дискуссия в части содержательной и смысловой нагрузки понятия «инновация» и его отличия от других понятий имеющих схожий смысл, таким понятием является «нововведение».

В настоящее время отсутствует единый подход в определении инноваций. При этом выделяется три основных подхода к определению этого понятия (Рисунок 1.6).

Результаты группировки точек зрения различных исследователей на определение понятия «инновация» показывают, что предполагается три группы подходов, согласно первому подходу инновация воспринимается как процесс внедрения новых продуктов, элементов, подходов, принципов для замены старых. Второй подход предполагает, что инновация - это конечный статический результат творческого подхода, выраженный в форме нового продукта, технологии или метода. Третий подход предполагает, что инновацию следует рассматривать как процесс, так и как результат.

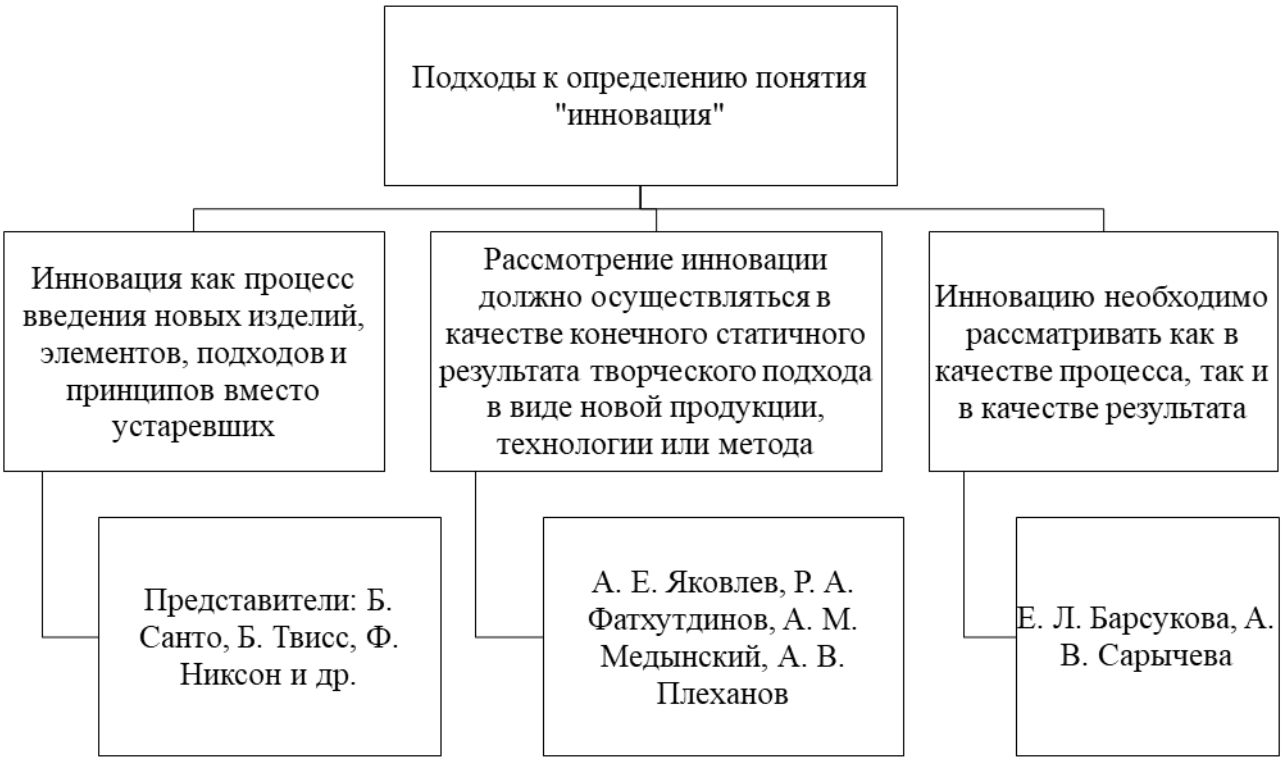

Рисунок 1.6 – Подходы к определению понятия «инновация»

Источник: составлено автором.

Инновации в свою очередь оказали существенное влияние на развитие сферы услуг во всех странах, где политика государства направлена на инновационный путь развития.

Практика развития инноваций во многих странах получила широкое распространение, т.к. результаты этого внедрения показывают эффективность на основе прироста ВВП. Так инновации позволили увеличить ВВП США с 31% в1980-е годы до 34,6% к 2021 году. Достаточно высокий вклад инноваций в экономику Европейских стран позволил увеличить показатель ВВП с 45,5% до 50%. В странах, где доля услуг в ВВП достаточно высокая развитие инноваций в сфере услуг является наиболее актуальным, т.к. научно-технический потенциал этих стран остается на невысоком уровне[45].

Узбекистан входит в состав стран, где инновации выступают основой социально-экономического развития. В связи с чем, в

[45] Zaichenko S.A. Development of innovations in sphere of services // Forsyte. 2007, No. 1. P. 30

рамках исследования перед нами стоит задача провести анализ инновационного развития в Узбекистане как фактора, оказывающего влияние на развитие сферы услуг.

Таблица 1.8

Показатели инновационной активности развивающихся стран, (%)

Показатели	ЦА и Европа	Страны с доходом ниже среднего	Узбекистан
Осуществляли расходы на НИОКР	25,1	17,1	34,8
Внедрившие продуктовые инновации	28,6	36	23,2
Внедрившие процессные инновации	19,7	35,4	14,4

Источник: составлено автором на основе [46]

Анализ таблицы 1.8 показал, что в Узбекистане инновационная активность в основном сосредоточена в государственном секторе, где расходы на НИОКР составляют около 15% и только 7% в частном секторе. Не высока доля компаний, внедряющих инновации и идущих по пути инновационного развития, т.к. инновации имеют высокую степень риска. В сравнении с такими странами как Центральная Азия (далее – ЦА) и Европа расходы на НИОКР в Узбекистане выше на 9,7 п.п., а в сравнении со странами с доходом ниже среднего на 17,7 п.п. В тоже время Узбекистан отстает по внедрению продуктовых инноваций от стран ЦА и Европы на 5,6 п.п., а от стран с доходом ниже среднего на 13,2 п.п. Для сферы услуг наиболее характерно применение процессных инноваций, по которым Узбекистан отстает от выше перечисленных стран на 5,3 п.п. от ЦА и Европы и 11,0 п.п. от стран с доходом ниже среднего [47].

[46] Инновационная активность компаний в Узбекистане. https://news.myseldon.com/ru/news/index/262788213

[47] Инновационная активность компаний в Узбекистане. https://news.myseldon.com/ru/news/index/262788213

В результате внедрения инноваций на предприятиях и организациях повышается производительность труда, о чем свидетельствуют факты (Таблица 1.9).

Таблица 1.9

Производительность труда на одного работника (млн. сумм)

Показатели	Не внедрившие инновации	Внедрившие инновации
Продуктовые инновации	55	67
Процессные инновации	55	81
Осуществляли расходы на НИОКР	57	88
Применили внешние передовые знания	57	76
Использовали внутренний потенциал для внедрения инноваций	54	98
Привлекавшие внешних экспертов/ фирм для внедрения инноваций	56	100

Источник: составлено автором на основе[48]

Данные таблицы 1.9 свидетельствует о том, что процессные инновации достигли значительных результатов в повышении производительности труда, а также предприятия и организации Узбекистана осуществляющие расходы на НИОКР.

[48] Инновационная активность компаний в Узбекистане. https://news.myseldon.com/ru/news/index/262788213

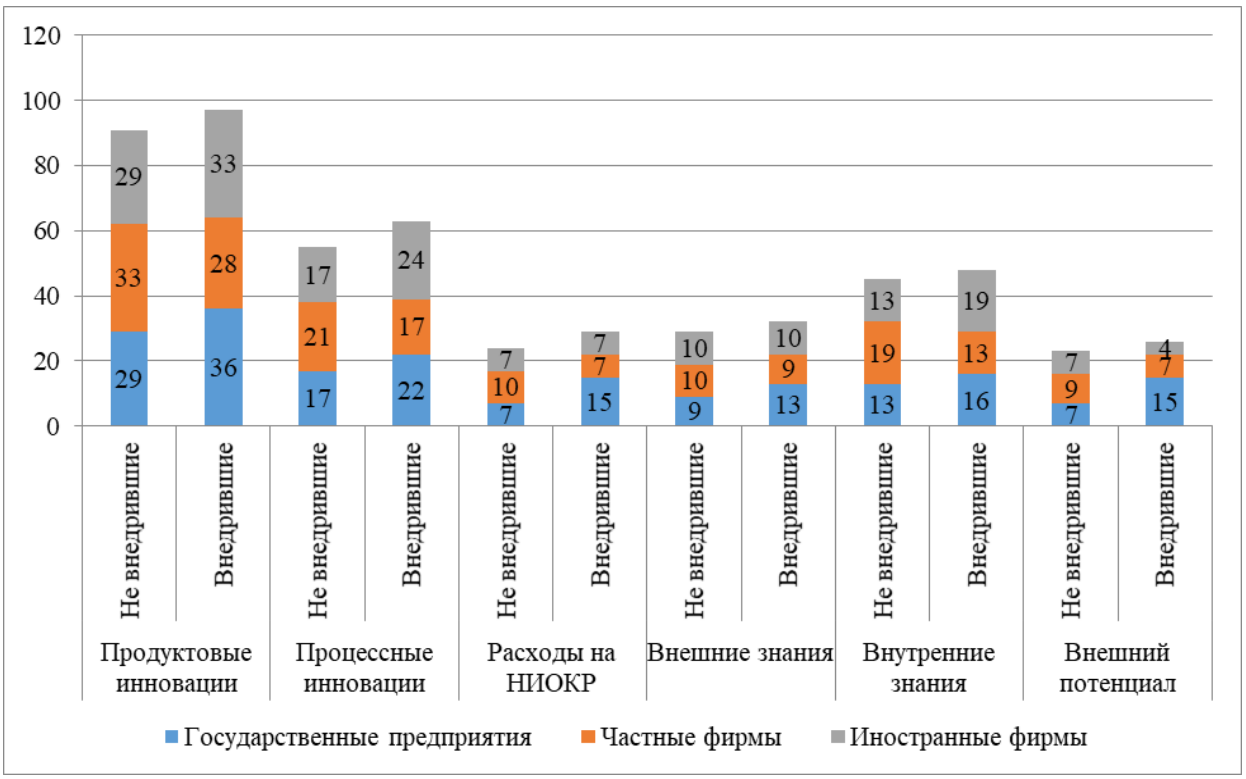

Рисунок 1.7 – Доля фирм, вовлеченных в инновационную деятельность в разрезе видов собственности, (%).

Источник: составлено автором на основе[49]

Данные свидетельствуют о том, что на предприятиях внедрившие инновации в продуктовых инновациях государственные предприятия составляют наибольшую долю равную 36%, а в процессных инновациях наибольшую долю (24%) занимают иностранные фирмы, осуществляющие свою деятельность на территории Узбекистана. Также мы видим, что расходы на НИОКР наибольшую долю составляют в государственных предприятиях – 15%. Исходя из данных представленных на Рисунке 1.7 можно сделать вывод, что наибольшая активность по внедрению инноваций принадлежит государственным предприятиям страны.

[49] Инновационная активность компаний в Узбекистане. https://news.myseldon.com/ru/news/index/262788213

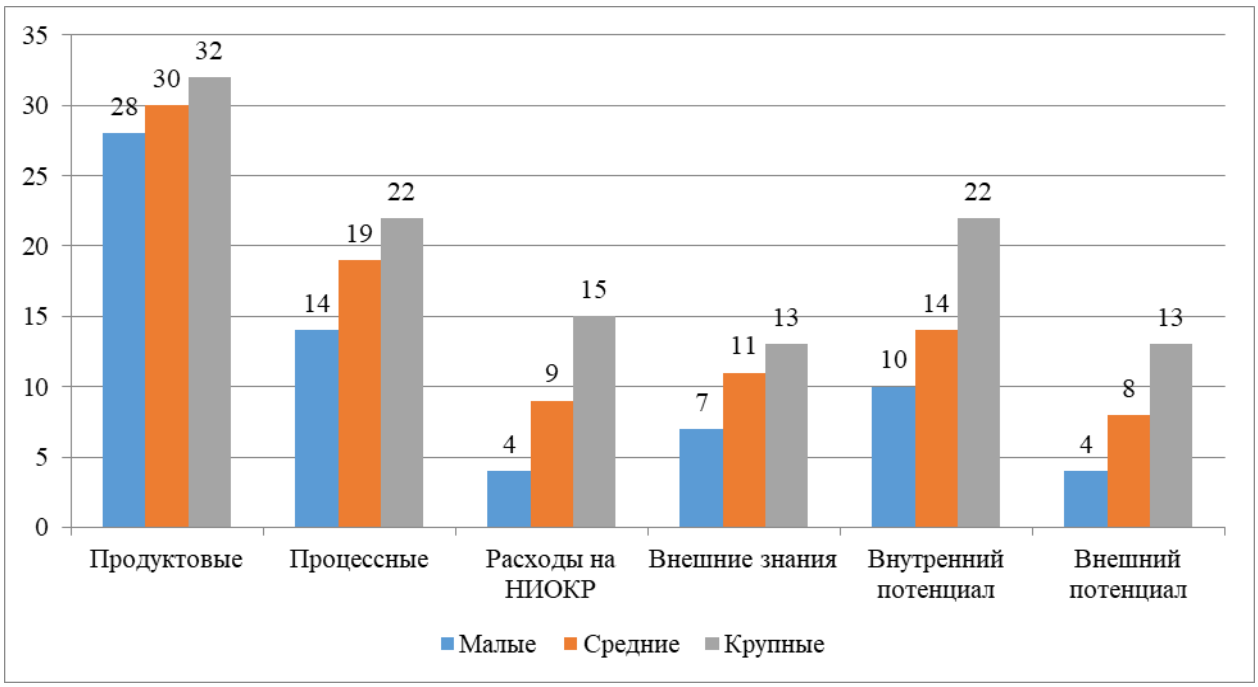

Рисунок 1.8 – Доля фирм, вовлеченных в инновационную деятельность в разрезе их размера.

Источник: составлено автором на основе[50]

В отношении предприятий и фирм, имеющих разный размер следует отметить, что в продуктовых инновациях крупные фирмы занимают 32% и незначительно ниже в средних и малых 30% и 28% соответственно. В процессных инновациях также крупные предприятия занимают наибольшую долю 22%, но в отличие от продуктовых значение показателя ниже на 10 п.п. Также данные Рисунка 1.8 свидетельствуют, что крупные предприятия в наибольшей степени имеют возможность выделять средства на НИОКР, которые позволяют внедрять собственные разработки в производстве товаров и оказания услуг.

Исходя из данных Рисунка 1.8 мы можем сделать вывод, что крупные предприятия занимают лидирующие позиции по развитию инноваций.

[50] Инновационная активность компаний в Узбекистане. https://news.myseldon.com/ru/news/index/262788213

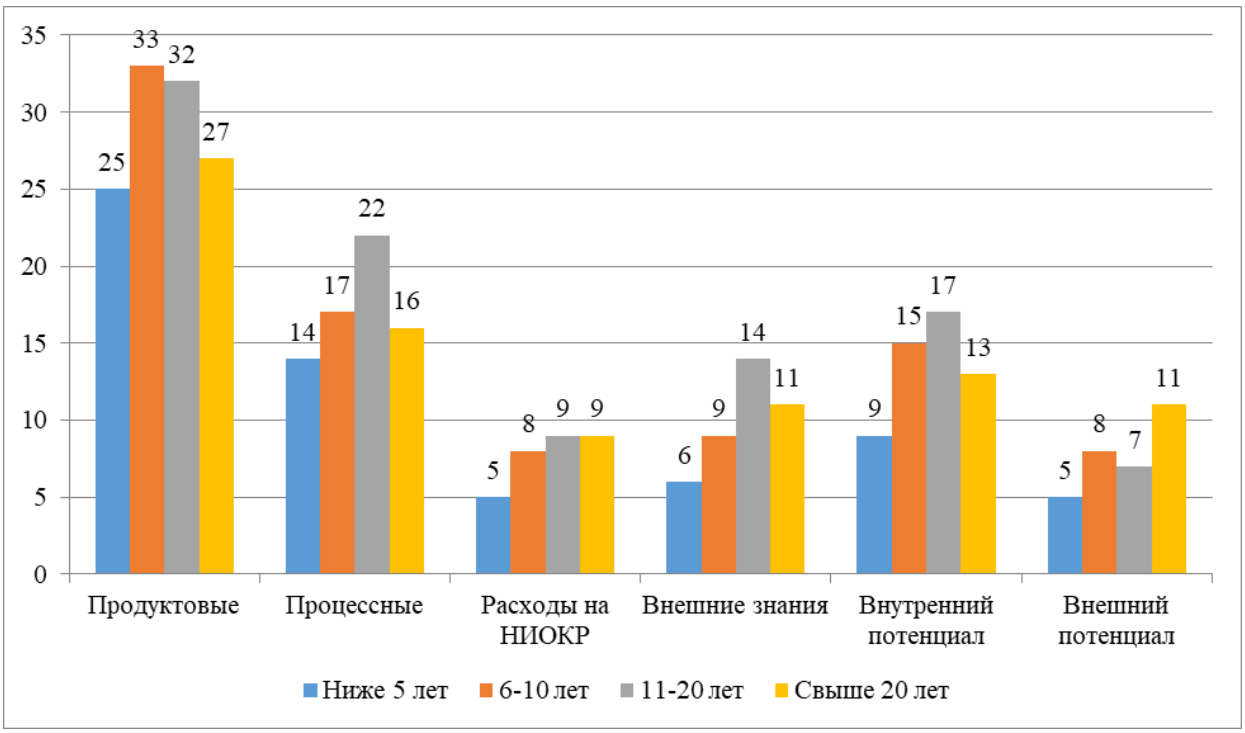

Рисунок 1.9 – Доля фирм, вовлеченных в инновационную деятельность в разрезе возраста.

Источник: составлено автором на основе[51]

Предприятия и организации, имеющие опыт работы на рынке 6-10 лет имеют преимущества в развитии продуктовых инноваций 33%, в процессных инновациях лидирующие позиции занимают предприятия, имеющие опыт работы 11-20 лет на долю которых приходиться 22%. В отношении расходов на НИОКР предприятия, имеющие опыт от 6 до10 лет и от 11 до 20 лет в равной степени, осуществляют инвестирование в развитие инноваций.

В результате проведенного анализа инновационной активности предприятий Узбекистана несложно заметить, что научно-технический прогресс (далее - НТП) любой страны, является главным двигателем экономики страны. Перед многими странами в условиях нового этапа научно-технического развития, в условиях структурной перестройки мировой экономики встает вопрос о научно-технических возможностях, тенденции к усилению развития,

[51] Инновационная активность компаний в Узбекистане. https://news.myseldon.com/ru/news/index/262788213

накопленных промышленных и научно-технических достижениях и так далее.

Сегодня общепринято оценивать последние 20 лет XX века и начало XXI века как эпоху реализации научно-технических инноваций. Именно этот элемент научно-технического прогресса (другими элементами являются научно-технические достижения) позволяет оживить экономику во время рецессии и сохранить конкурентоспособность при нормальном функционировании[52].

В 90-е годы 60% всех инвестиций в Соединенных Штатах приходилось на сектор информационных технологий, и занятость увеличилась в секторах, которые производили и использовали эти технологии (в первую очередь в секторе услуг). Заработная плата в этих отраслях была на 80% выше среднего уровня по экономике, а производительность труда росла в среднем на 42% в год. Рост экономики был обусловлен ростом ИТ-сектора, хотя его доля в структуре ВВП составляла 1,2%.

Сектора с потенциалом быстрого роста, такие как ИТ, были названы высокотехнологичными из-за их высокой доли инвестиций в инновации и развитие людских ресурсов. В дополнение к этому, эти области могут включать электронику, медицинские услуги, бизнес-услуги и т.д.

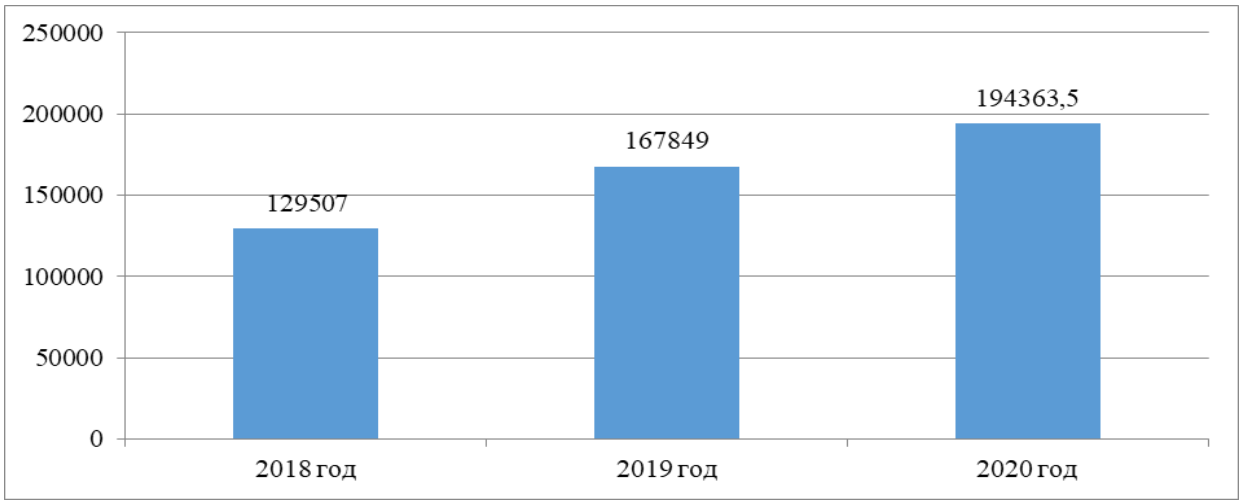

Рисунок 1.10 – Производство ВВП в объеме услуг, млрд. сумм.

[52] Туккель, И. Л. Управление инновационными проектами: учебник / И. Л. Туккель, А. В. Сурина, Н. Б. Культин / Под ред. И. Л. Туккеля. — СПб: БХВ-Петербург, 2011. — 416 с.

Объем услуг, оказываемых населению и предприятиям в текущих ценах в Узбекистане за период с 2018 по 2020 год имеет тенденцию к увеличению, но наиболее объективную ситуацию следует рассматривать при анализе доли услуг в структуре ВВП.

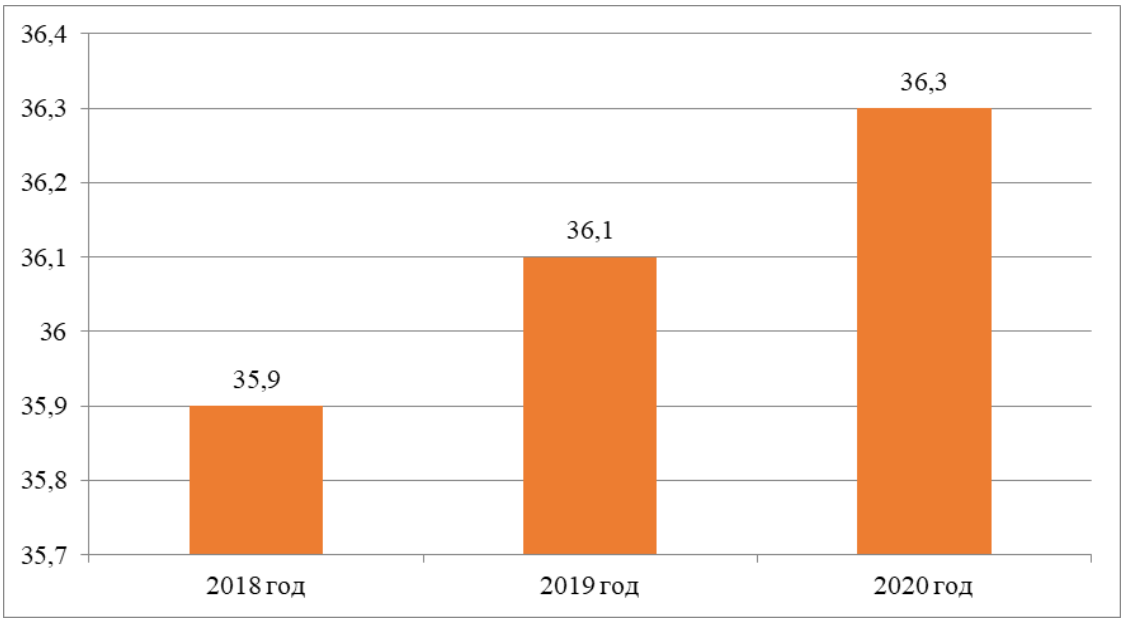

Рисунок 1.11 - Доля услуг в структуре ВВП Узбекистана, %
Источник: составлено автором на основе

В исследуемом периоде доля услуг в структуре ВВП постепенно увеличивается, что свидетельствует факт повышения значимости услуг в стране.

В настоящее время в производстве услуг выделяют такие распространенные виды инноваций, которые связаны с техническим внедрением новых видов оборудования, а также проведение технических работ с использованием сферы услуг.

Основным показателем инновационного развития можно считать Глобальный инновационный индекс. Индекс отражает как инвестиции в инновации, так и их эффективность. ГИИ, состоящий примерно из 80 показателей, предназначен для охвата многомерных аспектов инноваций. Критерии индекса включают состояние учреждения, человеческий капитал, адекватную инфраструктуру,

кредиты, инвестиции, связи, усвоение и распространение знаний, творческие результаты.

В 2020 году Узбекистан занял 81-е место по своему вкладу в инновации и 118-е место по своим достижениям в области инноваций. Это означает, что Узбекистан занимает 12-е место среди 29 стран со средним и низким уровнем дохода в 4 странах и 10-е место среди 4 стран Центральной и Южной Азии. Узбекистан, по сравнению со странами с аналогичными условиями развития, из 4 ключевых показателей: институты, человеческий капитал и исследования, инфраструктура и развитие рынка, выше среднего для групп с доходом ниже среднего. Напротив, Узбекистан является страной с бизнес-инновациями, знаниями и технологиями, творческими результатами.

Государство должно создавать стимулы для частного сектора к внедрению инноваций. Это может включать меры по стимулированию экспортной деятельности предприятия или повышению эффективности производства предприятия (энергосбережение, производительность труда, экономия воды, капитальная эффективность и т.д.).

Цифровизация в экономической и социальной сфере становиться наиболее заметной тенденцией, которая способствует увеличению видов услуг с применением компьютерных технологий, и тем самым инновации получают наибольшее развитие в сфере информационных технологий. В результате в сфере услуг следует рассматривать следующие виды инноваций:

- технологические инновации – услуги, предоставляемые в рамках внедрения нового оборудования, на котором производятся инновационные товары;

– организационно-технические - услуги, связанные организацией производства и введением новых стандартов в сфере услуг;

– управленческие – услуги, которые, прежде всего, ориентированы на управление процессами внешних и внутренних связей организации;

− организационно-управленческие – услуги, направленные на совершенствование бизнес-процессов предприятия, совершенствование или внедрение новых методов управления;

− сервисные инновации – услуги, направленные на оказание более эффективного удовлетворения потребностей потребителей услуг, придавая услуге более новое качество;

− социально-экономические – услуги, направленные на внесение изменений в социальной и экономической сфере, а также улучшение условий труда и повышение качества жизни населения;

− финансовые – услуги, направленные на развитие финансовых операций при помощи привлечения новых финансовых инструментов и информационных, позволяющие расширить перечень предоставляемых финансовых услуг населению и хозяйствующим субъектам различных форм собственности;

− комплексные, услуги предусматривающие охват всех сторон деятельности сервисных организаций[53].

Особенностью развития инноваций в сфере услуг в постиндустриальном обществе выступает уровень технологий и научно-технического прогресса.

Одним и основных шагов перехода Узбекистана к цифровизации является Указ Президент Республики Узбекистан «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан — 2030» и мерах по ее эффективной реализации» (№ УП-6079), который был подписан 5 октября 2020 года[54].

Доля цифровой экономики в ВВП страны составила в 2021 году 2,2%. В соответствии с целями реализации Стратегии показатель к 2025 году должен достигнуть уровня 5,0%, а к 2030 году - 10%.

Для достижения целевых показателей Дорожная карта реализации Стратегии предусматривает цифровизацию в такие

[53] Жданова О.А. Роль инноваций в современной экономике // Экономика, управление, финансы: материалы
междунар. науч. конф. Пермь: Меркурий, 2013. С. 38-40

[54] УКАЗ Президента Республики Узбекистан «Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации»: https://lex.uz/ru/docs/5031048

направления как электронное правительство, цифровая индустрия, цифровое образование, цифровая индустрия. Все представленные в Стратегии направления будут способствовать развитию услуг в рамках указанных направлений. Так в рамках цифровой трансформации регионов предусмотрено порядка 400 увеличение электронных услуг и информационных программ. В рамках развития электронного правительства предусмотрено предоставление цифровых услуг в рамках взаимоотношения государства и населения.

Цифровизация образования предусматривает расширение образовательных услуг по расширению знаний и компетенций в сфере цифровых технологий.

В результате изменения потребностей общества появляются новые виды услуг на рынке направленные на совершенствование процесса их предоставления, направленные так же на повышение уровня и качества жизни населения. Это виды услуг, предоставляемые в социальной сфере, образовании и науке, здравоохранении, жилищно-коммунальном хозяйстве, транспорте и связи.

Еще одним фактором инноваций являются поставленные задачи развития организационной и управленческой трансформации, перепроектирования бизнес-процессов, внедрения современных программных систем и ИТ-решений, которые позволят повысить эффективность предприятий сферы услуг с использованием современных информационных и коммуникационных ресурсов. Проблемой реализации поставленных задач выступают отсталость внедрения высокопроизводительных интегрированных информационных систем на предприятиях сферы услуг Узбекистана.

Таким образом, в результате проведенного исследования можно сделать вывод, что повысить социально-экономическую эффективность сферы услуг на основе инновационного развития возможно по следующим причинам:

- создание нормативно-законодательных актов, создание инфраструктурной поддержки хозяйствующих субъектов, разработка

и реализация социально значимых проектов, направленных на развитие сферы услуг;

- проведение диверсификации предприятий сферы услуг, позволяющих повысить их уровень экономической успешности;

- развитие интеграции различных сервисных предприятий как внутри отрасли (горизонтальная) так и между секторами (вертикальная) с другими хозяйствующими субъектами рынка.

В результате развития инноваций в Узбекистане в ближайшей перспективе приведет:

- к увеличению доли услуг в ВВП в результате экономического роста страны;

- к расширению перечня и видов услуг, оказываемых предприятиями и организациями страны, что приведет к усилению их конкуренции на внешнем рынке;

- расширение перечня законодательных и нормативных актов, регулирующих стандарты и нормы в сфере оказания услуг;

– к освоению новых рынков, потенциальных покупателей услуг, стабилизации и закреплению положения предприятий на рынке;

- к снижению издержек производства[55].

[55] Федоров Р.Г. Гостиничный бизнес как составляющая современной индустрии туризма // Молодой ученый. 2013. № 4. С. 307-311.

ГЛАВА II. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

2.1. Классификация методов оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг

Эффективность как понятие играет важную роль в деятельности любого хозяйствующего субъекта, управлении территорией, людьми и другими социальными, экономическими процессами, происходящими в обществе. В этой связи исследование предполагает проведение анализа и оценки подходов авторов в научной среде к определению категории «эффективность» и «социально-экономическая эффективность» по отношению к сфере услуг.

Особое внимание понятию «эффективность» было уделено работах У. Петти (1623 – 1687), Ф. Кенэ (1694 - 1774), Д. Риккардо (1772 – 1823), Ф. Тейлора (1856 - 1915), Г. Эмерсон (1853-1931) и многих других исследователей. В классическом понимании многие авторы рассматривают эффективность как результат усилий и средств, потраченных в результате выполнения кого-либо действия выполняемое человеком, субъектом хозяйствования или государственным органом.

Экономисты и исследователи в настоящее время не могут четко определить кто является основоположником понятия «эффективность». Одни считаю, что впервые это понятие дал Д. Рикардо, другие выдвигают гипотезу, что термин «эффективность» как экономическая категория принадлежит В Парето. Так или иначе следует выделить несколько этапов развития категории эффективность в науке на разных этапах от этапа формирования классической экономической теории и до современного периода использования неоинституционального подхода.

Рассмотрим подходы авторов к определению категории понятия «эффективность» в Таблице 2.1.

Таблица 2.1

Подходы авторов к определению понятия «эффективность»

Авторы	Содержание подхода
Д. Рикардо[56]	Эффективность - это отношение результата к затратам. Чем менее долговечен капитал, тем большего затрат труда необходимо приложить для сохранения первоначальной эффективности. Эффективность приобретает экономическую направленность.
Г. Эмерсон[57]	Эффективность зависит от качества выполненных функций в системе управления. Расширяется значение эффективности.
В. Парето[58]	Эффективность - это состояние системы, при котором невозможно улучшить состояние каких-либо ее элементов, чтобы не ухудшить других ее элементов
П. Друкер[59]	Эффективность - это равновесие между всеми факторами производства обеспечивает наибольшую отдачу при наименьших усилиях.
М. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури	Эффективность –это рыночная стоимость произведенной продукции, деленная на суммарные затраты ресурсов организации
П. Дойл, П. Стерн[60]	Эффективность связана с удовлетворением нужд потребителей и является внешним показателем, в то время как производительность описывает соотношение результата и внутренних затрат
К.Р. Макконелл, С.Л. Брю [61]	Эффективность – это производство продукта определенной стоимости при наименьших затратах ресурсов; достижение наибольшего объема производства с применением ресурсов определенной стоимости
М. Ротбард[62]	Эффективность не имеет смысла вне контекста преследования специфических целей
Дж. Ван Гиг[63]	Эффективность - степень достижения ряда целей

Источник: составлено автором на основе

[56] Ricardo D. Nachala politicheskoi ekonomii i nalogovogo oblozheniya [On the Principles of Political Economy and Taxation]. Moscow, Eskmo Publ., 2007, 960 p.

[57] Emerson H. Dvenadtsat' printsipov proizvoditel'nosti [The Twelve Principles of Efficiency]. Moscow, Biznes-Inform Publ., 1997, 200 p.

[58] Brikach G., Novotorov A., Greathouse J. New Model of Forecasting Commodity Prices for Farmers // Insights to a Changing World Journal. 2008, June.

[59] Drucker P.F. The Practice of Management. N. Y.: Harper & Brothers, 1954. ; Drucker P.F. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. N. Y.: Harper & Raw,1973.

[60] Doyle P., Stern P. Marketing Management and Strategy. Pearson Education Ltd, 2006, 446 p

[61] Shiryaev I.M. [Classification of approaches to the definition of efficiency of economic institutions]. Journal of Institutional Studies, 2014, no. 2, pp. 91–109.

[62] Shiryaev I.M. [Classification of approaches to the definition of efficiency of economic institutions]. Journal of Institutional Studies, 2014, no. 2, pp. 91–109.

[63] Kolodiichuk V.A., Kolodiichuk I.A. [Socio-economic aspects of the efficiency category]. Universum: ekonomika i yurisprudentsiya, 2015, no. 2. (In Russ.) [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://7universum.com/pdf/economy/2(13)/Kolodiychuk.pdf

Подводя итого анализа подходов авторов в научной среде категории «эффективность» следует отметить, что и сегодня это понятие остается наиболее обсуждаемо, так как оно закладывает очень большой смысл позволяя тем самым каждому автору высказывать свою точку зрения.

В рамках нашего исследования перед нами стоит задача рассмотреть не только значение понятия эффективность, а в более широком смысле определить сущность понятия «социально-экономическая эффективность».

Сегодня можно встретить в современной научной литературе различные подходы к оценке эффективности. Следует выделить целевой подход, который отражает выполнение целевых показателей, заложенных в различные виды нормативных и плановых документов. Также следует отметить системно-ресурсный подход, отражающий эффективное использование имеющихся ресурсов[64]. Р. Стирз предлагает для оценки эффективности использовать интегративный подход, который предполагает совокупный анализ и оценку показателей. Также следует отметить. что ряд современных западных авторов делают акцент на оценке эффективности ориентируясь на удовлетворенности потребностей участников рынка услуг (Ч. Барнард, Г. Георгиу, Д. Роулс, Т. Стирс, Р. Нортон, Д. Каплан) [65,66].

М. Дж. Уэйтс предлагает проводить количественную и качественную оценку эффективности субъекта через интегрированный показатель добавленной стоимости[67]. Показатели могут отличаться, но в тоже время обладают синергетическим

---

[64] Гилета О.П. Эффективность некоммерческих организаций: теоретические подходы / О.П. Гилета // Социологические исследования современного общества: методология, теория, методы. – 2008. – № 795. – С. 72-77.

[65] Barnard C. Organization and Management: Selected Papers. Cambridge, Mass. :Harvard University Press, 1938. P. 42.

[66] Smith P. C., Kendall L. M., Hulin C. L. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Chicago, Rand McNally, 1969.

[67] Waits M. J. The added value of the industry cluster approach to economic analysis, strategy development and service delivery. Economic development quarterly, February 2000, vol. 14, no 3, pp. 35–50.

эффектом как результат сотрудничества участников рыночных отношений, принимающих участие в сфере услуг.

Таблица 2.2

Классификация показателей оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг

Признак классификации	Виды показателей	Характеристика
По необходимости количественного и качественного выражения	объем услуг в разрезе ОКВЭД	Показатели определя-ют количественный и качественный состав услуг
	качество оказанных услуг	
По эффективности использования ресурсов	прибыль полученная от оказанных услуг;	Показатели позволяют определить насколько эффективно субъекты используют имею-щиеся ресурсы для оказания услуг
	трудоемкость оказанных услуг;	
	рентабельность услуг	
	показатели эффективности и окупаемости инвестиций;	
По направлениям формирования синергетического эффекта	коэффициент корреляции оказываемых услуг;	Позволяют опреде-лить эффективность в результате слияния отдельных элементов в единой системе
	влияние сферы услуг на развитие региона и страны в целом	
По распространению оценки в масштабах уровневой интеграции	интегральный показатель сферы услуг в разрезе регионов страны	Позволяют опреде-лить эффективность деятельности на рынке услуг как отдельных субъектов, так и в совокупности всех его участников в рамках отдельной отрасли и всех отраслей оказываю-щих услуги
	показатели оценки эффективности в разрезе отельных видов сферы услуг	
	индикаторы результатов совмест-ной деятельности предприятий сферы услуг в разрезе ОКВЭД	
	показатели интегральной обобща-ющей характеристики эффектив-ности интегрированной системы сферы услуг	
По составляющим организации	показатели структуры сферы услуг	Позволяет определить

эффективного функционирования вертикальной интегрированной системы	показатели влияния факторов на развитие сферы услуг	эффективность стратегических целей и задач территории в рамках отраслей оказывающих услуги
	показатели эффективности управле-ния факторами внешней среды	
По направлениям сбалансированной системной оценки эффективности	показатели ресурсной и финансовой эффективности сферы услуг	Позволяет определить эффективность использования ресурсов в целях оказания услуг населению
	показатели институциональной обеспеченности сферы услуг	
	показатели уровня развития человеческого капитала в сфере услуг	
По видам интегральных показателей эффективности	рейтинг развития сферы услуг	Позволяют определить в совокупности все
	объем иммобилизации ресурсов в сфере услуг	
	уровень конкурентоспособности сферы услуг	
	показатели реализации экономичес-кого потенциала сферы услуг	

Источник: составлено автором

В состав показателей оценки социально-экономической эффективности услуг следует отнести качество их предоставления, как конечным потребителям, так и предприятиям организациям потребляющих услуги на промежуточном этапе производства товаров.

Так П.Д. Павленок предлагает проводить оценку социально-экономической эффективности как отношение полученного результата к поставленной цели и совокупность затрат и условий их предоставления Формула 2.1[68] :

$$Э=(Р/Ц)+З+У \quad (2.1)$$

где Р – полученный результат; Ц – цель деятельности; З – затраты; У – условия деятельности

[68] Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: Дашков и К, 2005. – 476 с.

Со стороны потребителей эффективность услуг оценивается прежде всего через их качество, их доступность для всех слоев населения и направленность на активизацию жизненных сил. В результате формула 2.1. примет следующий вид [69]:

$$Э = ((Р/Ц)+ З + У) + (КУ + ДУ + АЖС)) \quad (2.2)$$

Где, КУ – качество услуги; ДУ – доступность услуги; АЖС – направленность услуги на активизацию жизненных сил клиента.

Как уже было отмечено ранее для оценки эффективности оказанных услуг применяются методы квалиметрии, которые относятся к методам количественной оценки качества. Оценка качества услуг по всей совокупности показателей может оказаться трудоемкой и неэффективной из-за большого количества оцениваемых показателей. Для проведения оценки следует оптимизировать количество оцениваемых показателей под конкретные направления социальной сферы, где категория потребителей может быть разная по статусу, возрасту и даже полу.

На рынке услуг следует определить их потребность и приоритеты для населения, развитие которых приведет к улучшению жизни людей на данной территории:

1. Во-первых, следует провести мониторинг номенклатуры услуг, а далее проранжировать эти услуги по степени значимости для населения.

2. Во-вторых, выбрать услугу, по которой будет проведен детальный анализ по количественным и качественным характеристикам.

3. В- третьих, определяются стороны, заинтересованные в получении данного вида услуг.

4. В-четвертых, определить количественный состав респондентов в зависимости от требований, а также заинтересованных лиц в деятельности организации.

---

[69] Лановенко О.А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки / О.А. Лановенко / Вестник Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина. – 2010. – № 889. – С. 142-147

5. В-пятых, произвести сравнительный анализ фактических значений показателей качества услуги с их стандартами.

6. В- шестых, сделать выводы о качестве предоставленных услуг, на основе проведенного анализа, разработать систему мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг.

Также предлагается провести оценку эффективности качества предоставляемых услуг четырех комплексных показателей качества (К0) по группам (Формула 2.3).

$$К_о = \sum К_i \, a_i, \qquad (2.3)$$

где Кi – показатель i-го свойства оцениваемой услуги;

ai – коэффициент весомости показателя Кi.

Система баллов свидетельствует о том, что если показатель получил от 1 бал, это означает, что данный критерий не выполняется, при получении 2 баллов – выполняется частично, при получении 3 балов – критерий полностью выполняется. Предлагаются следующие коэффициенты весомости для каждой группы показателей:

– группа макроэкономических показателей: 0,1;

– группа показателей эффективности деятельности предприятий оказывающих услуги: 0,2;

– группа показателей значимости услуги: 0,3;

– группа показателей результативности услуг: 0,4.

Для нахождения обобщенного показателя качества значение каждого комплексного показателя корректируется на соответствующий группе коэффициент весомости, затем значения суммируются.

Преимуществом данного метода является его оптимизация количества показателей качества отбираемых на основании требований сторон, заинтересованных в деятельности организации.

Индикаторы социально-экономической эффективности сферы услуг в рамках трех уровне: макро-уровень, мезо-уровень и микро-уровень. Макро- уровень представлен показателями оказывающими валяние на формирование ВВП страны, микро-уровень представлен показателями на уровне предприятий и организаций оказывающих

услуги. Мезо-уровень рассматривает комплекс показателей на уровне отдельных отраслей и регионов (Рисунок 2.1). На уровне отраслей эффективность оказываемых услуг оценивается в приросте материального капитала, увеличении инвестиций в отрасль и увеличении дополнительных рабочих мест. На уровне региона развитие сферы отрасли должна оказывать влияние на прирост ВРП и в целом улучшении уровня жизни населения.



Рисунок 2.1 – Индикаторы социально-экономической эффективности сферы услуг

Источник: составлено автором

Важен механизм, который оказывает влияние на экономику территории, в рамках нашего исследования территорией выступает республика Узбекистан. Механизмы следует рассматривать в развитии экономики территории и населении территории (Рисунок 2.2). Эффективность реализации сферы услуг на территориальном уровне оценивается такими показателями как приростом ВВП (ВРП), пополнение бюджета за счет налоговых поступлений от сферы

услуг, ростом малого и среднего бизнеса, создании дополнительных рабочих мест.



Рисунок 2.2 - Механизм влияния сферы услуг на экономику территории[70]

Источник: составлено автором

Для оценки эффективности сферы услуг для населения предлагается оценить в улучшении качества жизни населения, возможность трудоустройства на предприятия сферы услуг и удовлетворение населением качеством предоставляемых услуг.

Кроме того, все методы оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг представлены как косвенные методы, которые применяются при использовании косвенных методов, прямые методы предусматривают использование стоимостных оценок при оказании услуг и смешанные методы, предусматривающие применение методов рейтинговой оценки полезности результатов оказания услуг (Рисунок 2.3).

Широко применяемые в экономике и статистике косвенные и прямые методы могут быть заложены в основу методов оценки

[70] Абрамов, С.С. ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ СФЕРЫ УСЛУГ РЕГИОНА. Научно-технические ведомости СПбГПУ 3’ 2011. Экономические науки, с. 41-44

социально-экономической эффективности развития сферы услуг. Косвенные методы не предполагают оценку показателей, которые непосредственно относятся к формированию сферы услуг.



Рисунок 2.3 - Классификация методов оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг.

Источник: составлено автором

Представленные в результате проведенного исследования методы оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг позволяют в дальнейшем провести комплексную оценку социально-экономической эффективности отраслевого развития сферы услуг.

Метод экспертной оценки выступает уникальным и довольно распространённым методом, применяемым в экономической сфере. Довольно большое количество исследователей сходятся во мнении, что самой главной чертой метода экспертных оценок является его применение в ситуации, отсутствуют числовые показатели, позволяющие провести качественную оценку предмета исследования. В этой связи применяется метод экспертной оценки. Прежде чем рассмотреть суть метода экспертной оценки проведем анализ определений. Горшков М.К. и Шереги Ф.Е. под оценкой экспертов рассматривают заключение эксперта, в результате

проведения процедуры сравнения объектов, их свойств в соответствии с выбранными критериями[71].

Лиотар Ж.-Ф. под экспертной оценкой предлагает рассматривать суждение высококвалифицированных специалистов, выраженное в форме содержательной, качественной или количественной оценки объекта, направленное на дальнейшее его использование при принятии каких либо решений[72].

Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. отмечают в своих работах, что экспертная оценка это средняя, или модальная, характеристика из высказанных группой компетентных специалистов мнений о каком-либо процессе при условии, что удалось достичь согласованности или близости взглядов[73].

Различные подходы авторов к определению понятия «экспертная» оценка позволили сформировать методы экспертной оценки. Анализ авторского подхода позволяет сделать вывод о том, что сама оценка специалистов интерпретируется по-разному, и методы оценки специалистов интерпретируются по-разному. Ряд исследователей и ученых рассматривают в качестве экспертных методов совокупность применения техник и методик, позволяющих провести оценку и спрогнозировать показатели на перспективу. Но в тоже время П.Б. Шошин придерживается мнения о том, что в результате проведения экспертной оценки проводиться анализ текущей ситуации и показателей без разработки прогнозных значений, т.е. экспертный метод он рассматривает как инструмент для получения определенной информации[74]. Другой автор, Е.В. Масленников, пишет, что под экспертным методом следует понимать «комплекс логических и математико-статистических методов и процедур, направленных на получение от специалистов информации, необходимой для подготовки и выбора рациональных решений в ситуациях, когда выбор, обоснование и оценка

[71] Горшков М.К., Шереги Ф.Э. Прикладная социология. — М.: Центр социального прогнозирования, 2003.
[72] Лиотар Ж.-Ф. Состояние постмодерна. — СПб., 1998.
[73] Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Экспертные оценки. — М.: Наука, 1973.
[74] Шошин П.Б. Метод экспертных оценок. — М.: Изд-во МГУ, 1987.

последствий решений не могут быть выполнены на основе точных расчетов при разработке вопросов прогнозирования и долгосрочного планирования науки, техники и экономики»[75].

В результате при выполнении общей задачи группами экспертов позволяет применять различные методы получившие общий термин «метод экспертных оценок».

Обязательным условием проведения экспертной оценки выступает качественный подбор специалистов, ученых – людей имеющие хорошие знания и опыт в той сфере по которой проводиться экспертная оценка. Также существуем мнение, что вероятность результатов проведенной экспертной оценки может быть не велика. В этой связи качественный подбор экспертов позволяет снизить риски получения недостоверной, некачественной информации от экспертов. Если оценка была получена от группы экспертов, то «истинные» знания находятся в пределах оценки, а общее коллективное мнение считается надежным.

Экспертный метод предполагает проведение экспертизы количественных параметров и значений, а также оценку показателей, не имеющих количественных значений. В результате проведения экспертной оценки на основе количественных показателей применяются статистические и эконометрические методы, позволяющие определить отклонения от каких-либо значений. Такими значениями в экономике могут быть плановые показатели, прогнозные значения, среднестатистические и т.д. которые позволяют дать суждение о экономических процессах и явлениях как «плохой», недостаточно сформированный», недостигнутый и т.д. и наоборот «хороший», «достигнутый», «сформированный». В результате более широкое применение находят относительные оценки, позволяющие проводить сравнение по установленным критериям или правилам[76].

---

[75] Масленников Е.В. Метод интеграции концепций экспертов в социологическом исследовании (Выявление, оценка и обобщение эмпирического знания). — М.: Изд-во МГУ, 1992.

[76] Глушков В.М. О прогнозировании на основе экспертных оценок // Науковедение. Прогнозирование. Информатика. — Киев, 1970

Для проведения качественной оценки происходящих в экономике процессов и явлений требуется от экспертов наличие знаний, опыта и интуиции в той области, в которой предлагается эксперту провести оценку. Экспертам, обладающим требуемым набором знаний и умений не требуется много времени для проведения экспертной оценки длительного, трудоемкого и последовательного хода рассуждения[77].

К прямым методам определения социально-экономической эффективности развития сферы услуг предлагается отнести методы стоимостной оценки результатов оказания услуг. В основу данного метода предлагается модель «затраты-выпуск». В качестве продукта предлагается рассматривать различные виды услуг. Предлагаемая модель имеет большое значение для проведения анализа и прогнозирования экономики в связи, с чем нашла широкое применение во многих странах мира.

Одним из прикладных направлений использования этой модели является анализ структурной декомпозиции (англ. Structural Decomposition Analysis, SDA), который позволяет оценить изменение различных результирующих показателей в результате влияния различных факторов за определенный промежуток времени. Ранее в качестве результирующего показателя выступал отраслевой выпуск продукции или оказание услуг, позже он стал включать и такие показатели как, формирование добавленной стоимости, эффекты от выбросов в окружающую среду, использование электроэнергии, и др.

В основе предложенной нами модели заложен объем услуг всех отраслей и сфер деятельности за определенный промежуток времени выраженные в денежном эквиваленте. Услуги, оказываемые в рамках видов отраслей в разрезе ОКВЭД разбиваются на n отраслей. Объем оказанных услуг от отрасли i (как продавца) к отрасли j (как покупателю) обозначим zij. Кроме того, спрос на предлагаемые услуги каждой из отраслей может предъявляться и

[77] Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Экспертные оценки. — М.: Наука, 1973.

«извне» – домохозяйствами ci, государством gi или другими странами ei. В дополнение имеют место инвестиции ii. Соответственно такой спрос называют конечным (fi), так как он проявляется на конечное потребление услуг, а не как на фактор производства:

$$f_i = c_i + g_i + i_i + e_i, \qquad 2.4$$

Таким образом, если xi – объем услуг, предлагаемой -й отраслью, то мы можем записать:

$$\begin{gathered} x_1 = z_{11} + z_{12} + \cdots + z_{2n} + f_1 \\ x_2 = z_{21} + z_{22} + \cdots + z_{2n} + f_2, \qquad 2.5 \\ \ldots\ldots \\ x_n = z_{n1} + z_{n2} + \cdots + z_{nn} + f_n \end{gathered}$$

Или, сделав соответствующие обозначения, переписать последнюю систему в матричном виде:

$$X = \begin{bmatrix} x_1 \\ \cdots \\ x_n \end{bmatrix}, \; Z = \begin{bmatrix} z_{11} & \cdots & z_{1n} \\ \cdots & \cdots & \cdots \\ z_{n1} & \cdots & z_{nn} \end{bmatrix}, \; f = \begin{bmatrix} f_1 \\ \cdots \\ f_n \end{bmatrix}, \qquad 2.6$$

$$X = z_i + f, \qquad i = \begin{bmatrix} 1 \\ \cdots \\ 1 \end{bmatrix}, \qquad 2.7$$

Таким образом, элементы -го столбца матрицы Z показывают величину затрат, совершенных отраслью j, т.е.отражают объем необходимых для оказания услуг ресурсов. Формула примет вид:

$$a_{ij} = \frac{z_{ij}}{x_i} = \left\{ \frac{\text{величина затрат } i \text{ отраслью } j}{\text{количество оказанной отраслью } j \text{ услуг}} \right\} \Leftrightarrow z_{ij} = a_{ij} x_j,$$

2.8

aij = zij xj = величина закупок продукции i отраслью j количество произведенной отраслью j продукции ⇔ zij = aij xj, где aij – технологический коэффициент. Тогда выпуск каждого сектора можно переписать в виде:

$$\begin{gathered} x_1 = a_{11}x_1 + a_{12}x_2 + \cdots + a_{1n}x_n + f_1 \\ x_2 = a_{21}x_1 + a_{22}x_2 + \cdots + a_{2n}x_n + f_2, \qquad 2.9 \\ \cdots \\ x_n = a_{n1}x_1 + a_{n2}x_2 + \cdots + a_{nn}x_n + f_n \end{gathered}$$

или

$$X = A_x + f, \ A = \{a_{ij}\}, \qquad 2.10$$

Решая эту систему, получаем, что:

$$x = (I - A)^{-1} f = Lf, \qquad 2.11$$

Матрице L следует принять как матрицу коэффициентов полных затрат на оказание услуг.

В качестве смешанных методов оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг предлагается применение метода рейтинговой оценки полезности результатов оказания услуг. Метод рейтинга относиться к эмпирическим методам исследования позволяющий определить сильные и слабые стороны объекта исследования и на основе этого построить рейтинг с учетом сильных сторон или слабых сторон, в зависимости от поставленной цели исследования.

Рейтингование проводиться на основе экспертной оценки или на основе анализа показателей, результаты которых относят к определенному классу, разряду или категории. Полезность оказываемых услуг предлагается рейтинговать на основе проведенных опросов экспертов и на основе полученных результатов выстроить рейтинг услуг приносящие наибольшую пользу обществу и экономике страны и ее регионов в целом. Также следует составить рейтинг услуг по доле в ВВП, по отраслевому распределению, по объему, приходящемуся на 1 жителя страны и ее регионов. Составленный рейтинг позволяет провести оценку конкурентоспособности стран и регионов по уровню развития сферы услуг, а также в процессе мониторинга в определенный промежуток времени оценить перемещение страны, региона или субъекта в рейтинговой таблице.

Само понятие рейтинг имеет смысл в проведении оценки состояния страны или ее субъектов по отдельным показателям или их совокупности.

Повышение качества услуг по японской методике предусматривает построение матрицы качества предоставляемых услуг и принятия решений по его улучшению. Матрица разделена на

пять частей, которые предусматривают ожидания потребителей, идеальные показатели качества, технические характеристики услуг, соотношении технических характеристик услуг и технических характеристик компаний-конкурентов.

Основной целью предлагаемой методологии выступает определение потенциала, который можно направить на улучшение качества жилищно-коммунальныхпредоставляемых услуг. Рассмотрим более подробно этапы проведения японской методики повышения качества услуг в Таблице 2.1.

Таблица 2.1

Этапы проведения японской методики повышения качества услуг

Номер этапа	Наименование этапа	Содержание этапа
1	2	3
Этап 1	Определение ожиданий потребителей	Проводиться анкетирования потребителей с целью определения качества получаемых услуг
Этап 2	Определение сравнительной ценности услуг	Проводиться с целью сравнения качества предоставляемых услуг другими управляющими компаниями. Оценка проводиться по пятибалльной шкале с привлечением экспертов
Этап 3	Установление целевых значений	При разработке проекта по улучшению качества предоставляемых услуг формируют перечень целевых показателей с учетом запросов потребителей.
Этап 4	Описание технических характеристик услуг	Разрабатывается перечень мероприятий направленный на разработку технических характеристик совпадающих ожиданиям потребителей
Этап 5	Определение взаимо-связей между техничес-кими характеристиками услуг	Определение корреляционных связей технических характеристик с ожиданиями потребителей
Этап 6	Выработка рекомен-даций для повышения качества услуг	Корректировка программы повышения качества предоставляемых услуг с учетом несоответствий с ожиданиями потребителей.

Источник: составлено автором

Предлагаемая методика позволяет повысить конкурентоспособность компаний за счет качества предоставляемых услуг.

Для оценки социально-экономической эффективности деятельности предприятий сферы услуг предлагается применение метода интегральной оценки, который является методом смешанного типа предусматривающий применение количественных показателей и применение метода экспертной оценки значимости (веса) показателей /индикаторов. Представим алгоритм применения данного метода на Рисунке 2.5.

На первоначальном этапе проведения оценки были определены пять групповых показателей: обеспечение основными фондами, работа с клиентами, работа с поставщиками ресурсов, качество управления и стабильность финансового положения.

На втором этапе проводиться экспертная оценка индикаторов каждого группового показателя. В качестве экспертов могут выступать научные сотрудники в сфере оказания услуг. Руководители и сотрудники министерств и ведомств, руководители организаций и предприятий, имеющих отношение к сфере услуг. Экспертам предлагается оценить вес каждого индикатора группового показателя от 0 до 100 распределив 100 баллов среди всех предлагаемых индикаторов. В результате проведенной экспертной оценки каждый индикатор получает свой вес в групповом показателе. Следует 100 баллов прировнять к коэффициенту равному единице.

На третьем этапе, исходя из полученных результатов экспертной оценки, проводиться расчет группового показателя по формуле 2.12, указанной на рисунке 2.5.

На четвертом этапе оценки социально-экономической эффективности предприятий сферы услуг на основе полученных результатов групповых показателей проводиться расчет интегрального показателя потенциала по формуле 2.13, указанной на рисунке 2.5.

На пятом этапе полученные результаты интегральной оценки ранжируются по трем уровням.

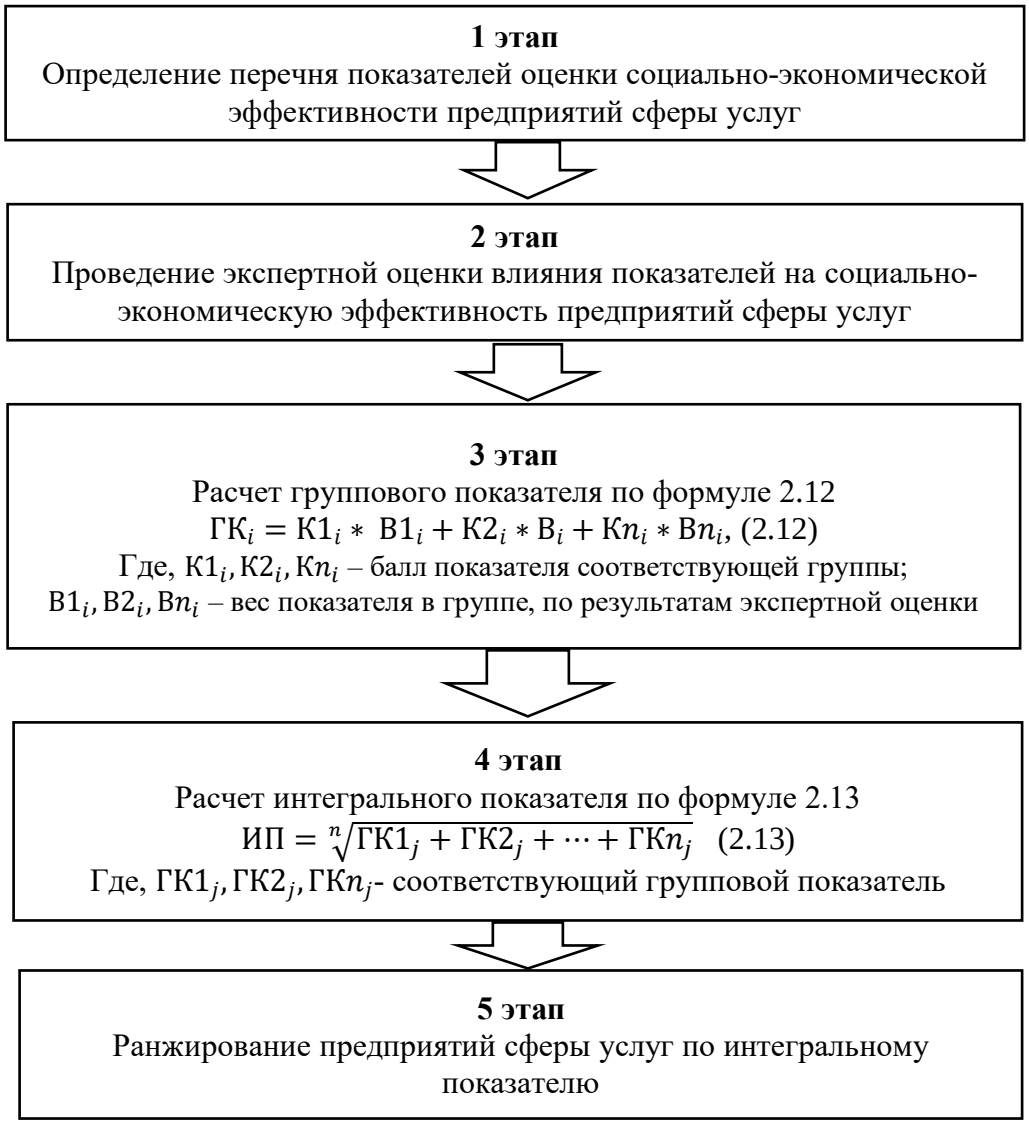

Рисунок 2.5 - Алгоритм проведения оценки социально-экономической эффективности предприятий сферы услуг

Источник: составлено автором

Для ранжирования регионов следует использовать формулу 2.14:

$$h = \frac{X_{max} - X_{min}}{n}, \quad (2.14)$$

где, h-интервальная длина; - максимальное и минимальное значение генеральной совокупности; n - количество заданных групп.

В результате регионы ранжируются по определению их в три группы:

- низкий уровень социально-экономической эффективности предприятий сферы услуг;

- средний уровень социально-экономической эффективности предприятий сферы услуг;

- высокий уровень социально-экономической эффективности предприятий сферы услуг;

Для проведения комплексной оценки социально-экономической эффективности предприятий сферы услуг предлагается метода расчета интегрального коэффициента. На первоначальном этапе проводиться сбор необходимых для расчета данных на уровне страны или региона: общая численность предприятий в регионе, в том числе в сфере оказания услуг, общий объем ВРП, в том числе в прибыль получаемая предприятиями сферы услуг.

На втором этапе следует провести группировку стран (регионов) по анализируемым показателям.

Проведем расчет экстенсивного коэффициента эффективности:

$$К_{экс} = \frac{Т_{сэ} * 100\%}{Т_{об}} \quad (2.15)$$

где $К_{экс}$ – удельный вес (доля) предприятий сферы услуг, в общем их числе;

$Т_{ин}$ – число предприятий сферы услуг;

$Т_{об}$ – общее число предприятий.

Интенсивный коэффициент социально-экономической эффективности предприятий сферы услуг рассчитывается следующим образом:

$$К_{инт} = \frac{Q_{у} * 100\%}{Q_{сов}} \quad (2.16)$$

где $К_{инт}$ – доля предприятий сферы услуг в общем объеме выпуска;

$Q_у$ – объем прибыли предприятий сферы услуг;

$Q_{сов}$ – совокупный объем производства отрасли (региона), ВРП.

В качестве обобщающего показателя социально-экономической эффективности сферы услуг предлагается использовать интегральный коэффициент, который рассчитывается по формуле:

$$К_{интегр} = \sqrt{К_{экс} * К_{инт}}, \quad (2.17)$$

Основным преимуществом данной методики является простота сбора большого количества данных, что позволяет оценить социально-экономическую эффективность предприятий сферы услуг в разрезе страны и ее регионов, провести расчеты, используя данные статистики, не требующие дополнительного исследования и получения информации.

Анализ методик оценки социально-экономической эффективной деятельности компаний оказывающих услуги позволяет сделать вывод, что их применение имеет целевую направленность с учетом сложившихся условий в на рынке услуг.

2.2. Комплексная оценка социально-экономической эффективности отраслевого развития сферы услуг

Проведем комплексную оценку социально-экономической эффективности отраслевого развития сферы услуг на основе имеющихся статистических данных в разрезе республики и ее отдельных регионов.

Сфера услуг во многих странах играет ключевую роль в социально-экономическом развитии государства. Узбекистан не является исключением и сегодня масштабы развития сферы услуг занимают одну из ключевых направлений в оценке социально-экономического статуса страны.

Как показывают данные Рисунка 2.6 общий объем услуг в Узбекистане имеет положительную динамику к увеличению, и его доля занимает более 36% ВВП страны. В целом тенденция к увеличению объема предоставляемых услуг наблюдается и в регионах страны (Рисунок 2.6).

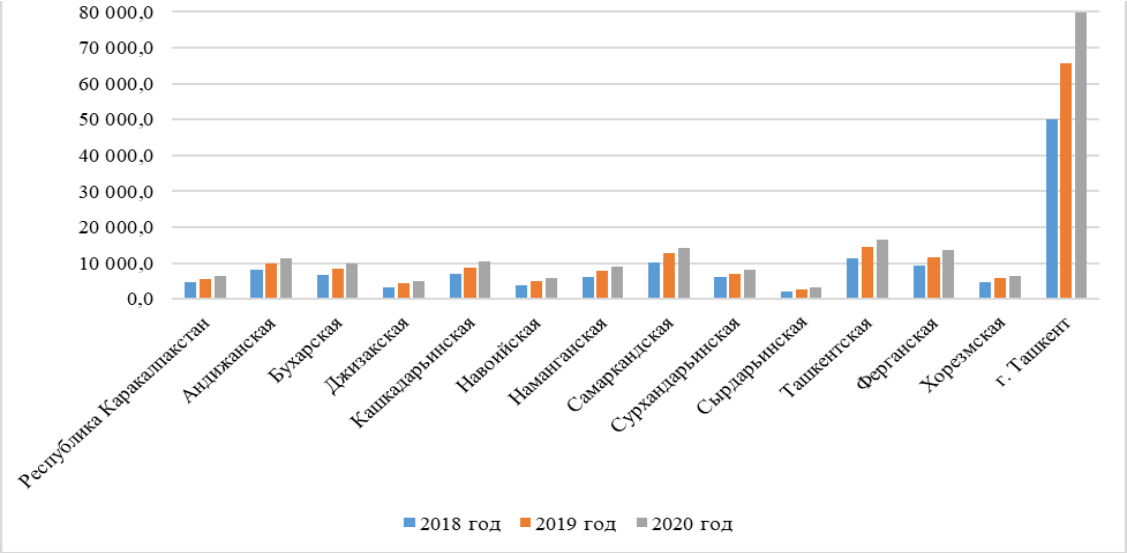

Рисунок 2.6 - Объем оказанных услуг по регионам Узбекистана (млрд. сум.)

Лидирующую позицию по объему оказываемых услуг в Узбекистане занимает г. Ташкент. В период с 2018 по 2020 годы объем увеличился в 1.8 раза.

Так в 2020 году число предприятий сферы услуг в Узбекистане достигло 270,5 тыс. единиц, что на 19% выше предыдущего года.

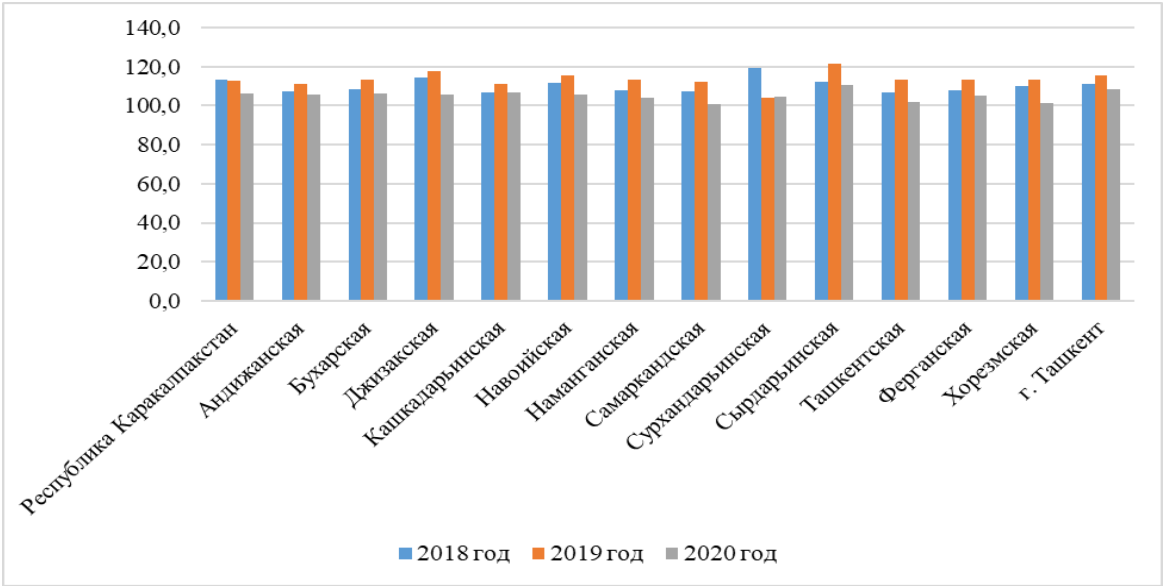

Рисунок 2.7 – Темпы роста услуг по регионам Узбекистана, %

Источник: составлено автором на основе [78]

[78]Ежегодный статистический сборник Узбекистан в цифрах.

Ежегодные темпы сроста услуг в регионах Узбекистана показывают, что несмотря на прирост услуг в абсолютных значениях в 2019 году наибольшие темпы роста также наблюдались в 2019 году по отношению к 2018 и 2020 году. Лидером в данный период выступает Сырдарьинский район, где прирост услуг составил 121,5 %, на второй позиции по данному показателю находиться Джизакская область и г. Ташкент – 117,5%. Наименьшие темпы роста сферы услуг в данном периоде наблюдаются в Сурхандарьинской области -103,8 %. В 2020 году наименьшие темпы роста сферы услуг были в Самаркандской области – 101,0%.

Общая численность постоянного населения Узбекистана имеет тенденцию к ежегодному увеличению, что оказывает положительное влияние на развитие экономики страны в целом. В разрезе областей также сохраняется прирост численности постоянного населения, где темпы роста остаются практически во всех районах на уровне 1-2% в год.

Услуги на душу населения по регионам в Узбекистане имеют тенденцию к увеличению, т.к. темпы роста объема оказанных услуг опережают темпы роста численности населения (Рисунок 2.8). Данный показатель может также свидетельствовать о том, что в стране наблюдается повышение уровня жизни населения за счет увеличения реального дохода на душу населения, который в 2020 году составил 10737,3 сумм, что на 138,24 % выше уровня 2018 года. Также положительное влияние на повышение уровня жизни населения Узбекистана оказал факт сокращения уровня инфляции. В 2020 году инфляция составляла 112,9%, а в 2018 году – 117,5%, что на 4,6% выше уровня 20220 года. В сфере услуг за анализируемый период 2018 -2020 года инфляция сократилась на 1,6%, что следует рассматривать как положительную динамику для данного направления.

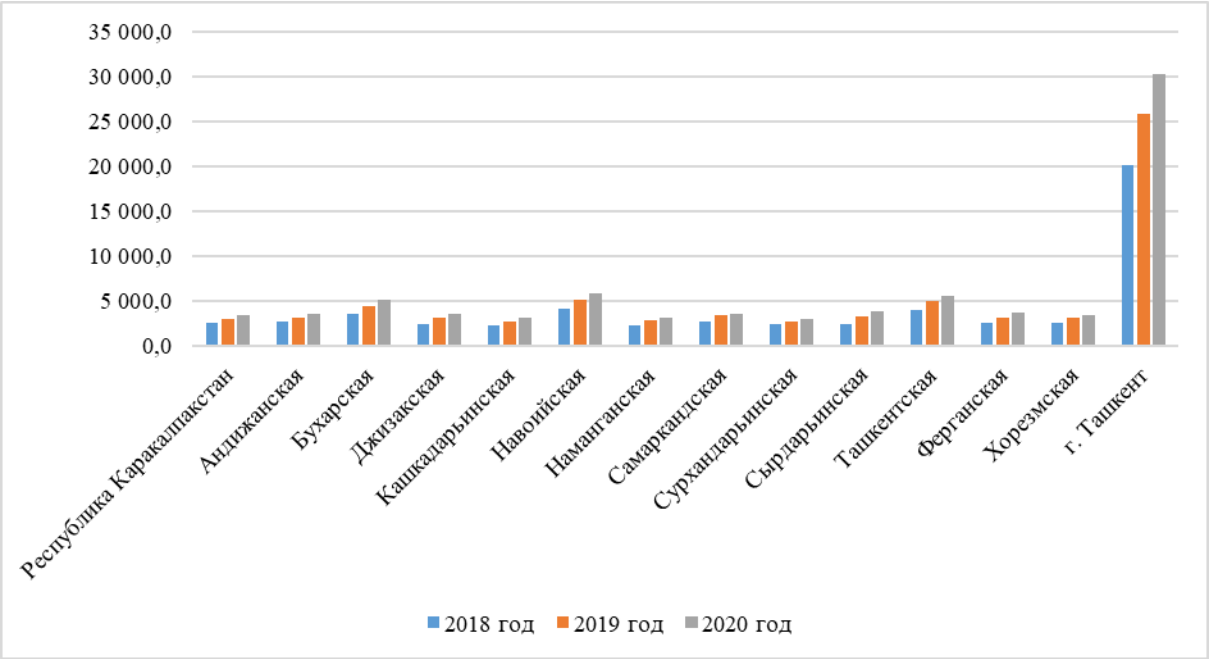

Рисунок 2.8 - Услуги на душу населения по регионам (тыс. сум.)

Источник: составлено автором

В целом удельный вес предприятий и организаций в 2019-2020 году в промышленной сфере достиг 17,7%, в строительстве 9% и в сельском хозяйстве 7,5%, логистика, перевозка и хранение – 5,8%, но наибольшая долю занимает предприятия сферы торговли - 39%.

Доля услуг в разрезе основных видов деятельности представлена на Рисунке 2.9, анализ которого позволяет сделать вывод, что наибольшую долю занимают транспортные услуги – 30,48% в 2020 году. При этом наблюдается прирост транспортных услуг на 2,36 п.п. по отношению к 2018 году. Вторую позицию занимают услуги в сфере торговли, которые в 2020 году составили 26,94%, что выше на 1,77 п.п. уровня 2028 года. Третью позицию занимают финансовые услуги, на которые приходиться в 2020 - 12,66%. Финансовые услуги и в Узбекистане в анализируемом периоде в отличие от транспортных услуг и услуг сферы торговли имею динамику к сокращению, т.к. в 2028 году они составляли 17,57%. Наименьшая доля в структуре услуг в 2020 году была в сфере услуг в области архитектуры, инженерных услуг – 1,35% и услуги в сфере здравоохранения – 1,44%.

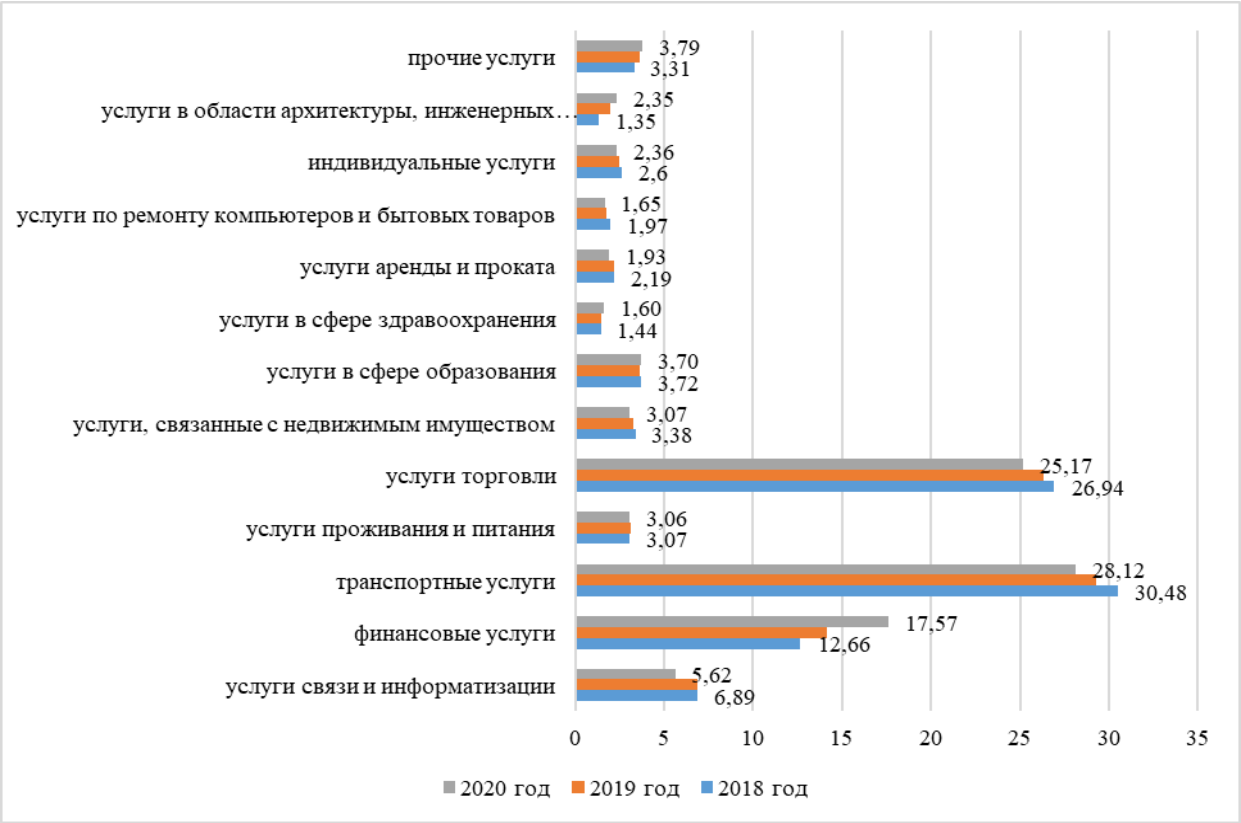

Рисунок 2.9 - Доля услуг в Узбекистане по основным видам экономической деятельности, %.

Источник: составлено автором

Транспортные услуги играют ключевую роль в развитии экономики страны, т.к. Узбекистан - это страна которая не имеет выходов к морю, кроме того нет выходов к морю и у соседей Узбекистана. По этой причине грузы в другие страны перемещаются железнодорожным или наземным транспортом. В структуре транспортных услуг по видам транспорта наибольшую долю занимают услуги автомобильного транспорта 54,6% в 2018 году и 47,3% в 2019 году (Рисунок 2.10). Так в страны ЕАЭС автомобильным транспортом перевозятся 64% грузов, железнодорожным транспортом – 56% от общей массы всех переводимых грузов. Услуги воздушного транспорта используются в основном только для перевозки пассажиров, их доля незначительна и составляет 11,5% в 2019 году.

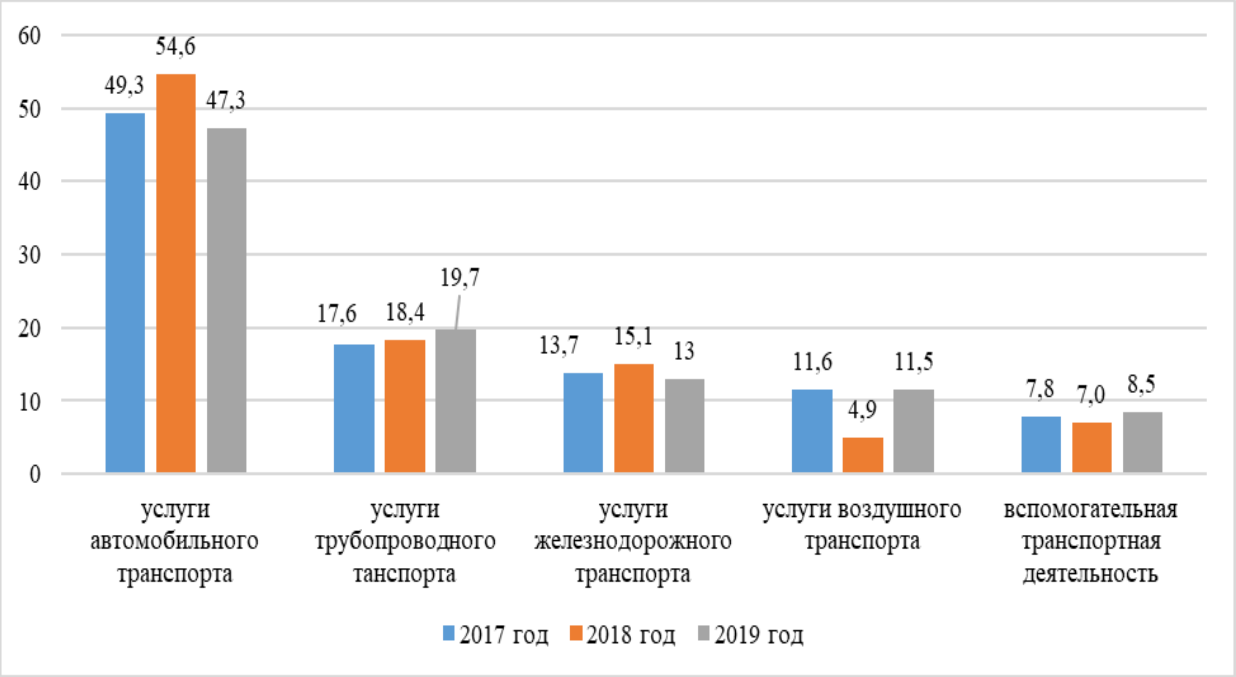

Рисунок 2.10 – Структура транспортных услуг в Узбекистане по видам транспорта, %

Источник: составлено автором

Как уже было отмечено ранее сфера торговых услуг занимают значительную долю в экономике Узбекистана. В результате развития электронной коммерции усиливается роль и значение качества предоставляемых услуг в сфере торговли.

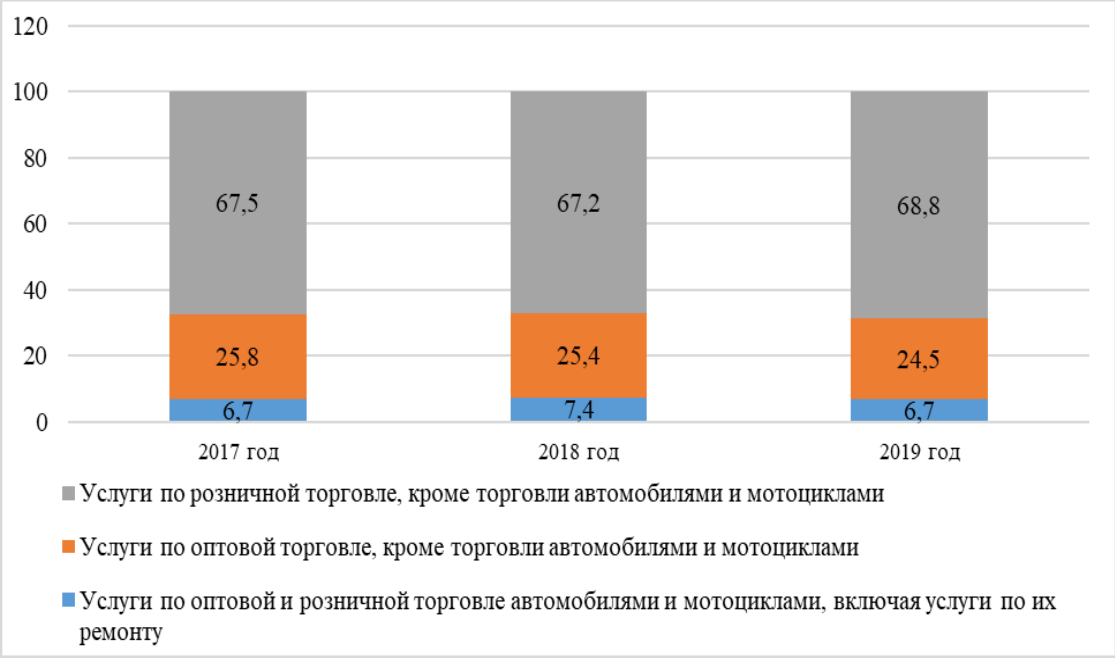

Рисунок 2.11 – Структура услуг торговли Узбекистана, %

Источник: составлено автором

В общей структуре услуг торговли наибольшую долю занимают услуги по оптовой и розничной торговле автомобилями и мотоциклами, включая услуги по их ремонту 68,8% в 2020 году, которая имеет тенденцию к увеличению в анализируемом периоде. Наименьшую долю занимают услуги по розничной торговле, кроме торговли автомобилями и мотоциклами – 6,7% (Рисунок 2.11).

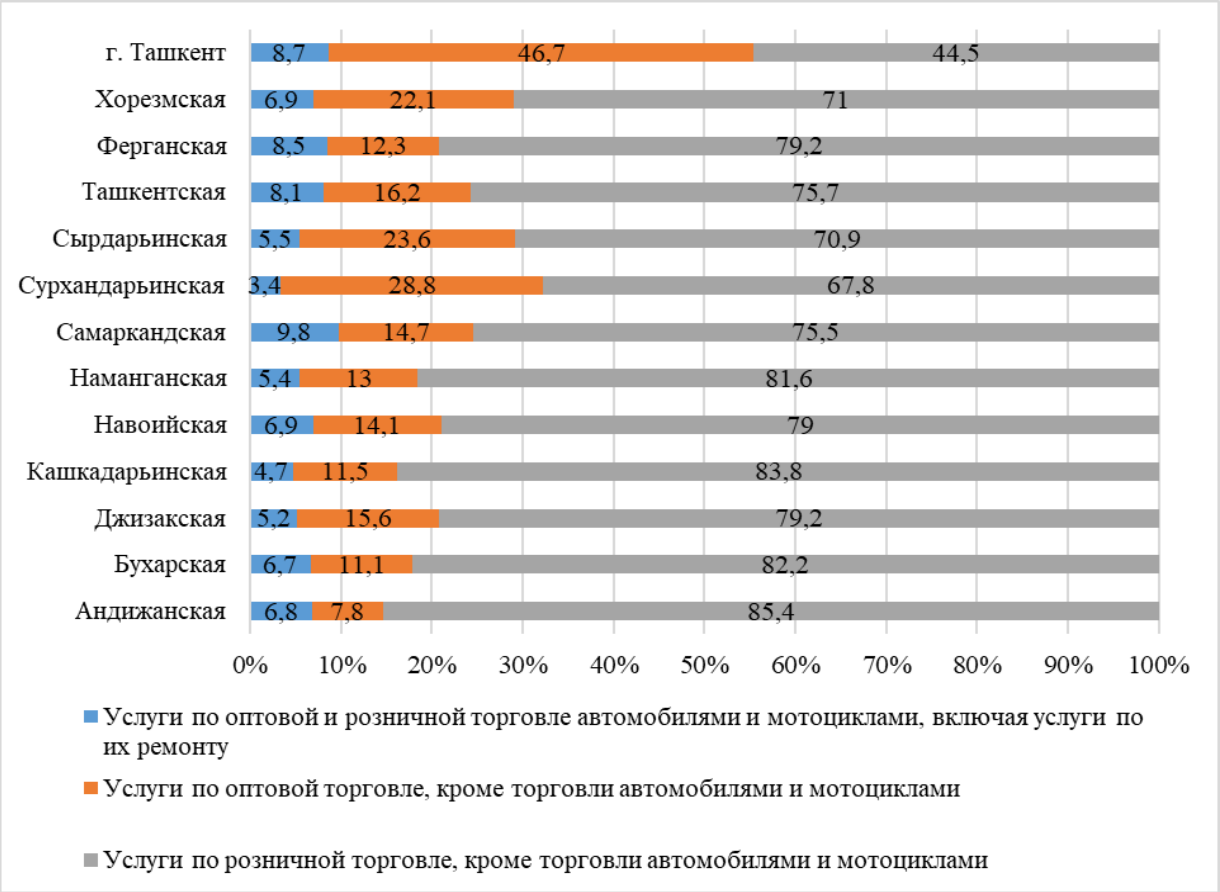

Рисунок 2.12 - Структура услуг торговли по регионам, % (за январь-декабрь 2019 года)

Источник: составлено автором

Анализ структуры торговли в Узбекистане в разрезе по регионам позволяет сделать вывод, что услуги оптовой торговли небольшую долю занимают в г, Ташкент – 46,7%, розничная торговля в данном городе составляет также значительную часть 44,5%. Данный факт свидетельствует о том, что г. Ташкент вступает логистическим центром, где товары отпускаются оптом в другие регионы Узбекистана и другие страны. ем дальше от центра находиться регион, тем дольше большая доля приходиться на

розничную торговлю. Такими регионами являются Андижанская область – 85,4%, Бухарская область – 82,2%, Кашкадарьинская область – 83,8%, наманганская область 81,6% (Рисунок 2.13).

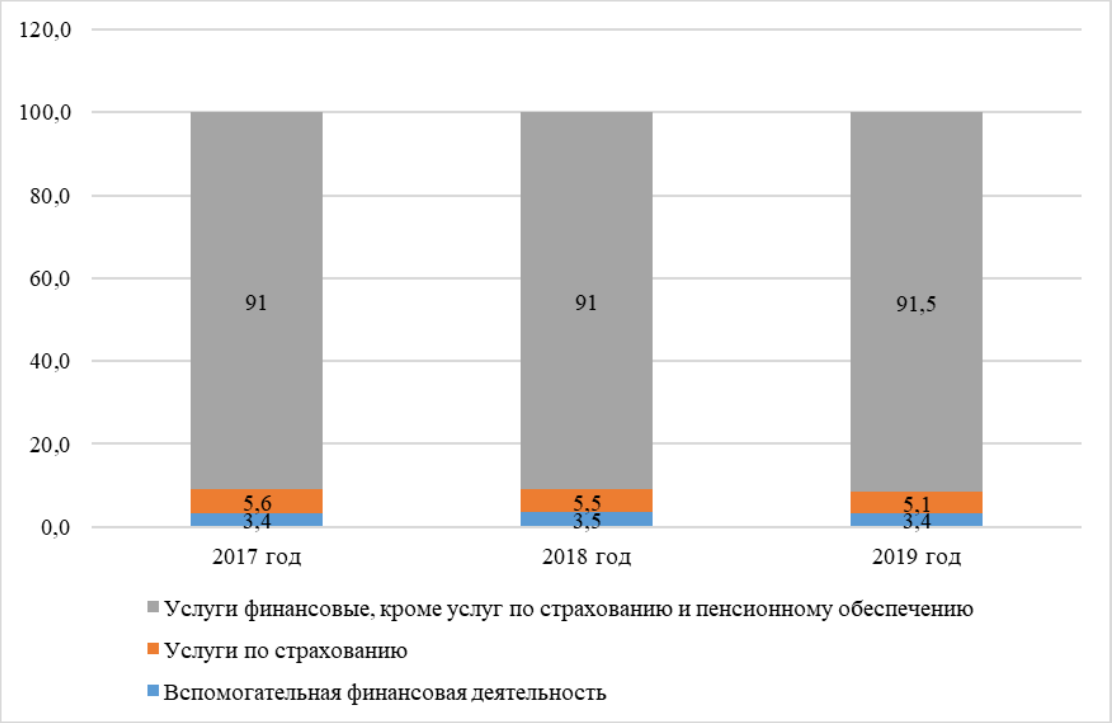

Рисунок 2.13 - Структура финансовых услуг Узбекистана, %

Источник: составлено автором

В структуре финансовых услуг Узбекистана финансовые услуги, кроме услуг страхования и пенсионного обеспечения занимают значительную долю, на которою приходиться более 90% от объема всех финансовых услуг. Развитие финансовых услуг связано с развитием банковской системы, которая показывает хорошую положительную динамику своего развития в период с 2017 по 2020 год. Так активы банковского сектора только за 2020 год увеличились на 34,2%, а боля активов банковского сектора в ВВП увеличилась на 53,5% в 2019 году и на 63,1% в 20220 году[79]. В Узбекистане наблюдается развитие финансовой системы в результате трансформации финансовой сферы, что позволило увеличить банковские услуги в цифровом формате.

[79] Экономика Узбекистана – итоги 2020 г. URL: file:///C:/Users/usr09476/Downloads/uz2020.pdf

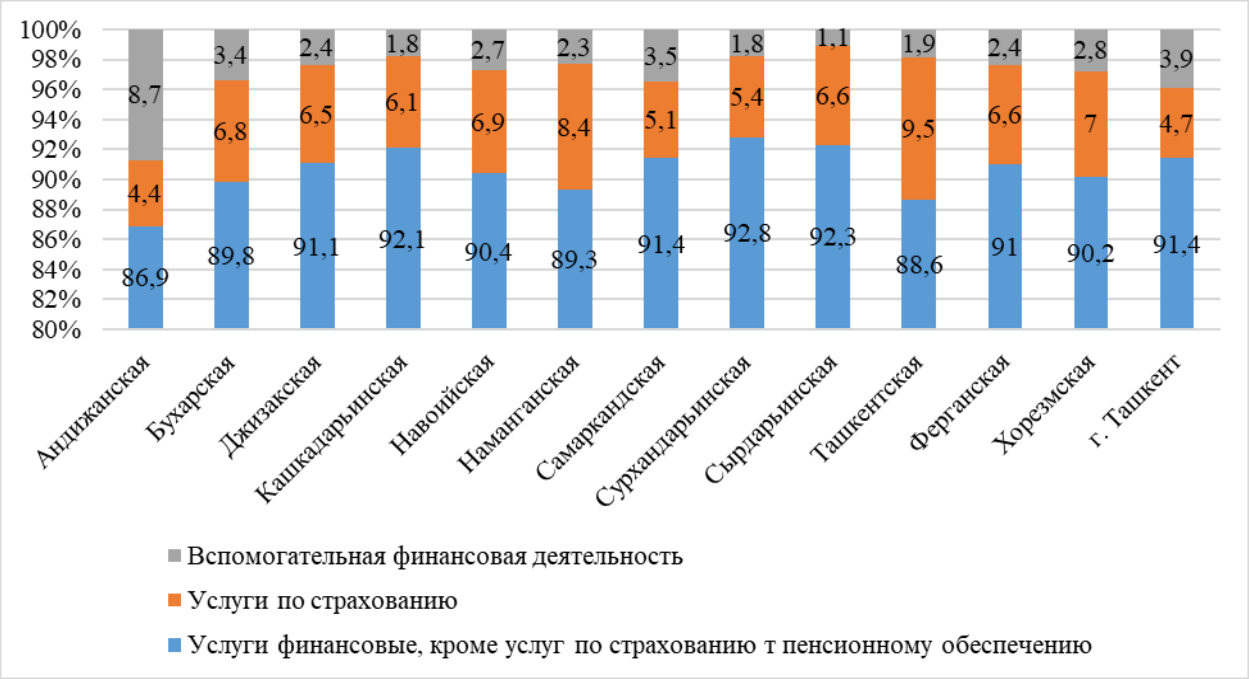

Рисунок 2.14 - Структура финансовых услуг по регионам, % (за январь-декабрь 2019 года)

Источник: составлено автором

Проводя анализ финансовых услуг по регионам следует отметить, что услуги финансовые занимают наибольшую долю во всех регионах Узбекистана, но в тоже время услуги по страхованию в Ташкентской области составляют – 9,5%, Наманганской области - 8,4%, Хорезменской области - 7% и в Навойской области - 6,9%. В андижанской области доля финансовых услуг составляет 86,9%, что ниже показателей всех областей Узбекистана, т.к. вспомогательная финансовая деятельность в регионе составляет 8,7%, а услуги по страхованию лишь 4.4%, что значительно ниже показателей всех регионов Узбекистана (Рисунок 2.14).

Цифровизация позволяет сократить издержки на передачу информации, ускорить экономические процессы, в том числе увеличить объем оказываемых услуг в экономике. С целью повышения конкурентоспособности республики был взят курс на развитие цифровизации Узбекистана.

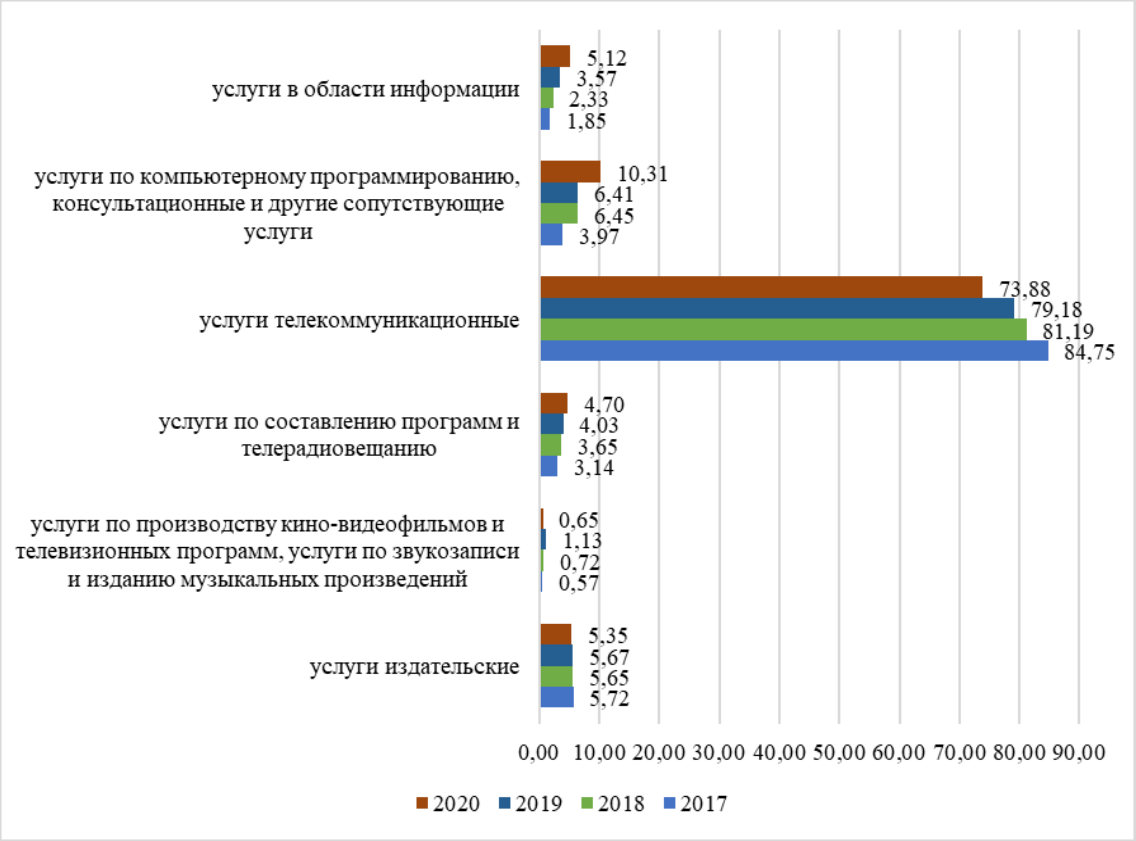

Рисунок 2.15 – Структура услуг связи и информатизации в Узбекистане, %

Источник: составлено автором

Анализ рисунка 2.15 показал, что в результате развития цифровизации в Узбекистане наблюдается увеличение предоставляемых телекоммуникационных услуг, так в 2017 году их доля в общем объеме предоставляемых услуг связи и информации составляла 73,88%, к 2020 году она увеличилась на 10,87 п.п. Несмотря на то, что в целом объем услуг связи информатизации ежегодно увеличивается, в структуре за счет увеличения доли услуг телекоммуникационных остальные виды имеют тенденцию к сокращению.

Согласно рисунку 2.16 не сложно заметить, что наибольшая доля добавленной стоимости в сфере информационной экономики и электронной коммерции в ВВП Узбекистана принадлежит услугам ИКТ – от 1,7 до 1,5% в анализируемом периоде.

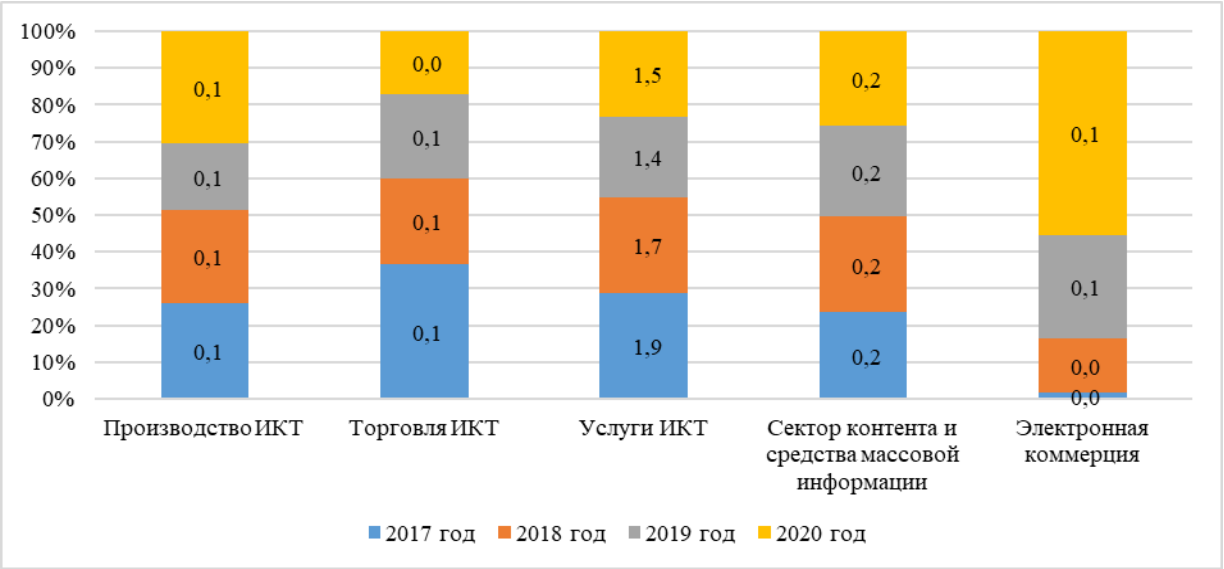

Рисунок 2.16 - Доля добавленной стоимости в сфере информационной экономики и электронной коммерции в ВВП Узбекистана, %

Источник: составлено автором

В период с 2017 по 2020 год общее число образовательных учреждений увеличилось на 4,76%, что соответственно привело к росту образовательных услуг за анализируемый период на 93,98% (Рисунок 2.17). В целом объем услуг на одну образовательную организацию увеличился на 85,16%, что следует отметить как положительную динамику развития сферы услуг в образовании.

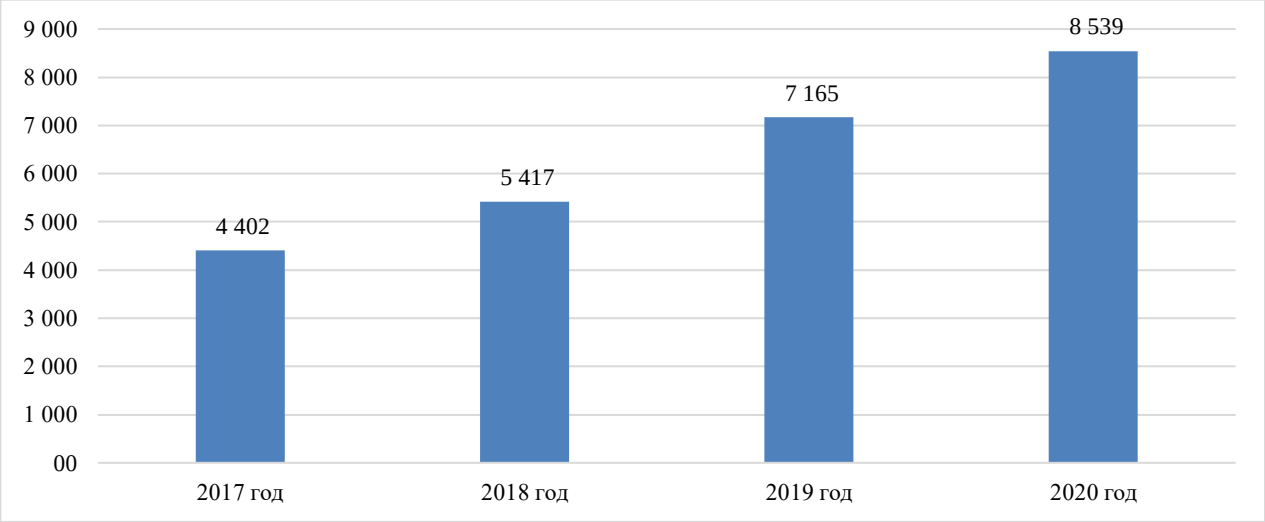

Рисунок 2.17 – Объем услуг в сфере образования в Узбекистане, млрд. сум.

Источник: составлено автором

В разрезе областей в сфере услуг лидирующую позицию занимает г. Ташкент, объем предоставляемых услуг которого составляет 44,4% при этом по числу образовательных организаций доля составляет 3,82%, что свидетельствует о большом перечне образовательных услуг, предлагаемых в г. Ташкент республики Узбекистан.

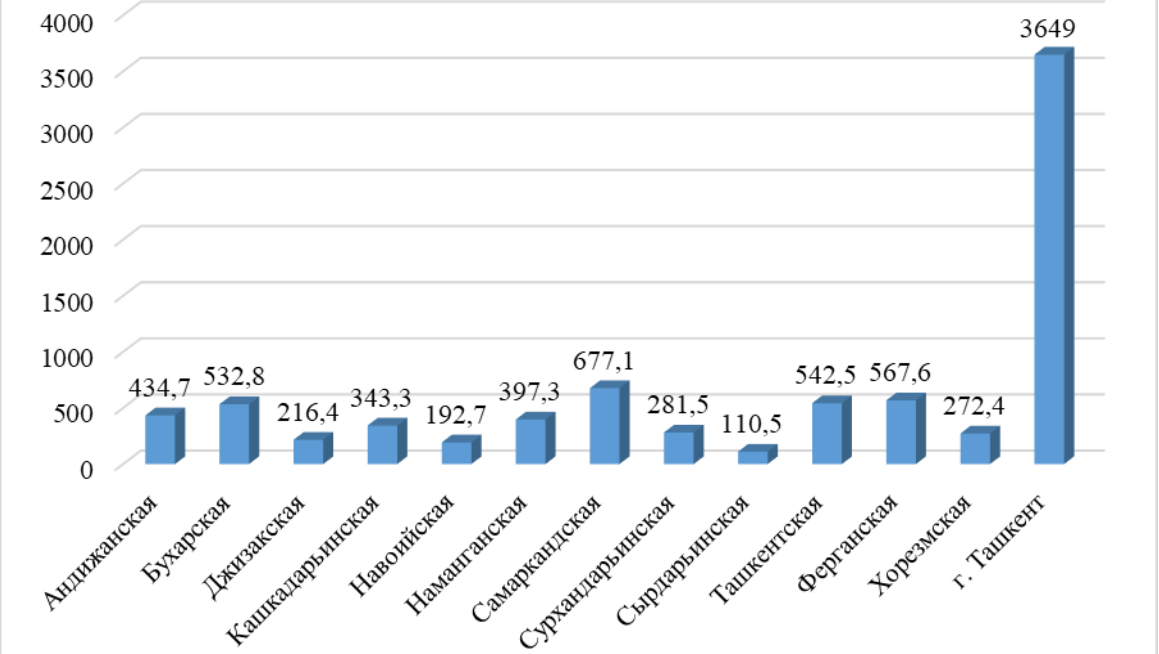

Рисунок 2.18 - Объем услуг в сфере образования в разрезе регионов, млрд. сум. в 2020 году.

Источник: составлено автором

Данные рисунка 2.18 свидетельствуют об эффективности работы образовательных организаций, т.к. темпы роста образовательных услуг опережают темпы роста создания образовательных организаций. В этой связи на рисунке 2.18 мы видим, что по показателю объема услуг, предоставляемых одной образовательной организацией лидером выступает г. Ташкент, где в 2020 году было оказано одной образовательной организацией услуг на сумму 10,11 млрд. сум. Аутсайдером по данному показателю выступает Кашкадарьинская и Суханьдарьинская область - 0,30 млрд. сум.

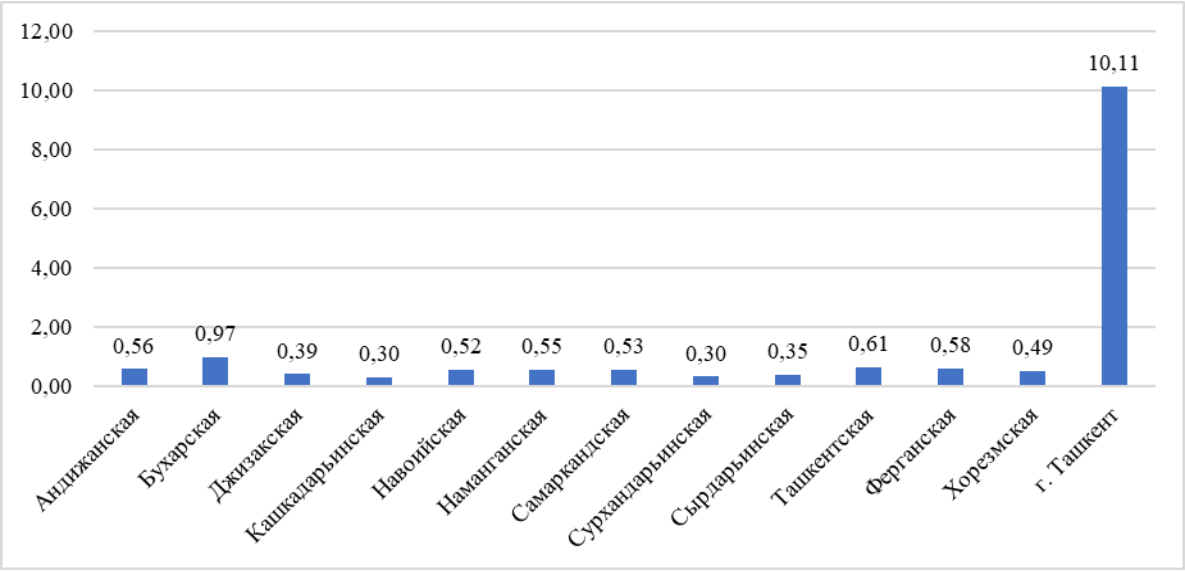

Рисунок 2.19 – Объем образовательных услуг на 1 образовательную организацию, млрд. сум.

Источник: составлено автором

Доля услуг в сфере здравоохранения в Узбекистане составляет 1,66% это показатель самый низкий среди всех видов предоставляемых услуг по основным видам деятельности, но несмотря на это объем услуг имеет тенденцию к увеличению. Так в 2020 году объем услуг сферы здравоохранения увеличился на 99,04% по отношению к 2017 году (Рисунок 2.20).

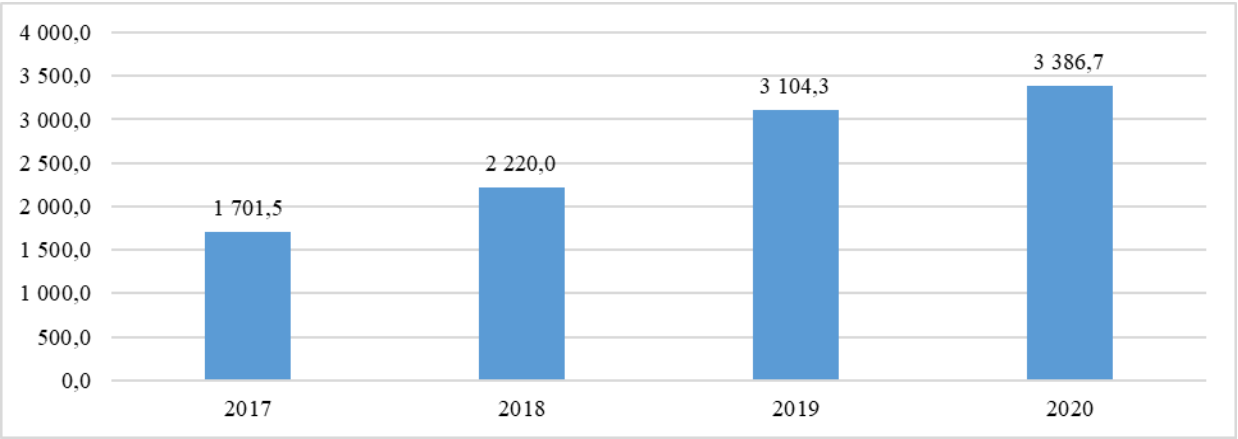

Рисунок 2.20 – Объем услуг в сфере здравоохранения республики Узбекистан, млрд. сум.

Источник: составлено автором

Проведя комплексную оценку социально-экономической эффективности отраслевого развития сферы услуг можно сделать вывод, что сфера услуг в целом в республике имеет тенденцию к ежегодному увеличению, что оказывает положительную роль на развитии всей экономики страны, т.к. доля услуг занимает около 36%. Значительное влияние также оказывает внедрение процессов цифровизации во все сферы деятельности. Информационные технологии в совокупности с инновациями способны вывести экономику любого государства на принципиально новый уровень развития. В этой связи перед нами стоит задача определения эффективности инноваций в сфере услуг Узбекистана.

На втором этапе проведен анализ показателя социально-экономической эффективности сферы услуг при использовании интегрального показателя. Результаты расчета экстенсивного коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг в разрезе регионов Республики Узбекистан представим в Таблице 2.2.

Таблица 2.2

Расчет экстенсивного коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг в разрезе регионов Республики Узбекистан

Регионы	Годы			Отклонение
	2018	2019	2020	
1	2	3	4	5
Андижанская область	0,27	0,27	0,29	+0,02
Бухарская область	0,31	0,29	0,31	0
Джизакская область	0,28	0,27	0,27	-0,01
Кашкадарьинская область	0,26	0,26	0,27	+0,01
Навоийская область	0,24	0,25	0,27	+0,03
Наманганская область	0,19	0,18	0,19	0
Самаркандская область	0,33	0,33	0,33	0

Сурхандарьинская область	0,34	0,33	0,35	+0,02
Сырдарьинская область	0,31	0,31	0,32	+0,01
Ташкентская область	0,26	0,26	0,26	0
Ферганская область	0,29	0,29	0,31	+0,01
Хорезмская область	0,31	0,34	0,33	+0,02
Республика Каракалпакстан	0,28	0,30	0,31	+0,03
Город Ташкент	0,76	0,74	0,75	-0,01

Источник: составлено автором

Результаты проведенного расчета экстенсивного коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг в разрезе регионов Республики Узбекистан позволяют сделать вывод, что коэффициент в республике Ташкент имеет наибольшее значение, при этом его динамика за три анализируемых периода сотрётся практически неизменной. Наименьший коэффициент в Наманганской области, который в анализируемом периоде имеет стабильность.

Проведем расчет интенсивного коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг в разрезе регионов Республики Узбекистан руководствуясь формулой 2.13 представим результаты в таблице 2.3.

Таблица 2.3

Расчет интенсивного коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг в разрезе регионов Республики Узбекистан

Регионы	Годы			Отклонение
	2018	2019	2020	
1	2	3	4	5
Андижанская область	0,29	0,29	0,30	+0,01
Бухарская область	0,30	0,29	0,30	0

Джизакская область	0,30	0,30	0,31	+0,01
Кашкадарьинская область	0,26	0,27	0,27	+0,01
Навоийская область	0,27	0,27	0,29	+0,02
Наманганская область	0,17	0,14	0,12	-0,05
Самаркандская область	0,32	0,32	0,32	0
Сурхандарьинская область	0,31	0,33	0,32	+0,01
Сырдарьинская область	0,33	0,31	0,32	-0,01
Ташкентская область	0,24	0,23	0,26	+0,02
Ферганская область	0,28	0,26	0,25	-0,0,3
Хорезмская область	0,33	0,36	0,36	+0,03
Республика Каракалпакстан	0,29	0,30	0,30	+0,01
Город Ташкент	0,78	0,76	0,82	+ 0,04

Источник: составлено автором

Анализ данных таблицы позволяет сделать вывод, что наибольшее значение интенсивного коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг в разрезе регионов Республики Узбекистан составляет в городе Ташкент, что свидетельствует о наибольшие доли оказываемых услуг среди всех регионов Узбекистана.

Проведем расчет интегрального коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг, в разрезе регионов Республики Узбекистан руководствуясь формулой 2.14 представим результаты в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Расчет интегрального коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг в разрезе регионов Республики Узбекистан

Регионы (области)	Годы			Отклонение	Рейтинг
	2018	2019	2020		
1	2	3	4	5	6
Андижанская	0,76	0,76	0,77	+0,01	6
Бухарская	0,77	0,76	0,77	0	6
Джизакская	0,78	0,77	0,79	+0,01	4
Кашкадарьинская	0,72	0,73	0,74	+0,02	8
Навоийская	0,73	0,74	0,76	+0,03	7
Наманганская	0,59	0,53	0,49	-0,10	11
Самаркандская	0,80	0,80	0,80	0	3
Сурхандарьинская	0,78	0,81	0,80	+0,02	3
Сырдарьинская	0,81	0,79	0,80	-0,01	3
Ташкентская	0,69	0,68	0,72	+0,03	9
Ферганская	0,75	0,72	0,71	-0,04	10
Хорезмская	0,81	0,85	0,85	+0,04	2
Республика Каракалпакстан	0,76	0,77	0,78	+0,02	5
Город Ташкент	1,25	1,23	1,28	+0,03	1

Источник: составлено автором

Анализ полученных результатов позволяет сделать вывод, что из 11 регионов Узбекистана наибольший показатель интегрального коэффициента социально-экономической эффективности сферы услуг достигается в городе Ташкент и в рейтинге данный субъект занимает лидирующую позицию, наихудший показатель составил по Наманганской области, где сфера услуг развита гораздо хуже, чем в остальных субъектах республики.

2.3. Методы оценки эффективности инноваций в сфере услуг

Инновации в современных условиях выступают залогом успешного развития стран и ее регионов, но в тоже время инновации имеют высокую степень риска при их внедрении, разработке и выведении инновационных продуктов на рынок. Несмотря на это предприятия и организации в странах, выбравших путь инновационного развития повышают свой уровень конкурентоспособности. В том числе инновации имеют успешность их внедрения в сфере услуг, и как следствие глобальной цифровизации во многих странах.

Влияние инноваций на развитие сферы услуг можно оценить при использовании затратного метода, при котором оценка проводиться путем сопоставления затрат на инновационную активность в сфере услуг и полученного результата в форме прибыли, видов услуг. Придерживаясь предложенного метода оценки эффективности инновационной активности можно определить эффективность управления имеющимися ресурсами участников инновационного процесса.

Имеющийся инновационный потенциал и сложившийся инновационный климат занимают одну из ключевых позиций социально-экономического развития территорий. Страны характеризуются неравномерностью развития различных аспектов инновационных процессов и влияющих на них факторов, демонстрируя в этом отношении существенное разнообразие.

В экономической литературе существуют различные методологические подходы (простые и комплексного характера) к оценке эффективности инновационной активности.

Гриценко С. В. и Шубина Е.А[80] выделяют три группы методов оценки эффективности инноваций: индексные индикаторные методы, методы бальной оценки, матричные методы.

[80] С.В. Гиценко, Е.А. Шубина, региональный индекс инноваций как инструмент изучения инновационной активности областей федерального округа//Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление.2015. №4.С.76

К первой группе методов отнесены методы, связанные на оценке переменных, интерпретирующих количественные и качественные характеристики инновационных процессов. Вторая группа включает методы бальной (рейтинговой) оценки, сущность которых сводится к определению коэффициентов значимости (весомости) общих и частных показателей инновационного развития на основе экспертных оценок. В третью группу авторы относят матричные методы, которые дают возможность оценить количественные пропорции между различными элементами инновационного потенциала услуг в разрезе видов экономической деятельности[81].

Все предложенные авторами методы не дают должной комплексной оценки эффективного управления инновациями в сфере услуг, дают оценку на основе использования отдельных показателей.

Для оценки эффективности инноваций в сфере услуг необходимо сначала определить частные параметры оценки эффективности проектов реализуемых в сфере услуг. Это возможно достичь путем изучения существующих возможных параметров оценки в различных областях: экологической[82], социальной[83], технологической[84], экономической[85], области национальной безопасности[86] и научно-технической области[87]. Особую роль в

---

[81] С.В. Гиценко, Е.А. Шубина, региональный индекс инноваций как инструмент изучения инновационной активности областей федерального округа//Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление.2015. №4.С.77-78

[82] E.V. Hlobystov, Assessment and modeling of ecological safety of industrial production: regional aspect (2014) http://www.icfcst.kiev.ua/forform/khlobystov.htm. ; I.I. Sidorov, Logistic concept of enterprise management (Znanie, St. Petersburg, 2001)

[83] B.M. Genkin, M.I. Kozlova, Bulletin ENGECON. Economy Series, 4(5), 3-9 (2004) ; S.S. Tkachenko, A.S. Doktorovich, Foundry, 8, 29-32 (1990)

[84] A.S. Puryaev, Modern Applied Science, 9(11), 263-275 (2015); G.B. Kac, A.P. Kovalev, Technical and economic
analysis and optimization of machines (Moscow, Mashinostroenie, 1984).

[85] V.V. Kosov, V.N. Livshic, A.G. Shahnazarova, Methodical recommendations according to efficiency of investment projects (Jekonomika, Moscow, 2000)

[86] V. Mau, Economy questions, 2, 4-25 (2007) ;. The Kyoto Protocol to the framework convention of the United Nations on change of climate (2014). www.74rif.ru

[87] A.S. Puryaev, E.A. Rybkina, Innovation, 5, 48-50 (2007); L.I. Abalkin, Economy questions, 12, 4-19 (2006)

разработке оценочного комплекса параметров сыграли программа приоритетного развития науки и техники и перечень критических технологий[88].

Исследование в целом позволило установить две группы частных оценочных параметров различной физической сущности, как количественных, так и качественных. Количественные данные рекомендуется представлять в виде нечетких множеств и нечетких множеств (лингвистических переменных) с их собственным набором терминов. Теория нечетких множеств допускает, что элемент может принадлежать множеству, будучи в то же время с положительной степенью истинности, а при другом значении положительной степени истинности он не может принадлежать множеству[89]. Оценки рекомендуется подавать в форме оценки по определенной шкале[90]: четырехбалльная шкала с пятью градациями.

Для процесса интеграции или обобщения всех оценок по единому критерию (выбору) предлагается применить метод функции желательности путем Харрингтона, который считается универсальным, точным и соответствующим задаче[91] с использованием метода обобщения (агрегирования).

Оценка эффективности инновационных проектов становится задачей многофакторной оптимизации не только для получения экономической выгоды с точки зрения затрат.

Методы математического моделирования, позволяют свернуть количественные параметры, различные по физической сути (в виде четких и нечетких множеств), в едином критерии оптимизации.

---

[88] L.Je. Mindeli, S.I. Chernyh, Institute for the Study of Science of RAS (2016) http://www.issras.ru/papers/Prior2011_Mindeli.php.; The list of critical technologies of the Russian Federation (Kremlin, 2016). http://kremlin.ru/supplement/988.

[89] L.A. Zade, Concept of a linguistic variable and its application to adoption of problem decisions (Mir, Moscow, 1976) ; K. Asai, Fuzzy systems for management (IOS Press, Amsterdam, 1995)

[90] G.B. Kac, A.P. Kovalev, Technical and economic analysis and optimization of machines (Moscow, Mashinostroenie, 1984)

[91] E.C. Harrington, Industrial Quality Control, 21, 10, 494-498 (1965); Aidar S. Puryaev, International Business Management, 9, 856-861 (2015); Chapter 5. The method of desirability function (2016). http://ecograde.bio.msu.ru/files/library/books/1/glava5.pdf.; A.V. Ahaev, Algorithm of estimation of functional filling of software products on the basis of an indistinct logical conclusion (2016). http://www.tusur.ru/filearchive/reportsmagazine/2013-28-2/169.pdf.

Для решения этой задачи оптимизации используется метод функции желательности Харрингтона[92], который является:

$$d_{ij} = e^{-e^{y'_{ij}}} \quad (2.18)$$

$$y'_{ij} = \frac{(y_{max} - y_{ij})}{y_{max}} \quad (2.19)$$

$$y'_{ij} = \frac{(y_{ij} - y_{min})}{y_{min}} \quad (2.20)$$

где d_{ij} – частная функция желательности с односторонним ограничением для i-параметра j-инновационного проекта;

y_{max} , y_{min} – верхний и нижний пределы односторонних ограничений на частный i-параметр;

y'_{ij}– кодированное (нормализованное) значение i-частного параметра инновационного проекта, переведенное в шкалу желательности.

Обобщенная функция желательности по Харрингтону (критерий оптимизации) j-инновационного проекта (D_j) определяется как среднее геометрическое отношение по формуле:

$$D_j = \sqrt[n]{d_{1j} \cdot d_{2j} \cdot d_{3j} \cdot \ldots \cdot d_{ij} \cdot \ldots \cdot d_{nj}}, \quad (2.21)$$

Для переноса параметров оценки, представленных в виде лингвистических переменных (нечетких множеств), в шкалу желательности мы разработали наш механизм переноса значений функции принадлежности в значения функции желательности.

На основании проведенных расчетов предложенной методики следует провести группировку регионов по уровню инновационной активности регионов Узбекистана. Для этого необходимо определить перечень показателей оценки эффективности инноваций в сфере услуг по показателям, объединенным в группы или направления полученных эффектов.

Целесообразно представленные эффекты рассматривать с точки зрения потребителя услуг, т.к. он при покупке услуги ориентируется на получении выгоды в цене, качестве, которое проявляется в

[92] E.C. Harrington, Industrial Quality Control, 21, 10, 494-498 (1965); Chapter 5. The method of desirability function (2016).http://ecograde.bio.msu.ru/files/library/books /1/glava5.pdf.

экологичности получаемой услуги и практичности по полученному результату.

Для оценки качественного развития сферы услуг необходимо определение объема затрат на их оказание в том числе их экономию. Качество предоставленной услуги оценивается в том числе потребителями, которые приходят за услугой вторично к одному и том уже субъекту, который эту услугу оказывает. Качество услуг повышается в том числе за счёт применения новых технологий в их предоставлении, что позволяет сократить затраты на их оказание. Высокое качество услуг позволяет повысить конкурентоспособность предприятия, добиться хороших финансовых результатов и оказать вклад в формирование ВВП страны.

Критерии оценки научно-технической и инновационной деятельности предприятия сферы услуг представлены на рисунке 2.22.

Система критериев оценки научно-технической и инновационной деятельности предприятия в целом предполагается адекватной общему вектору цивилизованного развития. Параметры системы выступают в качестве направлений формирования системы показателей и индикаторов для оценки эффективности функционирования научного, научно-технического и инновационного потенциала.



Рисунок 2.22 – Критерии оценки научно-технической и инновационной деятельности предприятия сферы услуг

Источник: составлено автором

Придерживаясь мнения, что любая инновация, которая обеспечивает экологические преимущества по сравнению с соответствующими альтернативами, должна рассматриваться как экоинновация, в связи с чем нами предлагается следующая классификация экологических эффектов в результате внедрения инноваций в сфере услуг:

1. Экологические технологии, предполагающие борьбу с загрязнением атмосферы, внедрением оборудования для обращения с отходами, системное проведение наблюдений за

изменением окружающей среды, контроля шума и вибрации и т.д.

2. Организационные инновации для окружающей среды: внедрение организационных методов и систем управления для решения экологических проблем в производстве и оказании услуг. Более точная классификация - это:

- Схемы предотвращения загрязнения: направлены на предотвращение загрязнения за счет замены сырья, более эффективной работы процессов и небольших изменений в производственных установках (предотвращение или прекращение утечек и т.п.);

- Системы экологического менеджмента и аудита: формальные системы экологического менеджмента, включающие измерение, отчетность и ответственность за решение вопросов использования материалов, энергии, воды и отходов (примерами являются EMAS и ISO 14001);

3. Инновации в продуктах и услугах, приносящие экологические выгоды: новые или экологически улучшенные продукты и экологически полезные услуги.

4. Инновации в зеленой системе предусматривают альтернативные системы производства и потребления, которые являются более экологически безопасными, чем существующие системы: биологическое сельское хозяйство и энергетическая система, основанная на возобновляемых источниках энергии, являются примерами.

Таблица 2.5

Факторы и результирующий показатель для проведения корреляционного анализа

Период (наблюдения)	Объем оказанных услуг трл..сумах	Объем произведенной инновационной продукции (товаров, работ и услуг), млрд.сум	Затраты на инновации, млрд.сум	Численность работников, занятых научно-исследовательскими и опытноконструкторскими разработками, Всего	Число работников, занятых научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими разработками, имеющих высшее образование, всего тыс. чел.	Число предприятий и организаций внедрявщих инновации, единиц	Количество внедрённых инноваций, единиц
	У	X1	X2	X3	X4	X5	X6
2010	27,1268	1849	264,4	35,6	30,9	149	500
2011	35,1963	1348,7	372,6	36,2	31,9	196	842
2012	44,386	3635,9	311,9	35,1	30,5	187	699
2013	55,8728	4614,7	4634,2	35,2	31	761	1334
2014	68,0321	7043	3757,4	35,8	31,8	852	1465
2015	78,5304	8023,6	5528,3	36,8	33	935	1819
2016	97,050	10688,2	2571,4	37	33,4	933	1906
2017	118,811	18543,3	4162,3	36,8	33,4	1023	2046
2018	150,8898	28871,5	4707,2	37,2	33,5	1024	2558
2019	193,6978	26811,4	6603,5	31,1	27,8	1587	4689
2020	219,9785	31142,8	6830	30,3	27,1	1217	4290

Источник: составлено автором на основе[93]

[93] Ежегодный статистический сборник Узбекистан в цифрах.

Предлагается применение метода корреляционного анализа для оценки влияния инноваций на развитие сферы услуг, который позволяет определить тесноту связи между факторами и результирующим показателем.

Основной мерой корреляции (или силы связи) между случайными величинами служит коэффициент корреляции.

При оценке силы связи коэффициентов корреляции используется шкала Чеддока (Таблица 2.6).

Таблица 2.6

Шкала Чеддока

Значение	Интерпретация
От 0 до 0,3	Очень слабая
От 0,3 до 0,5	Слабая
От 0,5 до 0,7	Средняя
От 0,7 до 0,9	Сильная
От 0,9 до 1,0	Очень сильная

Источник: Составлено автором на основе[94]

На основе данных таблицы 2.5, проведен корреляционный анализ. Полученные результаты представлены в Таблице 2.7.

Таблица 2.7

Корреляционный анализ

	У	X1	X2	X3	X4	X5	X6
У	1						
X1	0,970385957	1					
X2	0,811490518	0,759240768	1				
X3	-0,650299875	-0,511897552	-0,490704675	1			
X4	-0,486158268	-0,349544837	-0,329321048	0,976513138	1		
X5	0,863932932	0,814497167	0,925210821	-0,446342079	-0,260281293	1	
X6	0,968934319	0,899924747	0,841485935	-0,730789855	-0,576696458	0,89724192	1

Источник: составлено автором

[94] Bavrina A.P. Modern rules for the use of parametric and nonparametric tools in the statistical analysis of biomedical data. Medicinskij al'manah 2021; 1(66): 64–73

Результаты проведенного корреляционного анализа позволяют сделать вывод, что между предикторами y и X_1; X_2 очень сильная связь, между y и X_2; X_5 сильная связь, между y и X_3 – средняя и между y и X_4 – слабая.

Самым распространенным методом оценки параметров уравнения линейной многопараметрической регрессии является метод наименьших квадратов (МНК).

Этапы реализации регрессионной модели и зависимости уровня развития инноваций в республике Узбекистан на развитие сферы услуг представим в таблице 2.8.

Таблица 2.8

Этапы реализации регрессионной модели и зависимости уровня развития инноваций в республике Узбекистан на развитие сферы услуг

Этапы	Описание	Результат
1	2	3
Первый этап	Проведение отбора показа-телей инновационной актив-ности предприятий и орга-низаций республики Узбекистан	Перечень показателей инновационной отвесности предприятий и организаций республики Узбекистан
Второй этап	Определение уровня развития сферы услуг в республике Узбекистан – у	Перечень 11 наблюдений уровня развития сферы услуг в республике Узбекистан (2010-2020 год)
Третий этап	Сбор наблюдений показате-лей инновационной актив-ности предприятий и орга-низаций республики Узбекистан	Перечень 12 наблюдений за период с 2010 по 2020 год ($x_1, x_2, x_3 \ldots\ldots x_n$)
Четвертый этап	Проведение регрессионного анализа влияния инновации-онной	Получение коэффициента регрессии (a_0, a_1,$a_2 \ldots a_n$)

	активности республи-ки Узбекистан на развитие сферы услуг	
Пятый этап	Формирование регрессион-ной функции на основе полученных данных регресс-сионного анализа	$y=a_0+a_1x_1+a_2x_2+....+a_nx_n$, *(2.22)*
Шестой этап	Решение уравнения методом наименьших квадратов (метод решения систем уравнений, при котором в качестве решения принима-ется точка минимума суммы квадратов отклонений), то есть в основу этого метода положено требование мини-мальности сумм квадратов отклонений эмпирических данных y_i от выровненных $\hat{y}$	Уравнение $(y_i - \hat{y})^2 = \sum(y_i - a_0 - a_1x_i)^2 \rightarrow min$ (2.23)
Седьмой этап	Для нахождения минимума данной функции приравняем к нулю ее частные производные	Получим систему двух линейных уравнений, которая называется системой нормальных уравнений: $\begin{cases} na_0 + a_1\sum_{i=1}^{n} x_i = \sum_{i=1}^{n} y_i \\ a_0\sum_{i=1}^{n} x_i + a_1\sum_{i=1}^{n} x_i^2 = \sum_{i=1}^{n} x_iy_i \end{cases}$ (2.24)
Восьмой этап	Проведение анализа и постановка выводов по	Получение результата оценки влияния уровня инновационной активности предприятий и организаций на развитие

	результатам проведенного регрессионного анализа	сферы услуг в республике Узбекистан

Источник: составлено автором на основе [95]

Проведем результаты проведенного регрессионного анализа методом наименьших квадратов при использовании значений, где *y* - уровень развития сферы услуг и x_{1}-. объем произведенной инновационной продукции (товаров, работ и услуг). Представим результаты вспомогательных величин в Приложении А, Таблица А1 – А6.

Проведем расчет коэффициентов, a и b уравнения линейной регрессии при использовании формулы 2.25, 2.26.

$$a = \frac{\sum x_i \sum y_i - n \sum x_i y_i}{(\sum x_i)^2 - n \sum x_i^2} \quad (2.25)$$

$$b = \frac{\sum x_i \sum x_i y_i - \sum x_i^2 \sum y_i}{(\sum x_i)^2 - n \sum x_i^2} \quad (2.26)$$

Результаты расчета коэффициентов представлены в таблице 2.9

Таблица 2.9

Расчета коэффициентов a,b, уравнение линейной регрессии

	Коэффициент *a*	Коэффициент *b*	Уравнение линейной регрессии
X1	0,01	27,05	$\hat{y} = 0{,}01x + 27{,}05$
X2	-0,02	20,83	$\hat{y} = -0{,}02x + 20{,}83$
X3	-18,05	734,26	$\hat{y} = -18{,}05x + 734{,}26$
X4	-14,42	550,26	$\hat{y} - 14{,}42x + 550{,}26$
X5	0,12	0,36	$\hat{y} - 0{,}12x + 0.36$

[95] Popkova, E.G., Bogoviz, A.V., Litvinova, T.N., Alieva, N.M., Gorbachev, A.S., 2017, Methodological recommendations for the improvement of statistical accounting and evaluation of innovations in agriculture. AIC: Economics, management, No. 7, 42-49.

X6	0,05	6,78	$\hat{y} = 0{,}05x + 6{,}78$

Представим расчет коэффициента линейной парной корреляции (r_{xy}) и детерминации (R^2) по формуле 2.27, 2.28. Также для оценки значимости параметров регрессии и корреляции найдём *x* средний по формуле 2.29.

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\,(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}} \quad (2.27)$$

$$R^2 = r_{xy}^2 \quad (2.28)$$

$$\bar{x} = \frac{1}{n}\sum x_i \quad (2.29)$$

Полученные результаты проведенного расчета коэффициента линейной парной корреляции, детерминации и среднего значения представим в Таблице 2.10.

Таблица 2.10

Результаты расчета коэффициента линейной парной корреляции, детерминации и среднего значения

	Коэффициент r_{xy}	Коэффициент детерминации R^2	$\bar{x}$
X1	0,97	0,94	12961,1
X2	-0,81	0,66	3613,02
X3	- 0,65	0,42	35,19
X4	-0,49	0,24	31,3
X5	0,86	0,75	805,82
X6	0,97	0,94	2013,45

Источник: составлено автором

Расчет параметров регрессии представлен в Приложении В, Таблица В1- В6.

Проведем расчет средней ошибки аппроксимации по Формуле 2.30, а также F-критерии Фишера фактический по Формуле 2.31. Полученные результаты представим в Таблице 2.11.

$$\bar{A} = \frac{1}{n}\sum \left|\frac{y_i - \hat{y}_i}{y_i}\right| \cdot 100\%, \qquad (2.30)$$

$$F_{fakt} = \frac{r_{xy}^2}{1-r_{xy}^2}(n-2), \qquad (2.31)$$

Таблица 2.11

Результаты расчета ошибки аппроксимации и F-критерии Фишера фактический

	Средняя ошибка аппроксимации $\bar{A}$	F-критерии Фишера фактический F_{fakt}
X1	11,45%	145,23
X2	35,37%	17,36
X3	69,85%	6,6
X4	81,31%	2,79
X5	31,87%	26,49
X6	14,01%	138,14

Источник: составлено автором

F - критический (табличный) для всех переменных будет иметь одинаковое значение $F_{tabl} \approx 5.12$, так как k1=1, k2=n−2=11−2=9 и α=0,05.

На следующем этапе проведем расчет случайной ошибки параметров *a,b* и коэффициента корреляции r_{xy} при использовании формулы 2.32, 2.34 и 2.32 соответственно. Полученные результаты представим в Таблице 2.12.

$$m_a = \sqrt{\frac{1}{\sum(x_i - \overline{x_i})^2} \cdot \frac{\sum(y_i - \widehat{y_i})^2}{n-2}}, \qquad (2.32)$$

$$m_b = \sqrt{\frac{\sum(y_i - \widehat{y_i})^2}{n-2} \cdot \frac{\sum x_i^2}{n\sum(x_i - \overline{x_i})^2}}, \qquad (2.34)$$

$$m_{r_{xy}} = \sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{n - 2}}, \quad (2.35)$$

Таблица 2.12

Результаты расчета случайной ошибки параметров *a,b* и коэффициента корреляции r_{xy}

	Случайная ошибка m_a	Случайная ошибка m_b	Коэффициент корреляции r_{xy}
X1	0	7,78	0,08
X2	0,01	22,31	0,19
X3	7,03	247,84	0,25
X4	8,64	270,94	0,29
X5	0,02	21,81	0,17
X6	0,02	9,36	0,08

Источник: составлено автором

Проведём расчет t-статистики Стьюдента, табличную и фактическую используя Формулы 2.37, 2.38 и 2.39. также проведем расчет фактического значения Критерии Дарбина-Уотсона используя формулу 2.40. Полученные результаты представим в Таблице 2.14.

$$t_a = \frac{a}{m_a}, \quad (2.37)$$

$$t_b = \frac{b}{m_b}, \quad (2.38)$$

$$t_{r_{xy}} = \frac{r_{xy}}{m_{r_{xy}}}, \quad (2.39)$$

$$d = \frac{\sum(\varepsilon_i - \varepsilon_{i-1})^2}{\sum \varepsilon_i^2}, \quad (2.40)$$

Таблица 2.13

Результаты расчета t-статистики Стьюдента и фактического критерия Дарбина-Уотсона

	t-статистика Стьюдента, табличная	t-статистика Стьюдента, фактическая			Критерии Дарбина-Уотсона d
		t_a	t_b	$t_{r_{xy}}$	
X1	2,26	12,05	3,48	12,05	1,74
X2	2,26	-4,17	0,93	-4,17	1,14
X3	2,26	-2,57	2,96	-2,57	0,34
X4	2,26	-1,67	2,03	-1,67	0,2
X5	2,26	5,15	0,02	5,15	1,02
X6	2,26	11,75	0,72	11,75	2,41

Источник: составлено автором

Насколько тесно связаны между собой результирующий показатель и переменные показывает диаграмма рассеяния. Рассмотрим диаграммы на представленных рисунках 2.22-2.27.

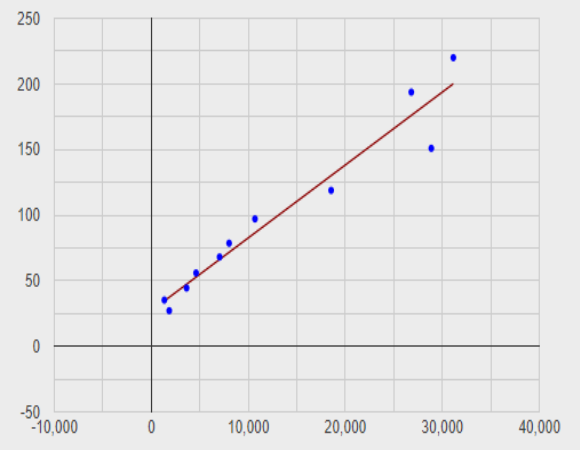

Рисунок 2.22 - Чертёж диаграммы рассеяния и графика уравнения регрессии (X1)

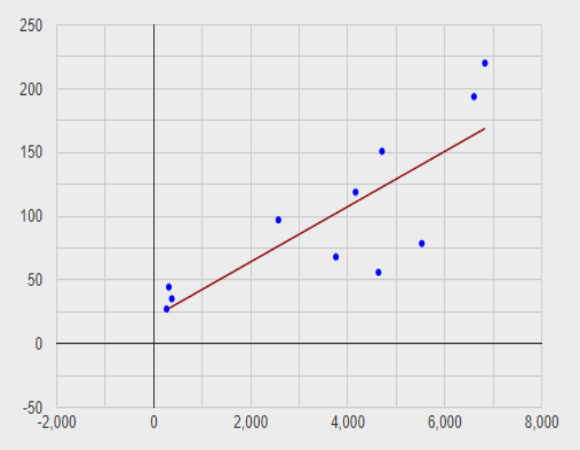

Рисунок 2.23 - Чертёж диаграммы рассеяния и графика уравнения регрессии (X2)

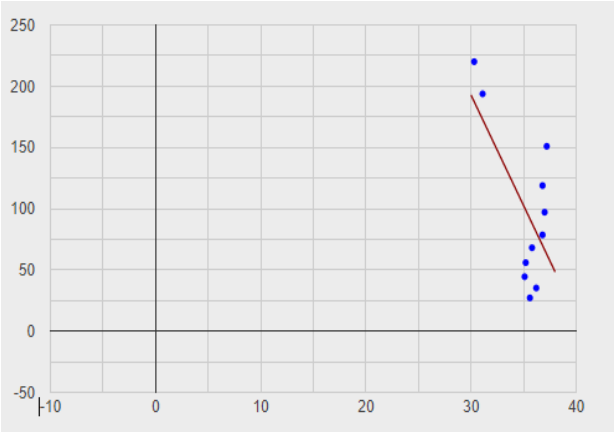

Рисунок 2.24 - Чертёж диаграммы рассеяния и графика уравнения регрессии (X3)

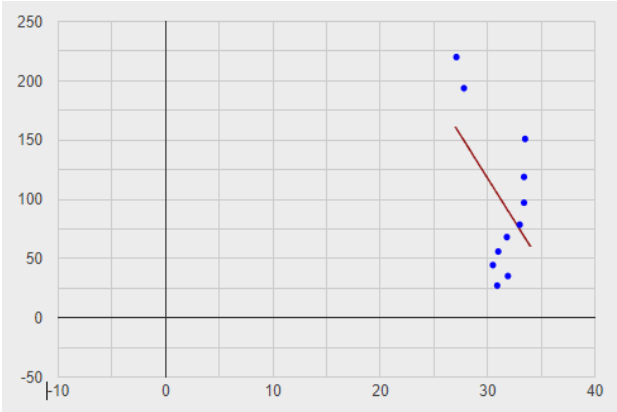

Рисунок 2.25 - Чертёж диаграммы рассеяния и графика уравнения регрессии (X4)

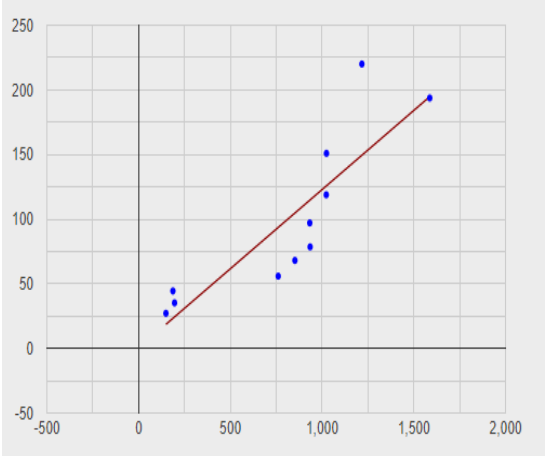

Рисунок 2.26 - Чертёж диаграммы рассеяния и графика уравнения регрессии (X5)

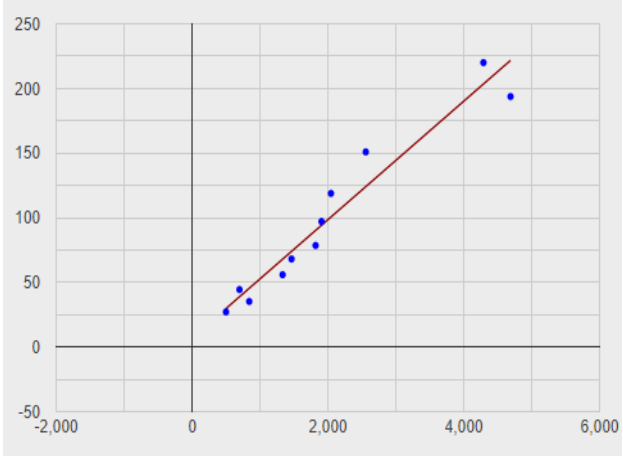

Рисунок 2.28 - Чертёж диаграммы рассеяния и графика уравнения регрессии (X6)

Анализ рисунка 2.22-2.27 позволяет сделать вывод, что между результирующим показателем и переменными X1, X2, X5, X6 - связь сильная, а с переменными X3, X4 – связь слабая.

На следующем этапе исследования проведен регрессионный анализ на основе данных Таблицы 2.6. Результаты регрессионного анализа представим в таблице 2.14.

Таблица 2.14

Результаты регрессионного анализа

Регрессионная статистика								
Множественный R	0,998595							
R-квадрат	0,997192							
Нормированный R-квадрат	0,992979							
Стандартная ошибка	5,439962							
Наблюдения	11							
Дисперсионный анализ								
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Значимость F*			
Регрессия	6	42031,23	7005,204	236,7168	4,71E-05			
Остаток	4	118,3728	29,59319					
Итого	10	42149,6						
	Коэффициенты	*Стандартная ошибка*	*t-статистика*	*P-Значение*	*Нижние 95%*	*Верхние 95%*	*Нижние 95,0%*	*Верхние 95,0%*
Y-пересечение	317,1821	111,9446	2,833385	0,047183	6,374069	627,9901	6,374069	627,9901
X1	0,003187	0,00047	6,775686	0,002476	0,001881	0,004493	0,001881	0,004493
X2	0,000186	0,002031	0,09159	0,931427	-0,00545	0,005824	-0,00545	0,005824
X3	-36,1959	11,54501	-3,1352	0,035009	-68,25	-4,14185	-68,25	-4,14185
X4.	32,05542	10,52001	3,04709	0,038137	2,847184	61,26366	2,847184	61,26366
X5	-0,0113	0,019874	-0,56866	0,599996	-0,06648	0,043877	-0,06648	0,043877
X6	0,009648	0,009688	0,995917	0,375657	-0,01725	0,036546	-0,01725	0,036546

Источник: составлено автором

Функция регрессионного анализа примет следующий вид (Формула 2.37):

$$y = f(x) = b_0 + b_1x + b_2x_2 + \ldots + b_m x_m, \qquad (2.41)$$

где b_0 , b_1 , b_2,…, b_m − коэффициенты, подлежащие определению.

В результате уравнение регрессии (оценка уравнения регрессии) примет вид:

$$Y=317,1821+0,003187 * X_1 + 0,000186 * X_2-36,1959 *$$
$$X_3 +32,05542 * X_4-0,0113 * X_5+ 0,009648 * X_6$$

Интерпретация коэффициентов регрессии. Константа оценивает агрегированное влияние прочих (кроме учтенных в модели x_i) факторов на результат Y и означает, что Y при отсутствии

x_i составила бы 317182,1. Коэффициент b_1 указывает, что с увеличением x_1 на 1, Y увеличивается на 3,187385. Коэффициент b_2 указывает, что с увеличением x_2 на 1, Y увеличивается на 0,185987. Коэффициент b_3 указывает, что с увеличением x_3 на 1, Y снижается на 36195,9. Коэффициент b_4 указывает, что с увеличением x_4 на 1, Y увеличивается на 32055,42. Коэффициент b_5 указывает, что с увеличением x_5 на 1, Y снижается на 11,3014. Коэффициент b6 указывает, что с увеличением x_6 на 1, Y снижается на 9,648179.

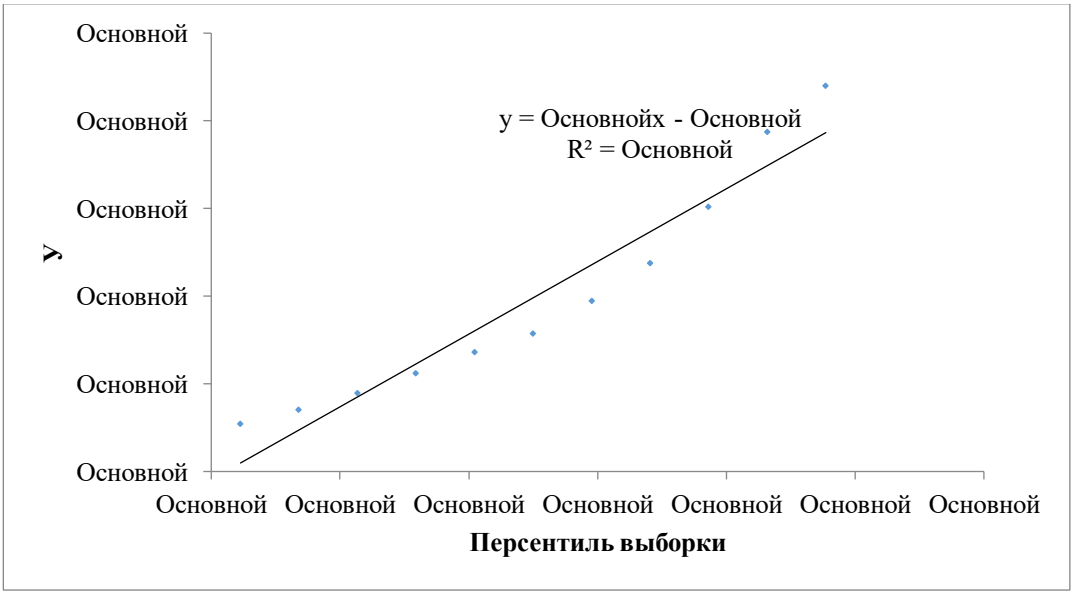

Рисунок 2.28 – График нормальной вероятности.
Источник: составлено автором

Представленный на основе проведенного регрессионного анализа график нормальной вероятности (Рисунок 2.28) позволяет оценить характер связи между предиктором с остаточными (скорректированными) значениями зависимой переменной. На графике мы видим, что большинство скорректированных остатков имеют 92 % доверительные пределы обычно ожидаемых значений, но некоторые точки в верхнем левом и нижнем правом углу графика кажутся выбросами. Анализ графика нормальной вероятности показывает, насколько «нормальными» были прогнозы в диапазоне значений зависимой переменной «y» - уровень развития сферы услуг.

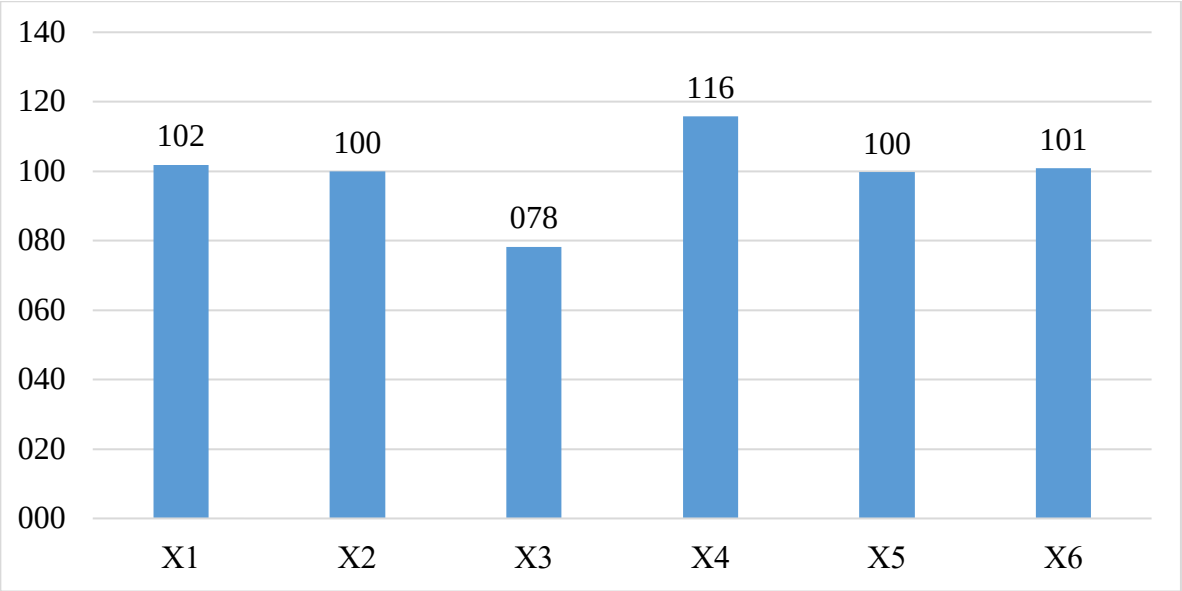

Рисунок 2.29 – Изменение результирующего показателя в результате увеличения переменных на 1%

На основе полученной функции проведен расчет результирующего показателя при изменении переменных на 1%. Полученные результаты приведены в Приложении С, Таблица С1-С6.

Расчет прогнозных показателей проведен на пять предстоящих периодов с 2022 по 2027 год. Результаты анализа представлены в сводном графике представленном на рисунке 2.29. Наибольшее влияние на результирующий показатель оказывают такие показатели как: объем произведенной инновационной продукции (товаров, работ и услуг), число работников, занятых научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими разработками, имеющих высшее образование, количество внедрённых инноваций.

ГЛАВА III. АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ И ФАКТОРОВ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН

3.1. Факторный анализ социально-экономического развития сферы услуг

Социально-экономическая система стран и регионов обусловлена взаимодействием и влиянием на нее внешних и внутренних факторов. Влияние этих факторов может оказывать как положительное, так и отрицательное влияние на развитие системы.

Факторный анализ любой экономической системы предполагает постепенный переход первоначального значения исследуемых показателей и явлений к конечному значению, влияние факторов и экономических и политических явлений на результат деятельности страны.

В рамках исследования для проведения оценки влияния факторов на развитие сферы услуг в республике Узбекистан предлагается использование методов однофакторного и многофакторного анализа. Так при проведении однофакторного анализа определяется поэтапно влияние одного фактора на ВВП республики, а при проведении многофакторного анализа проводиться оценка влияния нескольких факторов одновременно на ВВП страны.

Для выбора методов факторного анализа в республике Узбекистан представим классификацию видов такого анализа, при использовании математических методов на Рисунке 3.1.

Наиболее часто применяемым методом является метод прямого факторного анализа, который позволяет выявить факторы, оказывающие влияние на результирующий показатель ВВП республики. Тем самым определяется зависимость между результирующим показателем и определенным набором факторов. В сфере услуг мы можем определить направления в сфере инноваций, которые оказывают влияние на объем услуг в целом.

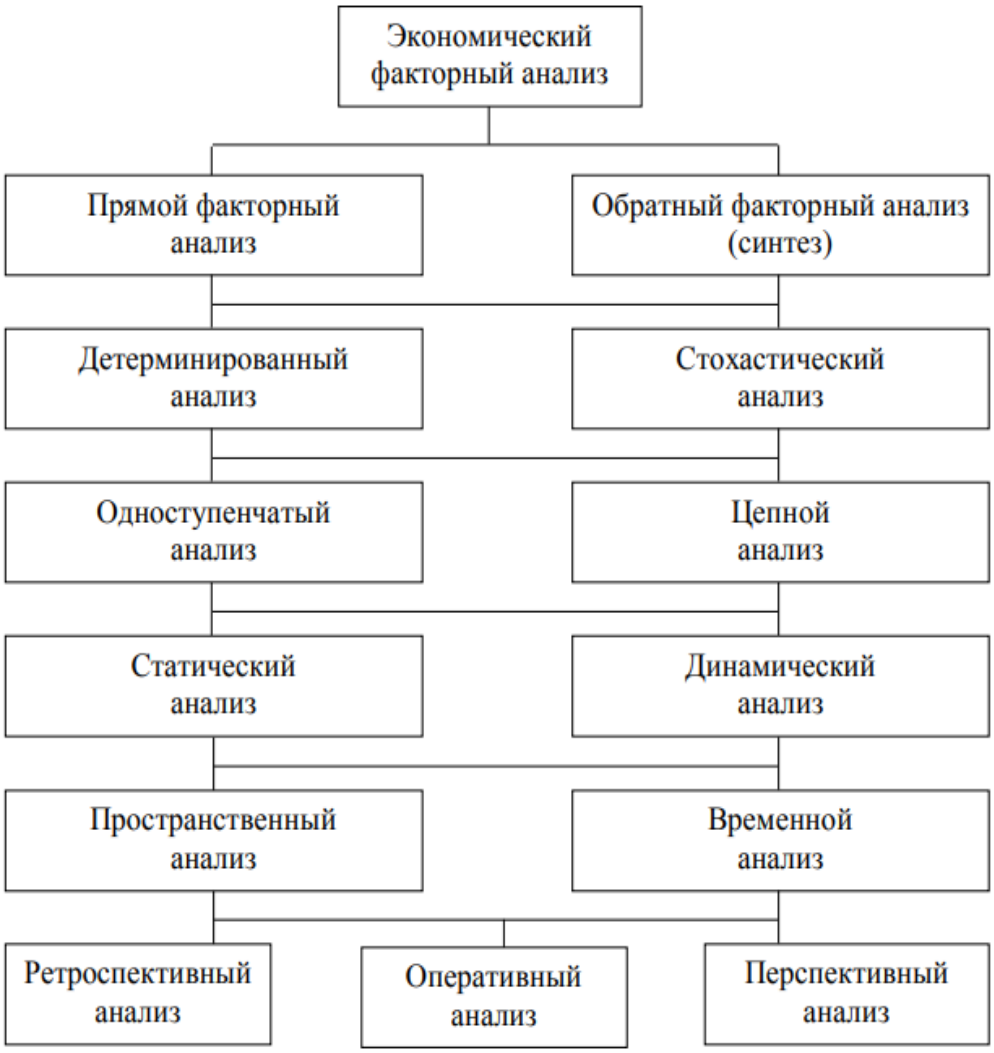

Рисунок 3.1 – Классификация видов факторного анализа
Источник: составлено автором

Значение факторного анализа для экономики страны, ее субъектов очень велико, так как он позволяет выделить факторы,

которые могут оказывать положительное и отрицательное влияние на развитие всей экономической системы.

История показала, что факторный анализ применим во многих сферах, в том числе в экономике при изучении влияния факторов на результат деятельности в целом страны и ее отдельных субъектов.

Целями факторного анализа выступает определение взаимосвязи между показателями (явлениями) и их сокращение, исключение в случае их незначительного или несущественного влияния.

В сфере услуг факторный анализ позволяет определить значение влияния на ВВП республики таких факторов как: инновационная активность предприятий, уровень готовности руководителей предприятий к изменениям, например, к переходу на инновационный путь развития. При разработке стратегий факторный анализ позволяет определить приоритетные направления и территории, имеющие перспективу развития в результате направления усилий по их развитию.

Рассмотрим наиболее часто применяемый метод прямого факторного анализа.

Применение прямого факторного анализа предусматривает использование в расчетах следующей функции (3.1):

$$y = f(x), \qquad (3.1)$$

Где $x=\{x_i\}$, $i=1,\ldots,n$ – некоторый набор изменяющихся факторов, от которых зависит функция $f(x)$, то есть показатель y выступающий результирующим показателем.

Проводится расчет результирующего показателя происходит в результате изменения факторов, которые могут увеличиваться или наоборот сокращаться. Изменение факторов приводит к изменению результирующего показателя. На основе полученных расчетов следует вывод о степени влияния факторов на результат, и это влияния может быть, как положительное, так и отрицательное.

Факторный анализ позволяет решить три основные задачи, когда происходит измерение отклонений плановых w_0 и фактических ω_1 величин: абсолютное отклонение

$$\Delta\omega = \omega_1 - \omega_0 \quad (3.2),$$

относительное отклонение

$$\delta\omega = \frac{(\omega_1 - \omega_0)}{\omega_0} \quad (3.3)$$

индекс изменения

$$i\omega = \frac{\omega_1}{\omega_0}, \quad (3.4).$$

Поэтому для каждого анализируемого показателя проводиться расчет абсолютного, относительного и экспоненциального отклонения, что выступает основной задачей проведения факторного анализа, которая рассчитывается по формуле 3.5 – 3.7:

$$\Delta y = \Phi(\Delta x_1, \Delta x_2, \ldots, \Delta x_n), \quad (3.5)$$

$$\Delta y = \psi(\delta x_1, \delta x_2, \ldots, \delta x_n), \quad (3.6)$$

$$Iy = Iix_1, ix_2, \ldots, ix_n), \quad (3.7)$$

где, обозначения Δ, δ, i это абсолютное, относительное отклонение и индекс изменения фактора или результирующего показателя.

Применение предложенных методов позволит в рамках нашего исследования определить индекс изменения фактора сферы услуг на результирующий показатель ВВП республики.

Для определения абсолютного изменения фактора на абсолютное изменение результирующего показателя предложено применение формулы 3.8.

$$\Delta y = \sum_{i=1}^{n} A_{x_i} = A_{x_1} + A_{x_2} + \cdots + A_{x_n}, \quad (3.8)$$

Руководствуясь данной формулой при проведении анализа, необходимо разложить составляющие полученной функции на отдельные показатели сферы услуг A_{x_i}, каждое из которых позволяет определить влияние изменения i-го фактора на изменение ВВП республики.

В детерминированном моделировании факторных систем следует выделить следующие виды моделей:

1) аддитивные модели: $y = \sum_{i=1}^{n} x_i = x_1 + x_2 + \cdots + x_n$, (3.9)

2) мультипликативные модели: $y = \prod_{i=1}^{n} x_i = x_1 + x_2 + \cdots + x_n$, (3.10)

3) кратные модели: $y = \frac{x_1}{x_2}, y = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{\sum_{j=n+1}^{m} x_j}$, (3.11)

где y – результирующий показатель, x_i – факторы.

Представленная классификация видов факторного анализа позволяет решить многие задачи, а также определить общие закономерности в их решении. Представим их на рисунке 3.2.



Рисунок 3.2 – Методы факторного анализа и их характеристика.
Источник: составлено автором.

Для решения данных задач по определению факторов, влияющих на социально-экономическое развитие сферы услуг, предлагаем технологию, которая включает различные методы (Рисунок 3.2).

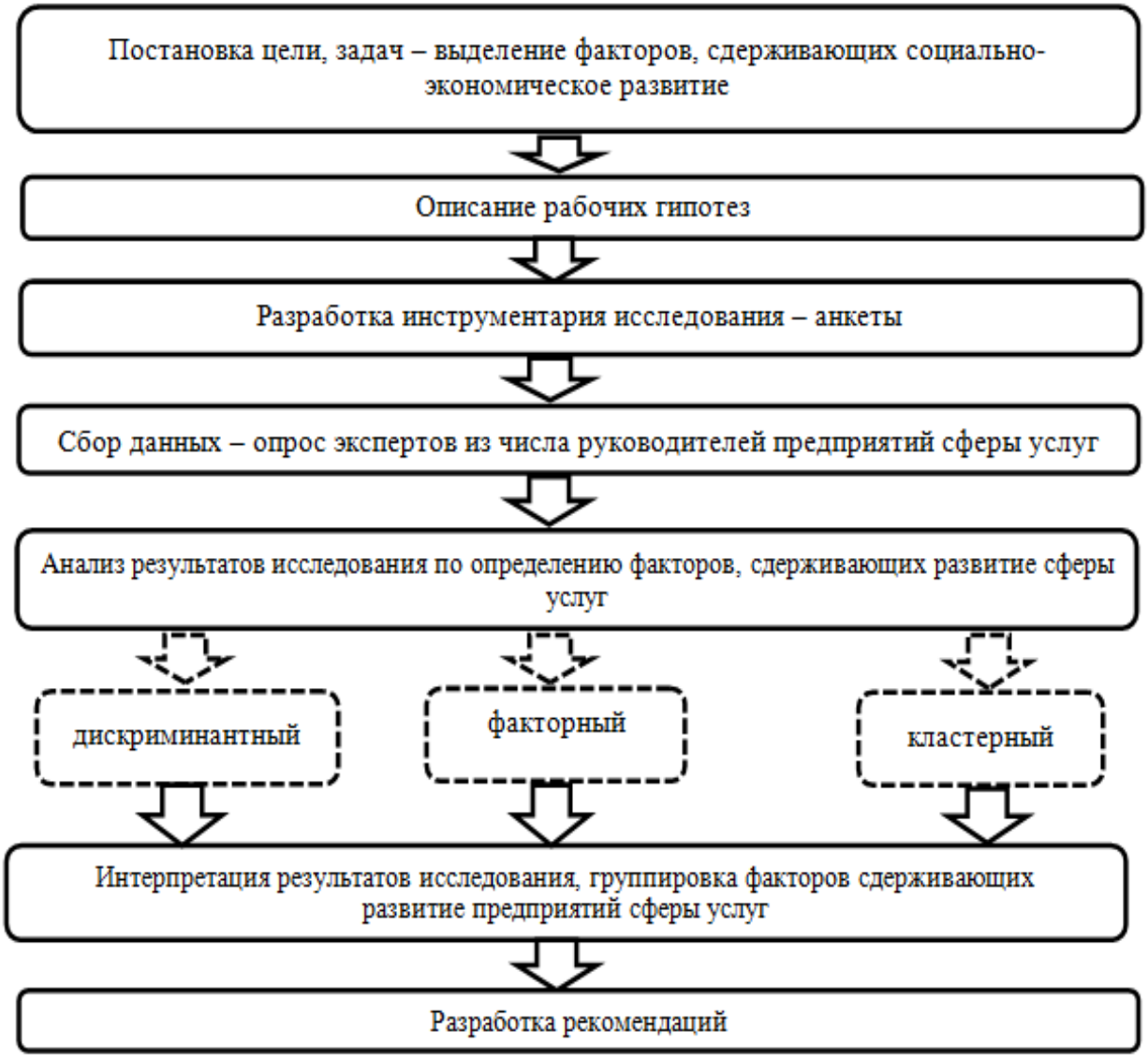

Рисунок 3.3 – Технология определения факторов сдерживающих развитие предприятий сферы услуг

Источник: составлено автором

Для проведения факторного анализа в сфере услуг были выделены основные сферы услуг, которые определяют влияние факторов на социально-экономическое развитие услуг. Для

проведения факторного анализа был выбран метод анкетирования как инструмента факторного анализа (Приложение D). Для сбора информации проведен опрос руководителей предприятий сферы услуг Узбекистана (общее число – 50 человек). В качестве основного фактора способствующего развитию сферы услуг выделены инновации. Не все руководители предприятий и организаций сферы услуг готовы к внедрению инноваций и поэтому в качестве основного анализируемого показателя выделено желание руководителей к внедрению инноваций. Проведенный порос показал, что 52% руководителей готовы к внедрению инноваций, а 48% – не готовы (Приложение E, таблица E1).

Для анализа профилей и объединения их в группы использованы следующие переменные: возраст руководителей предприятий и организаций сферы услуг, их опыт работы на данном рынке, специализация предприятия, размер предприятия, наличие или отсутствие на предприятии подразделений отвечающих за новшества и инновации, количество реализованных инновационных проектов в последние 3 года, рентабельность реализованных инноваций, доля инноваций в общем объеме услуг республики Узбекистан.

На следующем этапе исследования применен метод дискриминантного анализа, целью которого являлось выявление «характерных признаков» предприятий и организаций сферы услуг, к которых руководители делятся на две группы готовые и не готовые к разработке и внедрению инноваций. Обработка результатов проводиться при помощи метода дискриминантного анализа в программе SPSS 17.0.

Анализ полученных результатов позволяет сделать вывод, что не все руководители предприятий сферы услуг готовы к переходу на инновационный путь развития, в основном это руководители предприятий имеющие более меньший опыт работы на рынке и в силу того, что эта группа респондентов оказалась гораздо моложе тех, кто готов к переходу на инновационный путь развития предприятия.

Результаты дискриминантного анализа представлены на рисунке 3.4.

Полученный коэффициент канонической дискриминантной функции указывает на наиболее важные предикторы, значение которых наибольшее по отношению к другим: «наличие структурных подразделений, специалисты которых занимаются разработкой и внедрением новшеств» (3,937) и «количество реализованных инновационных проектов» (0,436).

По данным объединенной внутригрупповой матрицы можно сделать вывод, что такие предикторы как «возраст» и «опыт» руководителей предприятий и организаций сферы услуг имеют тесную связь, так как коэффициент корреляции составил 0,647, что имеет значение выше нормативного 0,5.

Более тесная связь прослеживается между такими предикторами значение которых выше нормативного значения 0,5. Наиболее тесную связь следует рассматривать между «рентабельностью внедренных инноваций» и долей инновационных услуг» - 0,959.

Расчет коэффициента результативности показал, результативность в нашем исследовании составила (22+24) / 50 = 0,92 (92%). Это означает, что ответы 22 руководителей из 24 готовых к инновационным изменениям достоверны. Согласно полученным данным следует, что корректность полученных результатов достаточно высокая т.к. имеет значение 92%.

Готовность к внедрению инноваций (да – 1, нет – 2)	Возраст, лет	Опыт, лет	Специализация	Размер предприятия	Наличие структурных подразделений, занимающихся инновациями (да – 2, нет – 1)	Количество реализованных инновационных проектов, ед.	Рентабельность внедренных инноваций, %	Доля инновационной продукции, %
Средние значения внутри группы								
1	50,46	12,96	2,65	1,15	1,85	1,27	13,46	13,73
2	46,33	9,92	3,29	1,88	1,00	0,04	0,75	0,42
В целом	48,48	11,50	2,96	1,50	1,44	0,68	7,36	7,34
Стандартное отклонение в группах								
1	5,202	7,057	1,573	0,368	0,368	0,778	11,265	10,437
2	6,445	6,903	1,459	0,797	0,000	0,204	3,674	2,041
В целом	5,8235	6,98	1,516	0,5825	0,184	0,491	7,4695	6,239
Объединенная внутригрупповая корреляционная матрица								
	VAR2	VAR3	VAR4	VAR5	VAR6	VAR7	VAR8	VAR9
VAR2	1,000	–	–	–	–	–	–	–
VAR3	**0,647**	1,00	–	–	–	–	–	–
VAR4	0,183	**0,511**	1,000	–	–	–	–	–
VAR5	–0,367	-0,088	0,319	1,000	–	–	–	–
VAR6	–0,119	-0,133	0,330	0,305	1,000	–	–	–
VAR7	0,281	0,187	–0,044	–0,291	**0,553**	1,000	–	–
VAR8	0,119	0,144	0,182	–0,218	0,413	**0,761**	1,00	–
VAR9	0,160	0,148	0,155	–0,216	0,460	**0,777**	**0,959**	1,00

Функция	Собств. значение	Процент вариации	Канон. кор-я	После функции	Коэффициент Уилкса	Хи-квадрат	Степени свободы	Значимость
1	3,044	100,0	0,868	0	0,247	61,475	8	0,000

	Коэффициент λ	Значение F	Значимость
VAR2	0,885	6,256	0,016
VAR3	0,953	2,373	0,130
VAR4	0,956	2,199	0,145
VAR5	0,735	17,298	0,000
VAR6	0,275	126,720	0,000
VAR7	0,461	56,160	0,000
VAR8	0,633	27,791	0,000
VAR9	0,560	37,670	0,000

Коэф. канони-ческой дискрими-нантной функции		Структурная матрица	Нормированные коэф. канонической дискриминантной функции	Канонические дискрим. функции, оцененные по центроидам	
VAR2	0,022	0,207	0,127	Группа	Функция 1
VAR3	–0,054	0,127	–0,377	1	1,642
VAR4	0,033	–0,123	0,507	2	–1,779
VAR5	–0,258	–0,344	–0,158	–	–
VAR6	3,937	0,931	1,045	–	–
VAR7	0,436	0,620	0,253	–	–
VAR8	–0,057	0,436	–0,482	–	–
VAR9	0,028	0,508	0,215	–	–
Константа	–	–	–6,796	–	–

Результаты классификации для случаев, отобранных для анализа				
	Фактическая группа	Число случаев	Предсказанная группа – 1	Принадлежность к группе 2
Группа	1	26	22 (84,6%)	4 (15,4%)

Процент правильно классифицированных по группам случаев – 92,0 %

Рисунок 3.4 - Результаты дискриминантного анализа

Источник: составлено автором

На следующем этапе исследования был использован факторный анализ, для которого было определено 16 переменных (X_1–X_{16}). К основным переменным были отнесены: 1) недостаточность финансовых ресурсов для открытия бизнеса в сфере услуг (X_1); 2) высокий уровень изношенности оборудования предприятий сферы услуг (X_2); 3) высокий уровень конкуренции на рынке услуг (X_3); 4) низкий потребительский спрос на услуги (X_4); 5) низкая цифровая грамотность населения (X_5); 6) отсутствие высококвалифицированных специалистов в сфере услуг (X_6); 7) недостаточная законодательная поддержка предприятий сферы услуг (X_7); 8) слабо развитое взаимодействия с субъектами рынка (X_8); 9) низкий уровень инновационной активности предприятий сферы услуг (X_9); 10) слабая системы мотивации работников предприятий сферы услуг (X_{10}); 11) недостаточный объем финансирования на научные исследования и разработки сферы услуг (X_{11}); 12) низкий вклад сферы услуг в повышение доходов наименее обеспеченных домохозяйств (X_{12}); 13) отсутствие поддержки отрасли со стороны государства (X_{13}); 14) недостаточно развития инфраструктура сферы услуг (X_{14}); 15) не развитость высокотехнологичных отраслей в сфере услуг (X_{15}); 16) высокая межрегиональная дифференциация в потреблении услуг (X_{16}).

Для проведения оценки переменных привлечены эксперты из числа руководителей предприятий сферы услуг (50 человек), которым предложено провести оценку факторов по десятибалльной шкале. Результаты оценки представлены в Приложении Ж.

Из данных корреляционной матрицы видно, что особенно высокое значение корреляции наблюдается между факторами:

1) (X_1) и (X_2) с коэффициентом корреляции - 0,82;
2) (X_1) и (X_{16}) с коэффициентом корреляции - 0,55;
3) (X_2) и (X_6) с корреляцией - 0,69;
4) (X_6) и (X_{10}) корреляцией - 0,52;
5) (X_7) и (X_{13}) с корреляцией равной - 0,67;
6) (X_7) и (X_{16}) корреляцией равной - 0,61;
7) (X_{11}) и (X_{12}) корреляцией 0,83;

8) (X_{11}) и (X_{14}) коэффициент корреляции - 0,64;
9) (X_{11}) и (X_{15}) коэффициент корреляции - 0,55;
10) (X_{11}) и (X_{16}) коэффициент корреляции - 0,64;
11) (X_{12}) и (X_{14}) коэффициент корреляции - 0,76;
12) (X_{12}) и (X_{15}) коэффициент корреляции - 0,70;
13) (X_{14}) и (X_{15}) коэффициент корреляции - 0,84;
14) (X_{16}) и (X_{14}) коэффициент корреляции - 0,53;
15) (X_{16}) и (X_{15}) коэффициент корреляции - 0,69.

На следующем этапе факторного анализа построен график «каменистой осыпи», на основе которого проводиться отбор факторов (Рисунок 3.4).

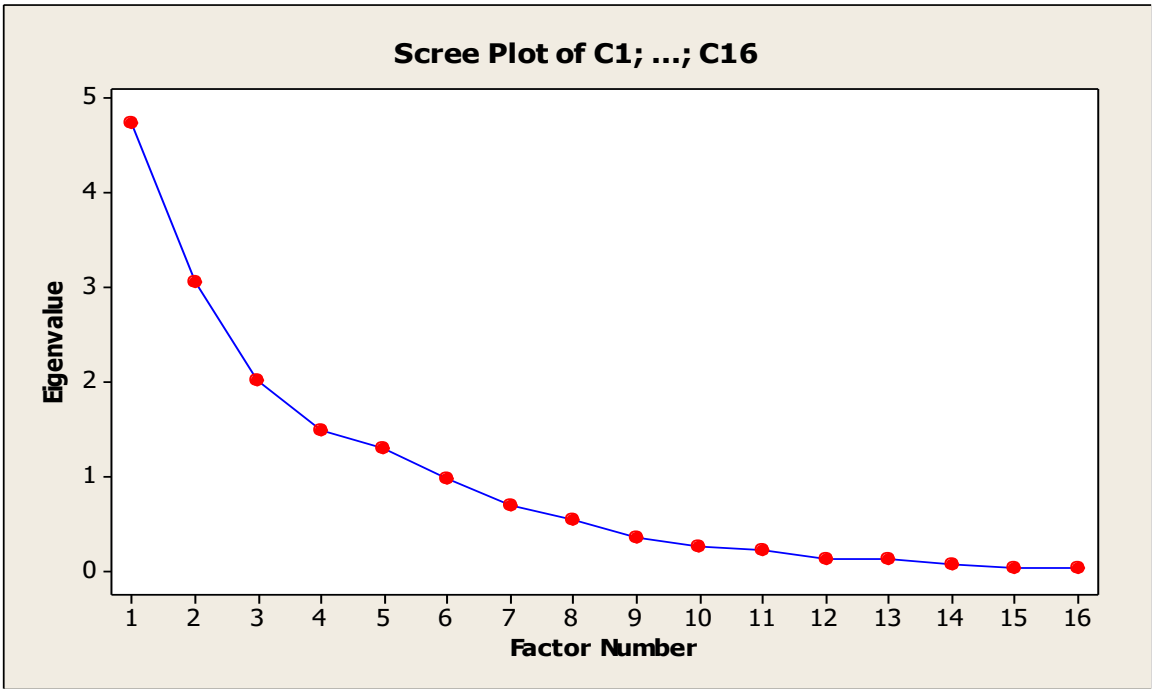

Рисунок 3.5 – График «каменистой осыпи» для определения количества факторов

Источник: составлено автором

Анализ графика позволяет выделить пять основных факторов с наибольшей долей 29,7%, 19,1%, 12,6%, 9,3%, 8,1% (Рисунок 3.5).

На основе представленных данных полученной модели факторов (Рисунок 3.6) следует сделать вывод о том, что высокое значение корреляции по первому фактору наблюдается между такими переменными как: (X_7), (X_{11}), (X_{12}), (X_{13}), (X_{14}), (X_{15}), (X_{16}). Данный фактор можно назвать «инфраструктурный».

№	Корреляционный анализ															
	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8	x_9	x_{10}	x_{11}	x_{12}	x_{13}	x_{14}	x_{15}	x_{16}
x_1	1,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x_2	**0,818**	1,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x_3	0,159	0,259	1,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x_4	0,177	–0,164	–0,066	1,00	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x_5	–0,165	–0,029	0,225	0,057	1,00	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x_6	0,459	**0,689**	0,056	–0,401	–0,160	1,00	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x_7	0,238	0,178	0,106	–0,118	–0,158	–0,022	1,00	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x_8	–0,105	–0,004	0,005	–0,021	–0,096	0,106	0,075	1,00	–	–	–	–	–	–	–	–
x_9	0,472	0,429	0,181	0,047	–0,124	0,252	0,162	–0,011	1,00	–	–	–	–	–	–	–
x_{10}	0,317	0,342	–0,147	0,283	0,056	**0,516**	–0,464	0,042	0,097	1,00	–	–	–	–	–	–
x_{11}	0,142	0,000	0,180	0,209	0,061	–0,256	0,419	0,299	–0,082	–0,412	1,00	–	–	–	–	–
x_{12}	0,079	0,121	0,254	0,041	0,181	–0,090	0,211	0,478	–0,131	–0,246	**0,827**	1,00	–	–	–	–
x_{13}	0,375	0,349	0,242	–0,220	–0,009	0,093	**0,672**	–0,062	0,423	–0,360	0,318	0,152	1,00	–	–	–
x_{14}	0,173	0,237	0,192	0,096	0,126	–0,015	0,328	0,437	–0,376	–0,189	**0,644**	**0,763**	0,067	1,00	–	–
x_{15}	0,393	0,457	0,292	–0,022	0,133	0,148	0,409	0,385	–0,152	–0,144	**0,548**	**0,698**	0,275	**,837**	1,00	–
x_{16}	**0,546**	0,373	0,235	0,251	–0,077	0,053	**0,609**	0,131	0,031	–0,167	**0,637**	0,430	0,398	**,527**	**0,693**	1,00

Предварительные оценки общностей; собственные значения матрицы корреляции: сумма = 16.																
	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8	x_9	x_{10}	x_{11}	x_{12}	x_{13}	x_{14}	x_{15}	x_{16}
Собств. знач.	4,74	3,05	2,01	1,48	1,30	0,97	0,68	0,52	0,35	0,25	0,22	0,12	0,11	0,07	0,03	0,027
Доля, %	29,7	19,1	12,6	9,3	8,1	6,1	4,3	3,3	2,2	1,6	1,4	0,8	0,7	0,5	0,2	0,1
Кумуля-тивн., %	29,7	48,8	61,4	70,7	78,8	84,9	89,2	92,5	94,7	96,3	97,7	98,5	99,2	99,7	99,9	100,0

Модель факторов													
	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Фактор 4	Фактор 5	Общнос-ти		Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Фактор 4	Фактор 5	Общнос-ти
X_1	0,493	**–0,732**	–0,088	–0,328	–0,040	0,897	X_9	0,067	**–0,639**	0,333	–0,206	0,073	0,572
X_2	0,475	**–0,791**	–0,191	0,094	0,107	0,908	X_{10}	–0,279	**–0,520**	**–0,689**	–0,198	–0,014	0,863
X_3	0,372	–0,103	0,081	0,086	**0,646**	0,581	X_{11}	**0,776**	0,408	0,051	–0,183	–0,047	0,807
X_4	0,034	0,157	–0,268	**–0,912**	–0,033	0,931	X_{12}	**0,759**	0,379	–0,255	0,105	0,075	0,802
X_5	0,040	0,212	–0,193	–0,008	**0,804**	0,730	X_{13}	**0,522**	–0,297	**0,648**	0,053	0,096	0,792
X_6	0,106	**–0,758**	–0,311	0,427	–0,106	0,876	X_{14}	**0,788**	0,326	–0,365	0,108	–0,041	0,873
X_7	**0,628**	–0,036	**0,574**	0,018	–0,222	0,774	X_{15}	**0,879**	0,048	–0,261	0,134	0,034	0,862
X_8	0,358	0,209	–0,382	0,300	–0,346	0,528	X_{16}	**0,821**	–0,075	0,061	–0,314	–0,129	0,799

Дисперсия, объясненная каждым фактором				
Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Фактор 4	Фактор 5
4,7445	3,0546	2,0110	1,4847	1,3006
29,7	19,1	12,6	9,3	8,1

Нормированные коэффициенты значения факторов											
	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Фактор 4	Фактор 5		Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Фактор 4	Фактор5
X_1	0,104	–0,240	–0,044	–0,221	–0,031	X_9	0,014	–0,209	0,166	–0,139	0,056
X_2	0,100	–0,259	–0,095	0,063	0,082	X_{10}	–0,059	–0,170	–0,343	–0,133	–0,011
X_3	0,078	–0,034	0,041	0,058	0,497	X_{11}	0,164	0,134	0,025	–0,123	–0,036
X_4	0,007	0,052	–0,133	–0,614	–0,026	X_{12}	0,160	0,124	–0,127	0,071	0,058
X_5	0,008	0,070	–0,096	–0,005	0,618	X_{13}	0,110	–0,097	0,322	0,036	0,074
X_6	0,022	–0,248	–0,154	0,288	–0,082	X_{14}	0,166	0,107	–0,182	0,073	–0,031
X_7	0,132	–0,012	0,285	0,012	–0,171	X_{15}	0,185	0,016	–0,130	0,090	0,026
X_8	0,076	0,069	–0,190	0,202	–0,266	X_{16}	0,173	–0,025	0,030	–0,211	–0,099

Рисунок 3.6 – Факторный анализ результатов исследования

Источник: составлено автором

Второй фактор более всего соотносится с переменными (X_1), (X_2), (X_6), (X_9), (X_{10}). Полученные результаты, имеющие отрицательное значение свидетельствуют о том, что при наличии финансовых ресурсов, низкой изношенности оборудования, наличия высококвалифицированных специалистов в сфере услуг будет способствовать развитию отрасли и оказывать влияние на социально-экономическое развитие Узбекистана и ее территорий. Данный фактор можно назвать «ресурсный потенциал».

Третий фактор соотносится с переменными (X_7), (X_{13}). Данный фактор можно назвать «государственная поддержка».

Четвертый фактор более всего соотносится с переменной (X_4). Данному фактору следует дать название «спрос на услуги».

Пятый фактор соотносится с переменными (X_3) и (X_5). Данный фактор целесообразно назвать «информационный».

Проведенный факторный анализ позволил выявить пять факторов, оказывающих влияние на развитие сферы услуг: 1) инфраструктурный, 2) ресурсный потенциал, 3) государственная поддержка, 4) спрос на услуги, 5) информационный.

Для выделения факторов в группы представим дендрограмму, которая (Рисунок 3.7) показывает, что выделяется три кластера.

Результаты представленные на рисунке 3.7 позволяют выделить следующие кластеры :

1. В первый кластер (охватывающий 46% всей совокупности) вошли крупные и средние предприятия сферы услуг (финансы и страхование, образование и здравоохранение), Для предприятий первого кластера характерна достаточно высокая оценка таких составляющих как (X_1); (X_2); (X_4); (X_{11}); (X_{12}); (X_{15}); (X_{16}). Низкие оценки характерны для таких переменных, как (X_3); (X_5); (X_{10}); (X_{13}). Предприятия данного кластера ориентированы преимущественно на мероприятия проводимые привлечения дополнительных финансовых ресурсов за счёт внешних источников, следовательно, для предприятий данного кластера наиболее востребованной является поддержка государственная финансовая поддержка, предоставление льгот по кредитам и налогам.

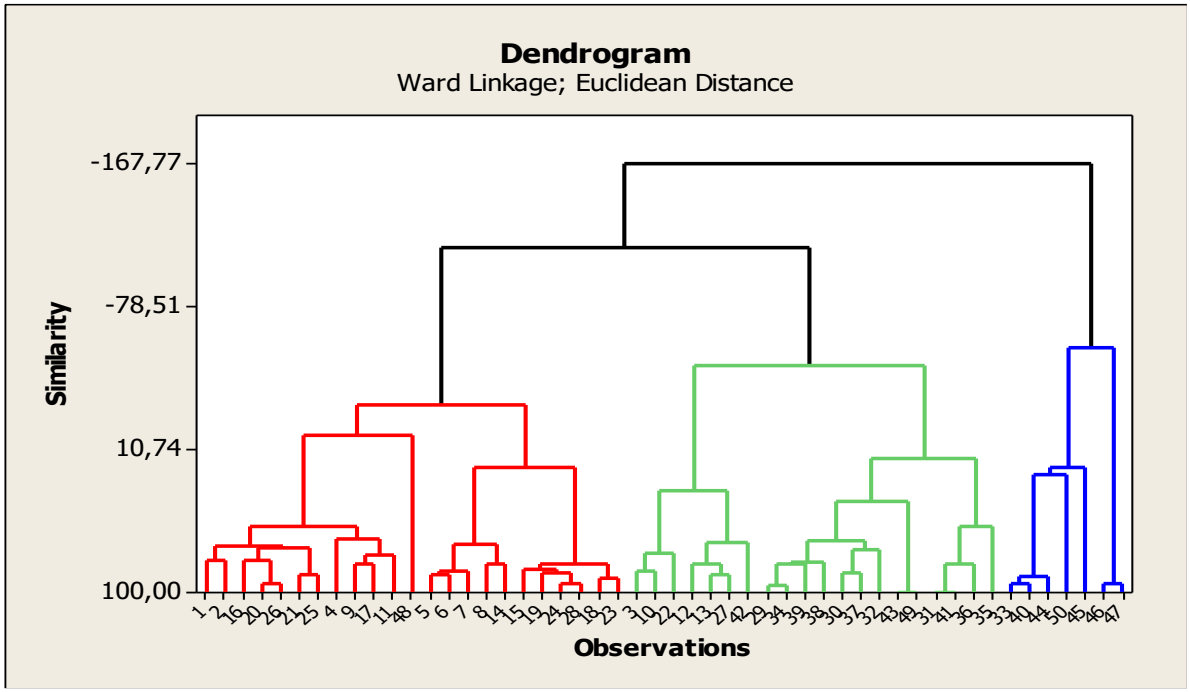

Рисунок 3.7 – Дендрограмма для определения целевых сегментов государственных программ развития предприятий сферы услуг

Источник: составлено автором

2. Второй кластер (охватывающий 40% от общей численности населения) вошли крупные и средние компании в сферы услуг, которые не развили свой потенциал и поэтому сосредоточены на приобретении новых технологий и нового оборудования. Для предприятий данного кластера характерна высокая оценка таких переменных, как (X_1); (X_2); (X_6); (X_7); (X_9); (X_{11}); (X_{12}); (X_{13}); (X_{14}); (X_{15}); (X_{16}). При этом низкие оценки у таких факторов, как «Низкий потребительский спрос на услуги» (X_4) и «Слабая системы мотивации работников предприятий сферы услуг» (X_{10}). Предприятия данного кластера способны к развитию на основе всякого спроса на предоставляемые виды услуг и хорошо налаженной системы мотивации сотрудников предприятий сферы услуг.

В третий кластер (охватывающий 14% совокупности) вошли предприятия сферы услуг имеющие не высокие показатели развития (транспорт, торговля). Для предприятий данного кластера

характерны высокие оценки таких переменных, как 1) (X_6); (X_9); (X_{12}); (X_8). Предприятия данного кластера более чувствительны к благоприятной конъюнктуре рынка, и возможности внедрения инноваций на предприятии, в том числе за счёт привлечения в отрасль высококвалифицированных специалистов.

Кластер	Количество объектов	Процент, %
1	23	46
2	20	40
3	7	14

Листинг кластеров

Объекты	Кластер	Объекты	Кластер	Объекты	Кластер
1	1	18	1	35	2
2	1	19	1	36	2
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
3	2	20	1	37	2
4	1	21	1	38	2
5	1	22	2	39	2
6	1	23	1	40	3
7	1	24	1	41	2
8	1	25	1	42	2
9	1	26	1	43	2
10	2	27	2	44	3
11	1	28	1	45	3
12	2	29	2	46	3
13	2	30	2	47	3
14	1	31	2	48	1
15	1	32	2	49	2
16	1	33	3	50	3
17	1	34	2	–	–

Средние по кластерам

	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8	x_9	x_{10}	x_{11}	x_{12}	x_{13}	x_{14}	x_{15}	x_{16}
1	8,78	7,22	1,48	6,18	4,34	6,74	7,09	5,26	7,83	4,57	8,95	8,83	5,74	8,74	7,69	8,39
2	9,20	8,45	5,10	3,05	5,00	7,20	8,00	4,60	8,10	3,05	8,90	9,05	8,30	8,90	8,70	8,65
3	4,86	5,29	1,29	1,71	4,57	7,29	5,57	5,14	7,00	4,86	5,85	6,86	4,29	5,29	4,71	3,57
Цент-роид	8,40	7,44	2,90	4,30	4,64	7,00	7,24	4,98	7,82	4,00	8,50	8,64	6,56	8,32	7,68	7,82

Кластерные центроиды

1	0,0000	6,0466	10,1062
2	6,0466	0,0000	11,8739
3	10,1062	11,8739	0,0000

Рисунок 3.8 – Результаты иерархического кластерного анализа

Источник: составлено автором

Анализ рисунка 3.8. позволяет сделать вывод, что республике Узбекистан необходимо проведение дополнительных мероприятий направленных на развитие сферы услуг, через систему прямой и косвенной поддержки. К косвенным видам поддержки следует отнести такие инструменты как льготное налогообложение, реализация программ развития кластеров.

Полученные результаты факторного анализа представим комплексно на рисунке 3.9.

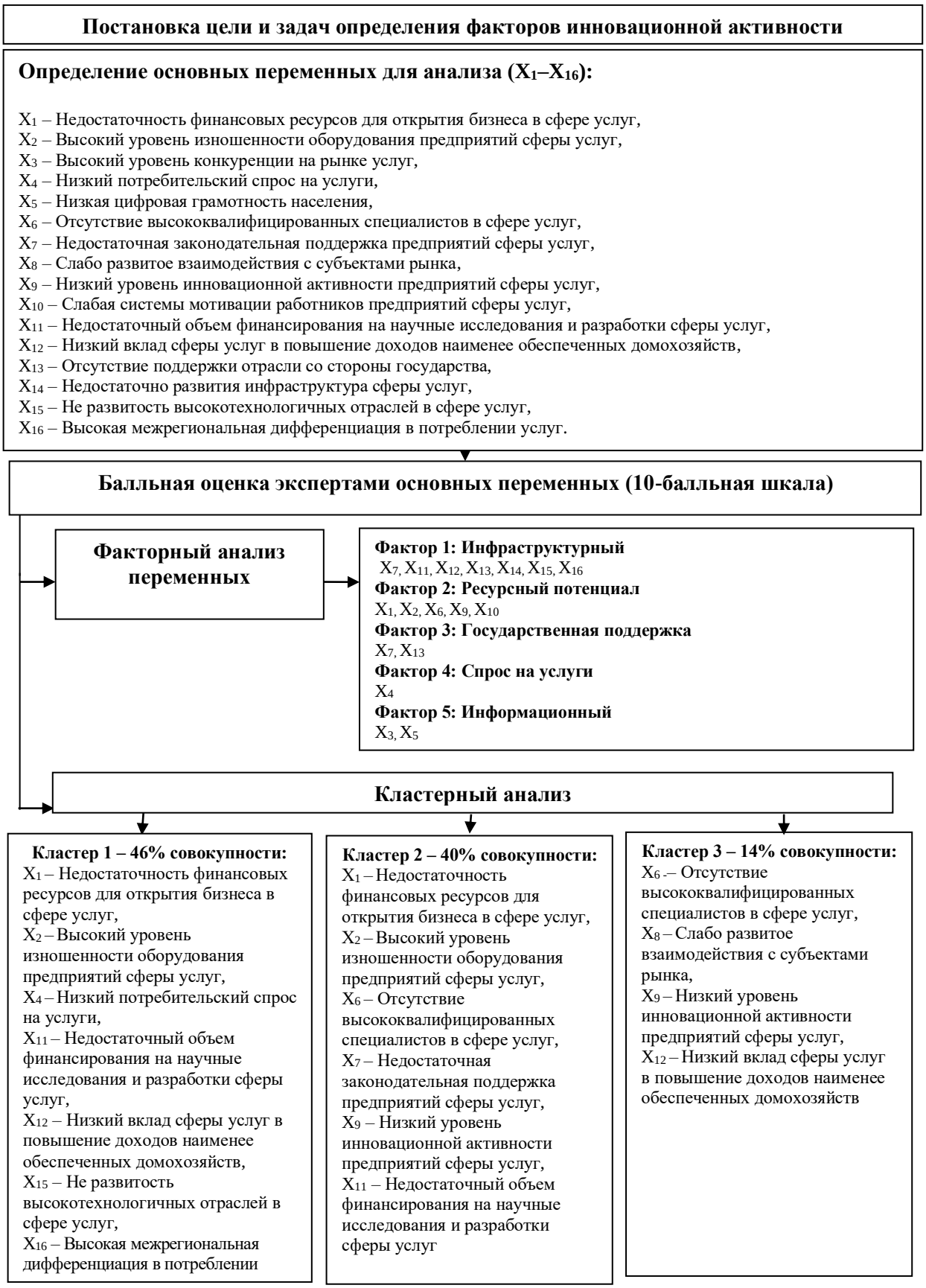

Рисунок 3.9 – Результаты оценки факторов развития сферы услуг в Узбекистане

Источник: составлено автором

В результате проведенного факторного анализа определены факторы инфраструктурные, ресурсного потенциала, государственной поддержки, спрос на услуги и информационной поддержки. Выделенные факторы позволяют сформировать наиболее эффективные мероприятия при разработке и реализации государственных программ поддержки услуг в республике Узбекистан.

3.2. Реализация целевых программ по развитию сферы услуг

Развитие современной цивилизации диктует новые условия для развития сферы услуг, которые становиться доминирующими в экономике стран и регионов. По данным Всемирного банка, доля данного сектора экономики в валовом внутреннем продукте развитых стран в настоящее время составляет 74%, общее число работодателей составляет 70-75%, а общее количество компаний - 90-95%.

Стремительное развитие сферы услуг является одним из приоритетов реализации Стратегии по дальнейшему развитию Республики Узбекистан. В период с 2016 по 2020 год была успешно реализована Государственная Программа развития сферы услуг (далее Программа), утвержденная Постановлением кабинета Министров Республики Узбекистан от 26.02.2016 г. № 55[96], которая позволила ускорить количественный и качественный рост отрасли.

Принятая в 2016 году Программа предусматривает приоритетные направления и задачи в развитии сферы услуг на период с 2016 по 2020 годы. Реализация программы предусматривает:

- Развитие сферы услуг и их влияние на валовой внутренний продукт республики и доведение доли услуг в экономике до 48,7%.

[96] Все законодательство Узбекистана, О Программе развития сферы услуг на 2016-2020 годы https://nrm.uz/contentf?doc=451083_postanovlenie_kabineta_ministrov_respubliki_uzbekistan_ot_26_02_2016_g_n_55_o_programme_razvitiya_sfery_uslug_na_2016-2020_gody

- Развитие сферы услуг не только в городской, но и сельской местности и увеличение роста услуг к 2020 году в 1,8 раза.

- Также программой было предусмотрено проведение преобразований инженерно-коммуникационных технологий, а также созданные благоприятных условий для развития современных информационно-коммуникационных технологий.

- Способствовать развитию различных форм малого и среднего бизнеса.

- Способствовать развитию инноваций в сфере услуг.

- Способствовать развитию доступности населения к телекоммуникационным сетям и предоставление высококачественных услуг на основе ИТ, а также предоставление населению цифровых телефонных и телевизионных систем.

- Оказывать содействие на развитие сферы финансовых услуг.

- Способствовать развитию высокотехнологичных услуг в сфере здравоохранения.

Реализация мер, предусмотренных Постановлением, позволила увеличить объем услуг на 111,6%, достичь прогнозного показателя в 100% и генерировать 55,8% ВВП, плановый показатель составлял 48,7%. Данный факт свидетельствует о превышении планового показателя на 7,1% и эффективности проведенных мероприятий Программы.

В результате объем услуг был оказан на 48,8 трлн. сумов, что составляет 1,5 млн. сумов на одного жителя, что к 2020 году составило больше на 9,8% по сравнению с 2016 годом. Самые высокие темпы роста были достигнуты в секторе финансовых услуг - 31,6%, в сфере коммуникационных и информационных услуг рост составил 16,2%, проживанию и питанию - 15,2%, здравоохранению - 14,7%.

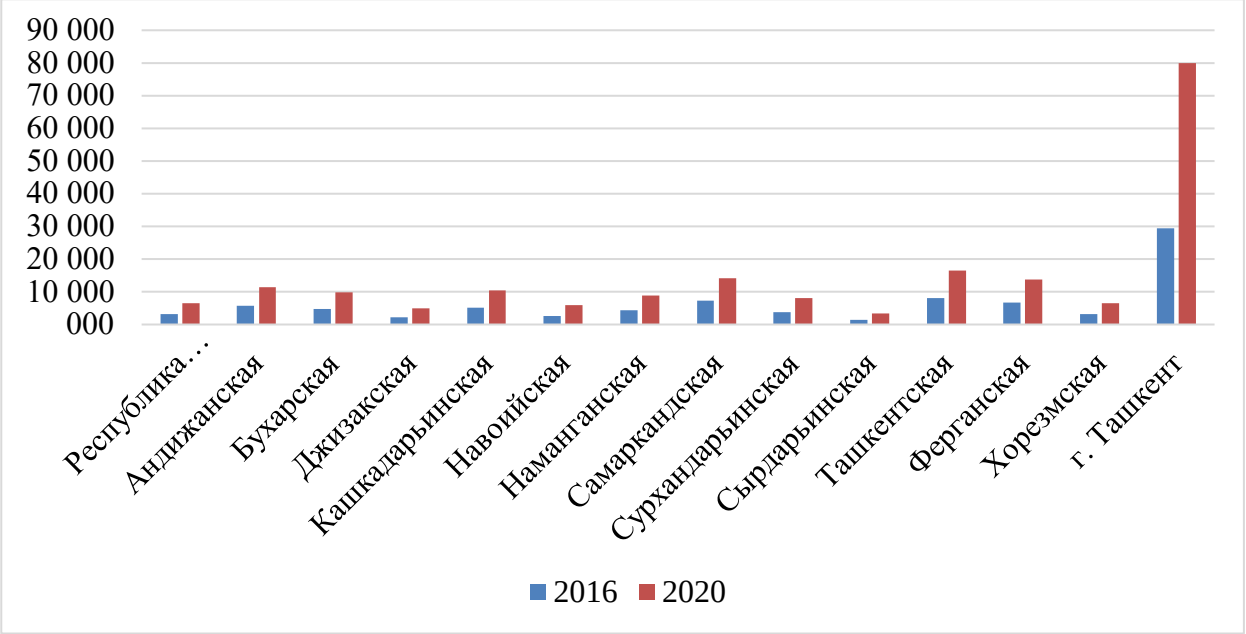

Рисунок 3.10 – Объем услуг в субъектах Республики Узбекистан в 2016 и 2020 году.

Источник: составлено автором на основе [97]

В столице рост услуг составил 171%, в Сырдарьинской области – 143,6%, в Джизакской области на 133,13%, также более чем на 100% рост объема услуг составил в республике Каракалпакатан, Бухарской, Кашкадарьинской, Навойской, Наманганской, Сурхардарьинской, Ташкентской, Ферганской и Хорезмской области.

Анализ реализации Программы развития сферы услуг показал, что наибольшему развитию подвергаются современные виды услуг. Например, услуги связи и информатизации увеличиваются за счет предоставления технических возможностей для обеспечения доступности населения к сетям связи, перехода на цифровые телефонные и телевизионные системы. Таким образом, общее количество базовых станций всех операторов Республики достигло 19 140 единиц, а количество абонентов мобильной связи превысило 21,7 млн. Доступность телекоммуникационных сетей для городов республики составляет 86%, для районных центров всего 33%, для

97 https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

сельских населенных пунктов — 71,9%, в том числе цифровыми телекоммуникационными сетями — 0,5%.

Успешно реализованы мероприятия в сфере развития транспортных услуг, которых к 2020 году было оказано на 13,4 трлн. сумов, прирост услуг составил 8,6% при прогнозном значении в 7,9%. Этому способствовала реализация ряда крупных инвестиционных проектов, в том числе направленных на ремонт автодорог. Так за период реализации Программы был создан 41 новый маршрут по перевозке пассажиров.

В настоящее время образовательные услуги в Узбекистане имеют положительную динамику к увеличению, так количество университетов в Узбекистане в 2020 году по отношению к 2001 году увеличилось с 60 до 98 (включая 9 филиалов зарубежных учебных заведений), а количество студентов увеличилось со 183,6 тыс. до 360,2 тыс. За последние 4 года было открыто 47 новых высших учебных заведений, в том числе филиалы зарубежных университетов. Общее количество университетов в стране сегодня составляет 125.

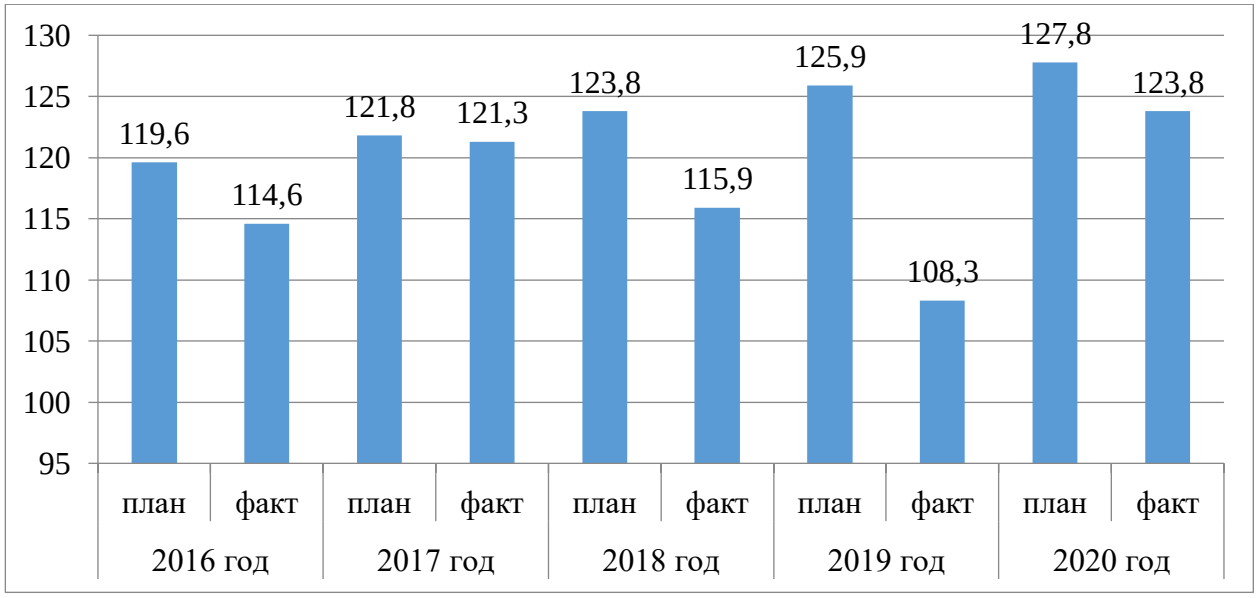

Рисунок 3.11 – Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг связи и информатизации

Источник: составлено автором на основе [98]

98 https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

За весь период реализации Программы с 2016 по 2020 год темпы роста объема услуг связи не достигали плановых показателей, несмотря на то, что в целом объем услуг в сфере информации и связи в 2020 году по сравнению с 2015 годом увеличился на 1,7 раза, плановый показатель Программы был установлен в размере 2,9 раза. Развитию отрасли ИКТ способствовал рост объема инвестиций в основной капитал по виду деятельности «информация и связь», который в 2020 году превысил уровень 2015 года в 4 раза. Число базовых станций мобильной связи увеличилось в 1,7 раза, общая протяженность волокно-оптических линий связи в3,2 раза. Что привело к увеличению интернет-пользователей в 1,8 раза.

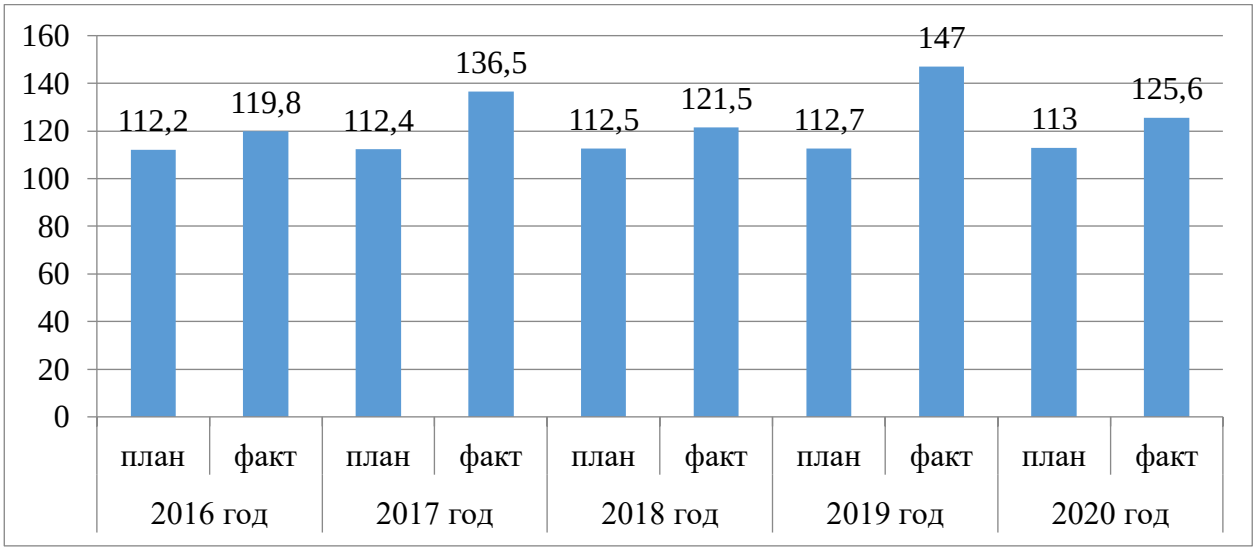

Рисунок 3.12 - Темпы роста плановых и фактических показателей объема финансовых услуг в Узбекистане

Источник: составлено автором на основе [99]

Темпы роста финансовых услуг в период реализации Программы показали наилучшие показатели. Фактические показатели за весь период реализации Программы превышали плановые. В результате объем услуг в 2020 году превысил в 4,5 раза объем услуг 2015 года. Плановый показатель Программы предусматривал увеличение объема финансовых услуг в 1,8 раза.

99 https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

Существенное превышение планового показателя произошло в результате увеличения объемов кредитования, роста страховых услуг и расширения объемов финансовых услуг, предоставляемых микро кредитными организациями.

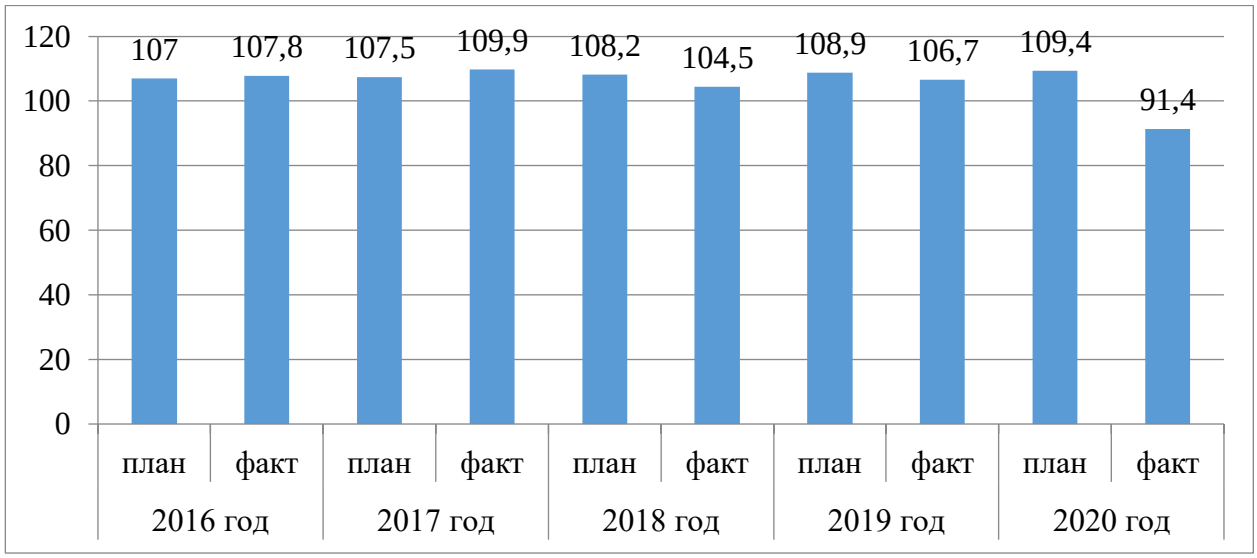

Рисунок 3.13 - Темпы роста плановых и фактических показателей объема транспортных услуг в Узбекистане

Источник: составлено автором на основе [100]

Выполнение плановых показателей Программы по приросту транспортных услуг позволяют сделать вывод, что в первые два года реализации Программы показатель выполнялся с небольшим перевыполнением, в последующие годы наблюдается снижение темпов роста и соответственно не выполнение плановых показателей. В результате плановый показатель увеличения объема транспортных услуг в 1,5 раза к 20220 году не был выполнен. Фактически не произошло изменение оказанных транспортных услуг, которые остались в 2022 году на уровне 2015 года. Для решения данной проблемы была принята к реализации «Комплексная программа совершенствования транспортной инфраструктуры и диверсификации внешнеторговых маршрутов

[100] https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

перевозки грузов на 2018-2022 гг.». Принятая программа ставит задачу развития международных договоренностей в сфере формирования новых транспортных коридоров и логистических центов, увеличение объема видов транспорта транспортно-транзитных коридоров и сети логистических центров, что окажет существенную поддержку на развитие сферы услуг в сфере транспорта.

В рамках развития сферы транспортных услуг разрабатывается «Стратегия развития транспортной системы Республики Узбекистан до 2035 года», которая ставит также направлена на развитие транспортных услуг и увеличение доли грузо- и пассажиро-перевозок, в том числе за счет внедрения принципиально новых подходов к подготовке, переподготовке и повышению квалификации работников транспортной системы.

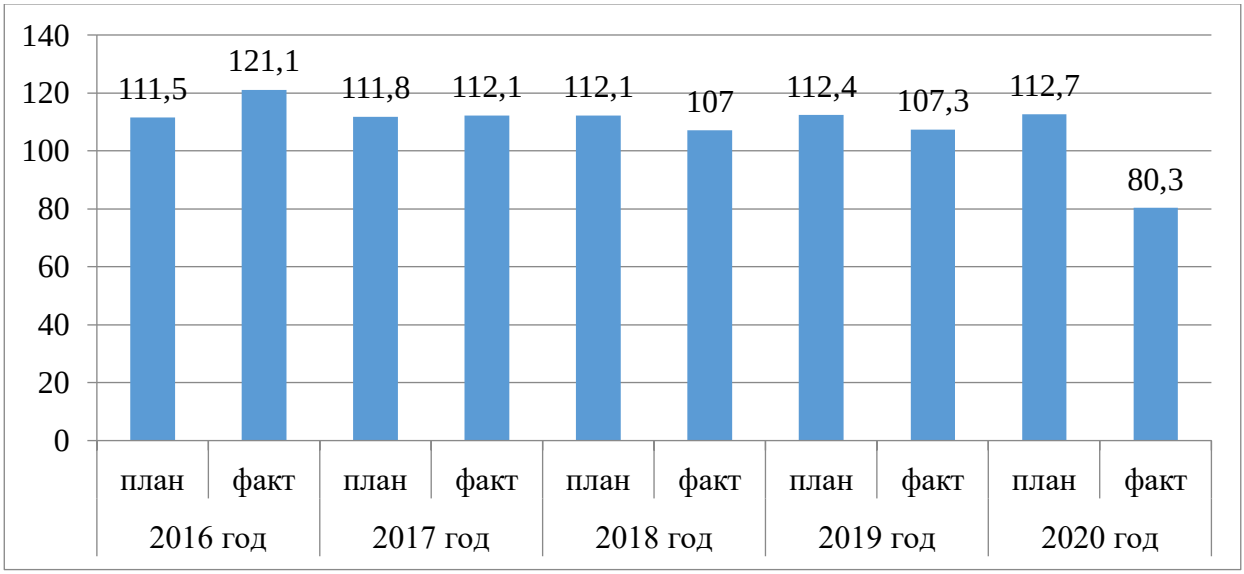

Рисунок 3.14 - Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг проживания и питания

Источник: составлено автором на основе [101]

Объем услуг проживания и питания в период реализации проекта увеличился в 5 раз, что значительно превысило плановые

[101] https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

показатели Программы. Результат был достигнуть в результате развития туризма, где услуги проживания и питания являются основными видами в развитии туристического бизнеса.

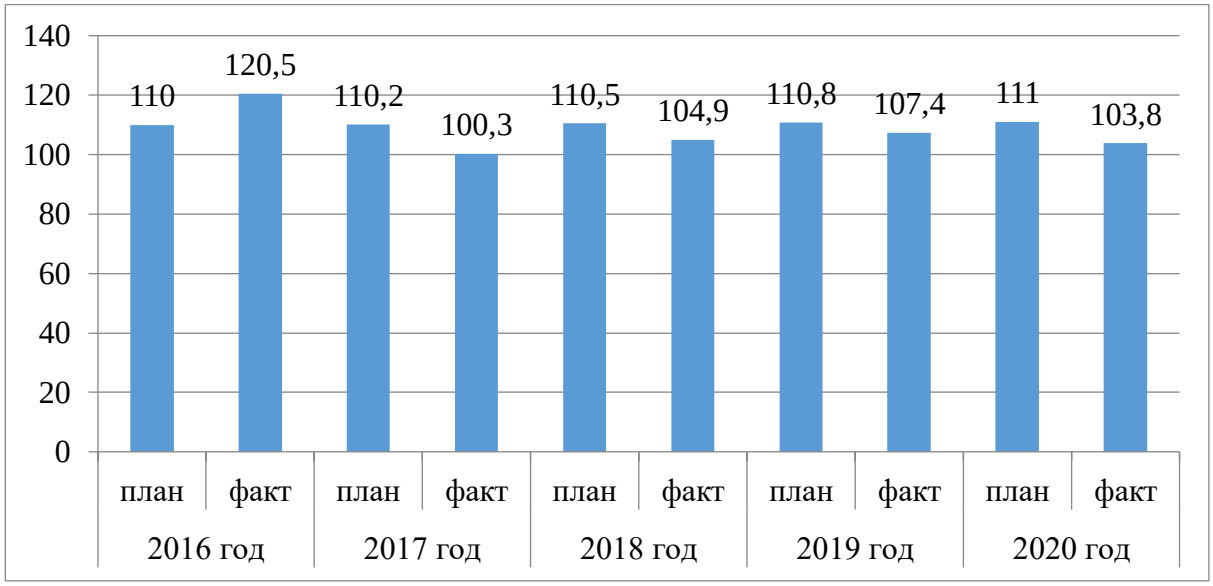

Рисунок 3.15 –Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг торговли в Узбекистане

Источник: составлено автором на основе [102]

Услуги торговли в Узбекистане занимают наибольшую долю в структуре предоставляемых услуг – 26% и оказывают существенное влияние на формирование экономики республики. В рамках реализации Программы был запланирован рост объема услуг торговли в 1,6 раза, фактически показатель в 2020 году составил 1,7 раза, что следует отметить как положительный результат реализации мероприятий Программы, а также активного внешнеторгового оборота страны с такими странами как Китай, Россия, Турция, Кыргыстан, Германия, Южная Корея и Афганистан. Китай занимает лидирующую позицию во внешнеторговом обороте, в 2020 году он составил 17,7%. Вторую позицию занимает Россия, доля товарооборота, которого составила 15,5% и имела незначительное увеличение в период с 2016 по 2020 год. В 2019 году по сравнению с 2019 годом темпы роста объема предоставляемых услуг торговли

[102] https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

значительно ниже показателей предыдущих лет, что связано с введенными ограничениями в результате пандемии COVID – 19.

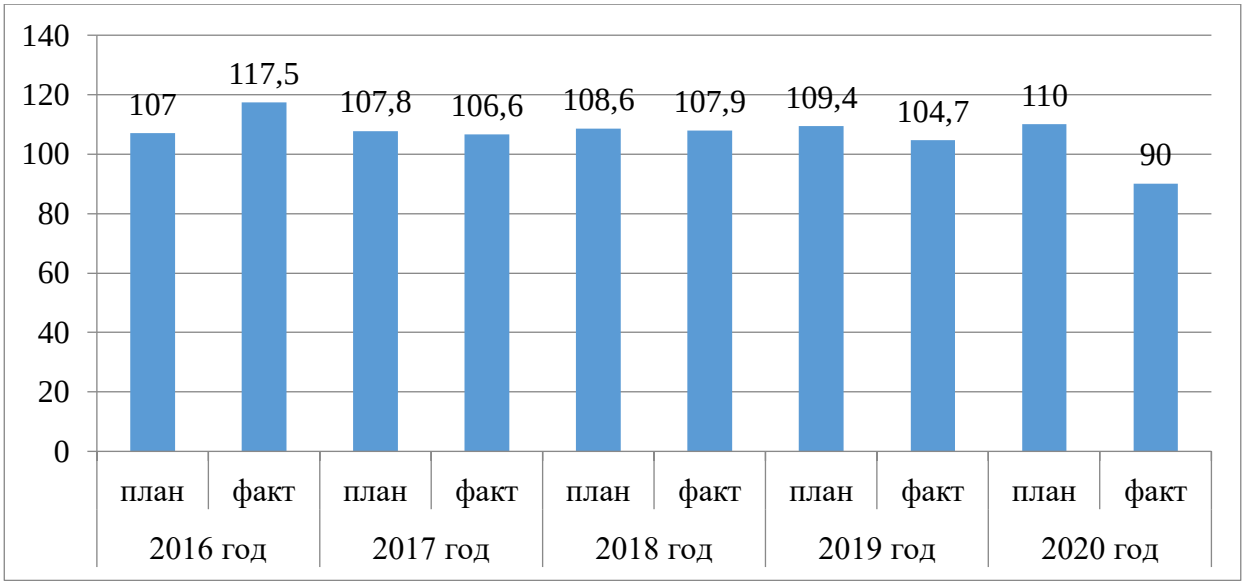

Рисунок 3.16- Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг, связанных с недвижимым имуществом

Источник: составлено автором на основе [103]

В рамках реализации Программы объем услуг в сфере недвижимого имущества увеличился в 1,2 раза, что ниже планового показателя, который был предусмотрен на уровне 1,5 раза.

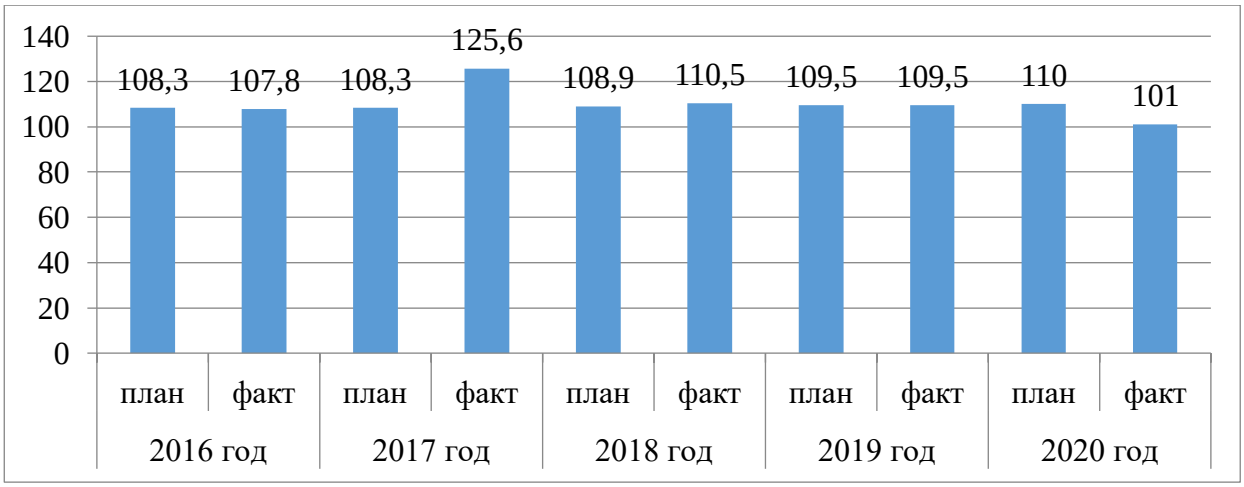

Рисунок 3.17 - Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг в сфере образования в Узбекистане

Источник: составлено автором на основе [104]

[103] https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

В период реализации Программы темпы роста услуг в сфере образования составили 153,6, что позволило увеличить объемы услуг в 2,2 раза при плановых показателях в 1,5 раза. Число дошкольных образовательных учреждений увеличилось в 1,5 раза, частных в 3 раза Наилучшие результаты были достигнуты в таких областях как Сурхандарьинской 235%, Ферганской 133%, бухарской 204%.

Коронавирусная инфекция не обошла стороной и сферу образования, которая спровоцировала развитие дистанционного образования.

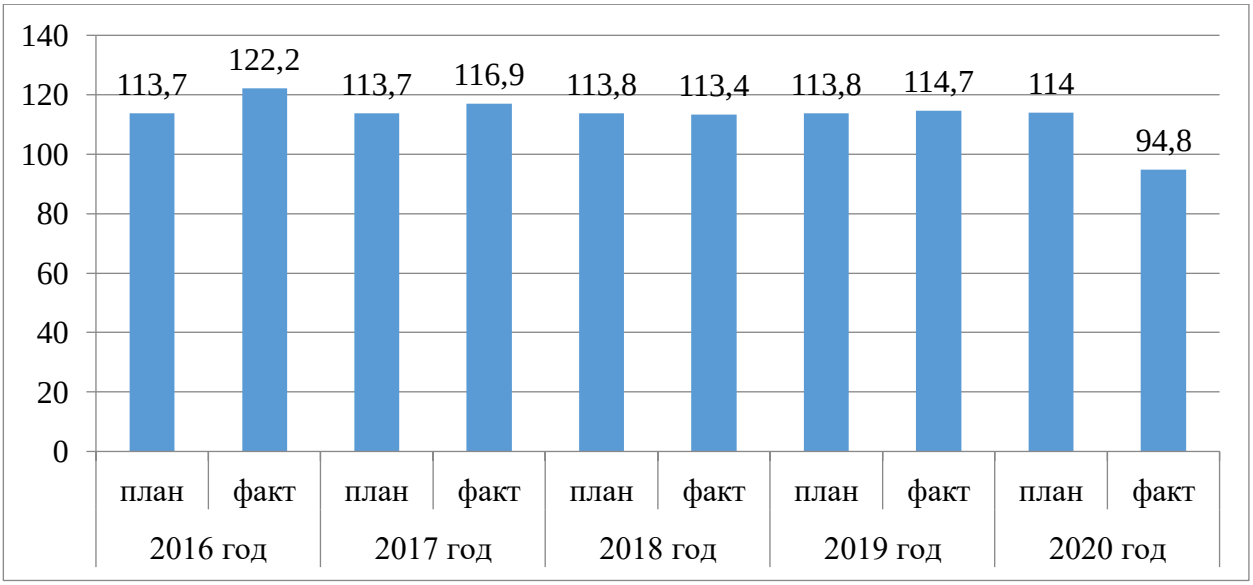

Рисунок 3.18 – Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг в сфере здравоохранения

Источник: составлено автором на основе [105]

Несмотря на то, что в Узбекистане объем средств на развитие здравоохранения ежегодно увеличивался, это не позволило выполнить плановые показатели прироста объема услуг в сфере здравоохранения в 2018-2020 году. В целом за период реализации Программы прирост объема услуг в 2020 году превысил в 2,1 раза, что выше планового показателя 1,9 раза. Пандемия в 2020 году ограничила предоставляемые услуги в здравоохранении в результате перенаправления средств на борьбу с пандемией.

---

104 https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

105 https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

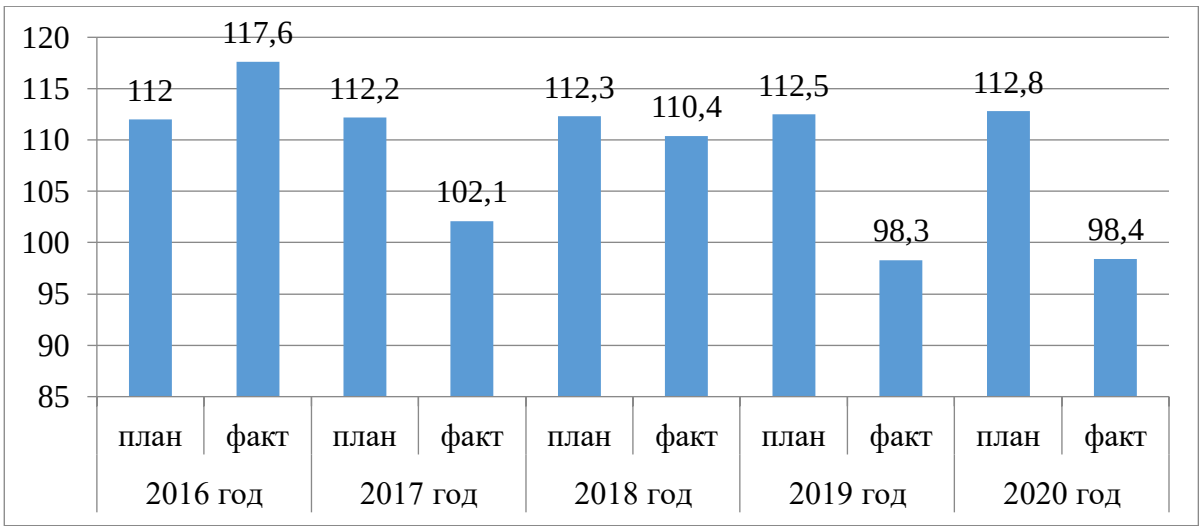

Рисунок 3.19 - Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг аренды и проката в Узбекистане

Источник: составлено автором на основе [106]

В период реализации Программы услуги аренды и проката показали самое неустойчивое положение, которое сопровождалось периодами подъема и спада в росте объема предоставляемых данного вида услуг, что в результате не позволило достичь планового показателя прироста услуг в 1,8 раза. Фактически прирост объема услуг в сфере аренды и проката составил 1,2 раза.

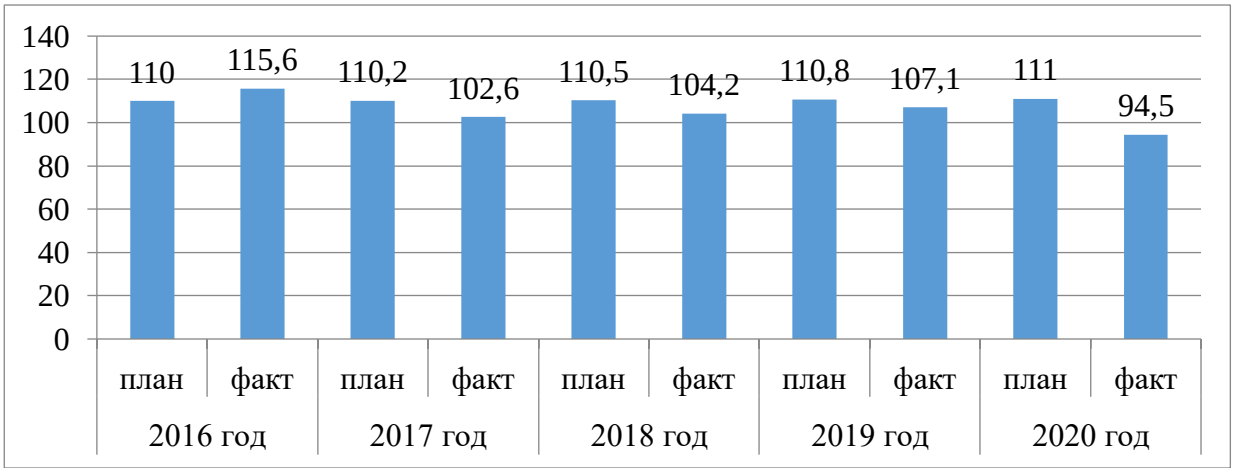

Рисунок 3.20 - Темпы роста плановых и фактических показателей объема услуг по ремонту компьютеров и бытовых товаров Узбекистана

Источник: составлено автором на основе [107]

[106] https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services
[107] https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services

В структуре услуг, услуги по ремонту компьютеров и бытовых товаров занимает незначительную долю и поэтому не выполнение показателей Программы по данному виду услуг не оказало существенного влияния на экономику республики.

В августе 2020 года Указом Президента республики Узбекистан приняты дополнительные меры по поддержке сферы услуг. В результате предложено продление комплекса мер направленных на развитие предпринимательства в сфере предоставления услуг, а именно продление льгот по таможенной пошлине, предоставление оборудования в сфере медицины, складского оборудования, транспортных средств. Применение нулевой ставки утилизационного сбора для отдельных видов транспортных средств, оборудования, также предложен перечень мероприятий направленных на развитие сферы туризма и сервиса и т.д.

В течение 2021 года реализовано 29 тысяч проектов на 18 триллионов сумов, рост в сфере услуг составил 20 процентов. Однако в пяти районах и городах отмечено отставание – в Куве рост сферы составил всего 5 процентов, в Маргилане, Тахиаташском, Бешарыкском и Дангаринском районах – 6 процентов.

Принимаемые и реализуемые программы и стратегии на уровне страны, республики, региона направлены на развитие всей экономической системы, которая должна отвечать требованиям ее устойчивого роста за весь период реализации Программ и Стратегий.

А.А. Мальцева и Т.Г. Малкова[108] при рассмотрении подходов к определению «устойчивое развитие» выделяют совокупность ресурсного, экологического потенциала и социально-экономического уровня как результат использования потенциала.

В результате анализа, подходы авторов к определению категории «устойчивое развитие» можно сгруппировать следующим образом:

[108] Малкова Т. Г., Мальцева А.А. Научно-теоретический анализ современных подходов к оценке устойчивости территорий как социально-экономических систем. [Электронный ресурс] URL: http://innoj.tversu.ru/Vipusk3(8)2015/3%20Мальцева%20Малкова.pdf

1) авторы, рассматривающие устойчивое развитие в рамках повышения качества жизни населения;

2) авторы, делающие акцент на обеспечении потребностей людей существующих и будущих поколений;

3) авторы, выделяющие динамическое изменение экономических и других показателей системы;

4) авторы, определяющие устойчивое развитие как положительную динамику среды обитания человека;

5) авторы, связывающие устойчивое развитие с определенной территорией.

Устойчивое развитие территорий для всех стран стало основной целью, но в настоящий период до сих пор нет единой оценки показателей объективно отражающих развитие территорий в длительном периоде.

Следовательно, на первоначальном этапе необходимо определить перечень, показателей, которые отражают рациональное использование ресурсного потенциала региона, уровень развития приоритетных отраслей, уровень развития внутри региональных экономических связей между предприятиями и организациями.

В этой связи на основе перечня показателей оценки устойчивого развития территорий, следует использовать метод интегральной оценки и соответственно построение интегрального показателя устойчивости.

3.3. Эконометрический анализ развития сферы услуг

В экономике анализ выступает неотъемлемой частью изучения процессов и явлений. Анализ в основном применяется вместе с синтезом, который позволяет объединить разрозненные объекты в единое целое и определить новые их свойства. При проведении анализа применяются различные инструменты, в том числе математический аппарат позволяющий исследовать экономические процессы и явления в текущий условиях, определить влияния на них различных факторов и построить прогноз их развития.

Применение методов эконометрического анализа предусматривает использование статистических данных и математический аппарат. Наиболее часто применяемыми методами эконометрического анализа выступают методы парной и множественной регрессии, а также методы парной, частной и множественной корреляции, позволяющие определить тренд. Таким образом, эконометрический анализ выступает наиболее эффективным инструментом проведения исследований и их обоснований.

Эконометрический анализ выполняется последовательно при выполнении следующих этапов: постановочный, априорный, информационно-статистический, постановка спецификации модели, идентификация и вертификация.

Линейный коэффициент парной корреляции служит для анализа тесноты и направления связи двух количественных показателей *x* и *y*:

$$r_{xy} = \frac{\sum_i((y_i-\bar{y})(x_i-\bar{x}))}{\sqrt{\sum_i(y_i-\bar{y})^2 \sum_i(x_i-\bar{x})^2}} = \frac{cov(x,y)}{\sigma_y \sigma_x} = \frac{\overline{yx}-\bar{y}\cdot\bar{x}}{\sqrt{\bar{y}^2-y^{-2}}\sqrt{\bar{x}^2-x^{-2}}}, \quad (3.15)$$

Уравнения регрессионного анализа, его сущность наиболее подробно представлены в п.п.2.3 настоящей работы.

На основе методов корреляционно-регрессионного анализа проведем анализ влияния видов услуг Узбекистана на общий их объем, построим прогноз влияния в результате увеличения на 1% до 2030 года.

Таблица 3.6

Корреляционный анализ основных видов деятельности и ВВП республики Узбекистан

	ВВП, всего	*Сельское, лесное и рыбное хозяйство*	*Промышленность (включая строительство)*	*Услуги*
ВВП, всего	1	-	-	-
Сельское, лесное и рыбное хозяйство	0,997035329	1	-	-

Промышленность (включая строительство)	0,991328033	0,978698424	1	
Услуги	0,999117816	0,998138764	0,9866956	1

Источник: составлено автором

Проведенный корреляционный анализ позволяет нам сделать вывод, что связь между ВВП и показателями основных видов деятельности существенная, но наиболее тесную имеют услуги 0,999. Данный факт может свидетельствовать о высоком влиянии услуг на формирование ВВП. Данную гипотезу следует проверить, применив метод регрессионного анализа.

Таблица 3.6

Регрессионный анализ основных направлений Узбекистана

Регрессионная статистика								
Множественный R	0,999936							
R-квадрат	0,999873							
Нормированный R-квадрат	0,999852							
Стандартная ошибка	2612,473							
Наблюдения	22							
Дисперсионный анализ								
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Значимость F*			
Регрессия	3	9,74431E+11	3,2481E+11	47591,13	2,83E-35			
Остаток	18	122850336,6	6825018,701					
Итого	21	9,74554E+11						
	Коэффициенты	*Стандартная ошибка*	*t-статистика*	*P-Значение*	*Нижние 95%*	*Верхние 95%*	*Нижние 95,0%*	*Верхние 95,0%*
Y-пересечение	1533,5763	919,6034336	1,66764966	0,112688	-398,439	3465,591	-398,439	3465,591
Сельское, лесное и рыбное хозяйство	1,8219426	0,217397697	8,380689915	1,26E-07	1,365207	2,278678	1,365207	2,278678
Промышленность (включая строительство)	1,0062518	0,066075355	15,22885228	1E-11	0,867433	1,145071	0,867433	1,145071
Услуги	0,6290369	0,196709075	3,197803577	0,004987	0,215767	1,042307	0,215767	1,042307

Источник: составлено автором

На основе полученного регрессионного анализа построим линейную функцию (формула 2.43):

$$y = 1533{,}5763+1{,}8219426*X_1+1{,}0062518X_2+0{,}6290369*X_3$$

На основе данных линейной функции проведем расчет влияния переменных на результирующий показатель ВВП республики в прогнозном периоде до 2030 года, путем увеличения объемов производства ежегодно на 1%.

Приведем результаты увлечения объемов производства на сельское, лесное и рыбное хозяйство в таблице 3.7.

Таблица 3.7

Результаты увлечения объемов производства на сельское, лесное и рыбное хозяйство

Год	ВВП, всего	Коэффициент, a_0	Сельское, лесное и рыбное хозяйство	Коэффициент, a_1	Промышленность (включая строительство)	Коэффициент, a_2	Услуги	Коэффициент, a_3
2021	734 587,7	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2022	741 237,9	1533,576	185 353,7	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2023	744 614,9	1533,576	187 207,2	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2024	748 025,7	1533,576	189 079,3	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2025	751 470,6	1533,576	190 970,1	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2026	754 950,0	1533,576	192 879,8	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2027	758 464,2	1533,576	194 808,6	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2028	762 013,5	1533,576	196 756,7	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2029	765 598,2	1533,576	198 724,2	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2030	769 218,9	1533,576	200 711,5	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037

Источник: составлено автором

Расчеты показали, что в результате ежегодного увеличения объемов производства сельского, лесного и рыбного хозяйства на 1% к 2030 году объем ВВП увеличиться на 3,8%, что следует рассматривать как перспективное направление для республики.

Приведем результаты увлечения объемов производства на промышленность (включая строительство) в таблице 3.8

Таблица 3.8

Результаты увлечения объемов производства на промышленность (включая строительство)

Год	ВВП, всего	Коэффициент, a_0	Сельское, лесное и рыбное хозяйство	Коэффициент, a_1	Промышленность (включая строительство)	Коэффициент, a_2	Услуги	Коэффициент, a_3
2021	734 587,7	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2022	740 263,1	1533,576	183 518,5	1,821943	237 763,0	1,006252	262 496,3	0,629037
2023	742 655,6	1533,576	183 518,5	1,821943	240 140,6	1,006252	262 496,3	0,629037
2024	745 072,0	1533,576	183 518,5	1,821943	242 542,0	1,006252	262 496,3	0,629037
2025	747 512,6	1533,576	183 518,5	1,821943	244 967,4	1,006252	262 496,3	0,629037
2026	749 977,6	1533,576	183 518,5	1,821943	247 417,1	1,006252	262 496,3	0,629037
2027	752 467,2	1533,576	183 518,5	1,821943	249 891,3	1,006252	262 496,3	0,629037
2028	754 981,7	1533,576	183 518,5	1,821943	252 390,2	1,006252	262 496,3	0,629037
2029	757 521,4	1533,576	183 518,5	1,821943	254 914,1	1,006252	262 496,3	0,629037
2030	760 086,5	1533,576	183 518,5	1,821943	257 463,2	1,006252	262 496,3	0,629037

Источник: составлено автором

Расчеты показали, что в результате ежегодного увеличения объемов производства в промышленности (включая строительство) на 1% к 2030 году объем ВВП увеличиться на 2,7%, что следует рассматривать как перспективное направление для республики.

Приведем результаты увлечения объемов предоставляемых услуг в таблице 3.9

Таблица 3.9

Результаты увлечения объемов предоставляемых услуг

Год	ВВП, всего	Коэффициент, a_0	Сельское, лесное и рыбное хозяйство	Коэффициент, a_1	Промышленность (включая строительство)	Коэффициент, a_2	Услуги	Коэффициент, a_3
2021	734 587,7	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	262 496,3	0,629037
2022	739 545,5	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	265 121,3	0,629037
2023	741 213,2	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	267 772,5	0,629037
2024	742 897,6	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	270 450,2	0,629037
2025	744 598,8	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	273 154,7	0,629037
2026	746 317,0	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	275 886,3	0,629037
2027	748 052,5	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	278 645,1	0,629037

2028	749 805,2	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	281 431,6	0,629037
2029	751 575,6	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	284 245,9	0,629037
2030	753 363,6	1533,576	183 518,5	1,821943	235 408,9	1,006252	287 088,4	0,629037

Источник: составлено автором

Расчеты показали, что в результате ежегодного увеличения объемов услуг на 1% к 2030 году объем ВВП увеличиться на 1,9%, что следует рассматривать как перспективное направление для республики.

На основе предложенного метода корреляционно-регрессионного анализа поведем анализ влияния видов услуг на ВВП Узбекистана. На первоначальном этапе проведем корреляционный анализ, результаты представим в таблице 3.10

Таблица 3.10

Результаты корреляционного анализа видов услуг и ВВП Узбекистана.

Виды услуг	Коэффициент корреляции
связи и информатизации	0,991861
Финансовые	0,974888
транспортные	0,988385
в том числе: автотранспорта	0,961804
проживания и питания	0,959686
Торговли	0,99659
связанные с недвижимым имуществом	0,985606
в образовании	0,998239
в здравоохранении	0,998034
аренда и прокат	0,989139
ремонт компьютеров и бытовых товаров	0,976632
Индивидуальные	0,986752
архитектура, инженерные изыскания, технические испытания	0,980002
Прочие	0,998743

Источник: составлено автором

Из данных таблицы, мы видим, что все виды услуг имеют высокий уровень корреляции, а следовательно тесную связь с результирующим показателем ВВП. На следующем этапе проведем

регрессионный анализ и определим, какой вид услуг приносит наибольший вклад в ВВП республики.

Таблица 3.11

Результаты регрессионного анализа видов услуг

Регрессионная статистика								
Множественный R	0,999981							
R-квадрат	0,999962							
Нормированный R-квадрат	0,99962							
Стандартная ошибка	3440,793							
Наблюдения	11							
Дисперсионный анализ								
	Df	*SS*	*MS*	*F*	*Значи-мость F*			
Регрессия	9	3,11E+11	3,46E+10	2922,951	0,014354			
Остаток	1	11839057	11839057					
Итого	10	3,11E+11						
	Коэффи-циенты	*Стандарт-ная ошибка*	*t-статис-тика*	*P-Значение*	*Нижние 95%*	*Верхние 95%*	*Нижние 95,0%*	*Верхние 95,0%*
Y-пересечение	-53540	46741,82	-1,14544	0,456909	-647451	540371,1	-647451	540371,1
связи и информатизации	23,99848	32,48851	0,738676	0,594973	-388,807	436,8041	-388,807	436,8041
финансовые	17,55114	11,83436	1,483066	0,377677	-132,819	167,921	-132,819	167,921
транспортные	7,637866	3,525907	2,166213	0,27533	-37,163	52,43876	-37,163	52,43876
торговли	-5,47656	6,673173	-0,82068	0,562498	-90,2673	79,31413	-90,2673	79,31413
связанные с недвижимым имуществом	68,92031	134,2667	0,513309	0,698091	-1637,1	1774,941	-1637,1	1774,941
в сфере образования	-97,85	34,44566	-2,84071	0,215482	-535,524	339,8236	-535,524	339,8236
в сфере здравоохранения	-98,8933	456,3825	-0,21669	0,864151	-5897,78	5699,996	-5897,78	5699,996
по ремонту компьютеров и бытовых товаров	58,70224	97,12425	0,604404	0,653901	-1175,38	1292,783	-1175,38	1292,783
в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа	-3,19785	46,73925	-0,06842	0,956511	-597,076	590,6806	-597,076	590,6806

Источник: составлено автором

Руководствуясь формулой 2.43 внесем данные регрессионного анализа в линейную функцию.

$$y = -53540+23,99848*X_1+17,55114*X_2+7,637866*X_3-5,47656*X_4+68,92031*X_5-97,85*X_6-98,8933*X_7+58,70224*X_8-3,19785*X_9$$

На основе данных линейной функции проведем расчет влияния переменных на результирующий показатель ВВП республики в прогнозном периоде до 2030 года, путем увеличения объемов услуг ежегодно на 1%.

Приведем результаты увлечения объемов услуг на рисунке 3.21.

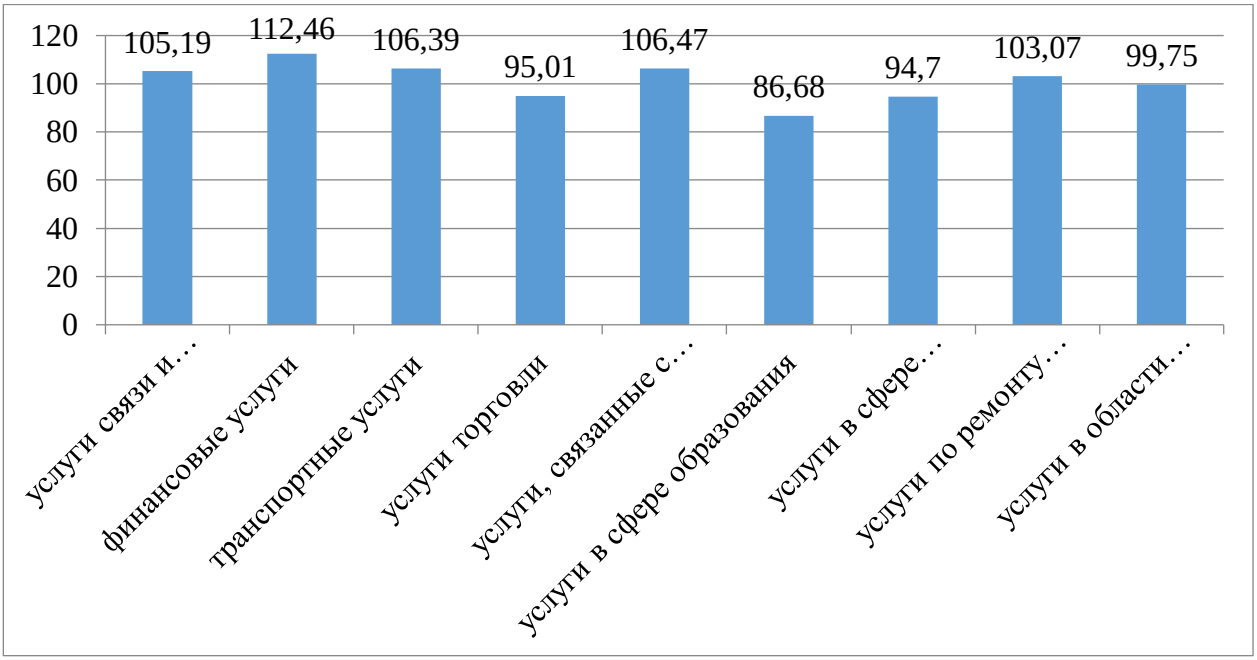

Рисунок 3.21 – Результаты увеличения объемов услуг ежегодно на 1 %

Источник: составлено автором

Расчет применительно линейной функции показал, что наиболее перспективными видами услуг следует выделить финансовые услуги, которые к 2033 году дают прирост ВВП на 12,26%, услуги связи информатизации – 5,19%, транспортные услуги 6,39%, услуги связанные с недвижимым имуществом 6,47%, услуги по ремонту компьютеров и бытовых товаров 3,07%. Все остальные виды услуг не способствуют увеличению ВВП, а наоборот способствуют снижению. Так услуги, в сфере образования способствуют снижению ВВП на 14%.

Проведя анализ структуры рыночных услуг в разрезе регионов республики Узбекистан выделим районы занимающие наибольшую долю (Рисунок 3.22).

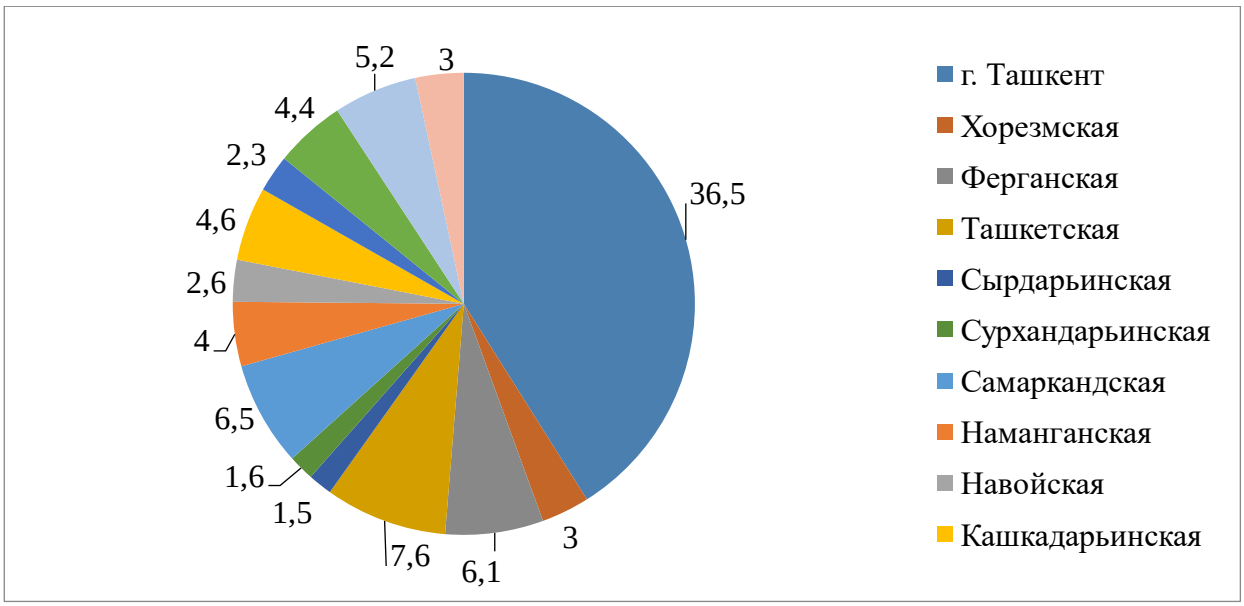

Рисунок 3.22 – Структура услуг в разрезе субъектов республики Узбекистан в 2021 году.

Источник: составлено автором

Наибольшая доля рыночных услуг составляет в г. Ташкент - 36,5%, в Ташкентской области она составляет 7,76%, Ферганской области – 6,1%, Самаркандской области – 6,5%, Андижанской области 5,2%. Все остальные регионы республики имеют долю меньше 5%. На данном этапе исследования нам важно оценить вклад услуг выделенных регионов в формирование ВВП страны. Для этого предлагается метод регрессионного анализа, который наиболее подробно описан в п. 3.2.

Представим исходные данные для проведения регрессионного анализа в таблице 3.12.

Таблица 3.12

Исходные данные для проведения регрессионного анализа влияния объемов услуг регионов Узбекистана на ВВП республики

Год	ВВП	Андижан-ская	Самарканд-ская	Гашкентская	Ферганская	г. Ташкент
1	2	3	4	5	6	7
2010	78 936,6	1 321,9	1 799,3	2 253,3	1 471,3	8 805,5
2011	103 232,6	1 777,9	2 336,9	2 749,2	2 041,8	10 876,4
2012	127 590,2	2 365,1	3 080,7	3 473,3	2 707,0	13 381,8
2013	153 311,3	3 092,2	3 983,4	4 428,7	3 532,0	16 290,8
2014	186 829,5	4 009,1	5 065,9	5 529,5	4 472,8	19 779,7
2015	221 350,9	4 684,5	5 832,9	6 445,7	5 256,0	23 108,6
2016	255 421,9	5 765,9	7 200,5	8 112,9	6 670,7	29 472,7
2017	317 476,4	6 627,2	8 343,2	9 347,4	7 602,2	38 659,9
2018	424 728,7	8 011,5	10 043,5	11 292,9	9 237,9	50 176,2
2019	529 391,4	9 803,8	12 786,8	14 568,4	11 684,1	65 759,2
2020	602 193,0	11 413,0	14 086,1	16 438,3	13 694,4	79 879,3
2021	578 728,7	14 636,3	18 259,0	21 197,4	17 411,8	106 502,8

Источник: составлено автором

Результаты регрессионного анализа влияния услуг регионов Узбекистана на ВВП республики представим в таблице 3.13.

Таблица 3.13

Результаты регрессионного анализа влияния услуг регионов Узбекистана на ВВП республики

Регрессионная статистика								
Множественный R	0,9808							
R-квадрат	0,9620							
Нормированный R-квадрат	0,9303							
Стандартная ошибка	50144,9							
Наблюдения	12							
Дисперсионный анализ								
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Значи-мость F*			
Регрессия	5	3,82E+11	7,64E+10	30,39793	0,0003442			
Остаток	6	1,51E+10	2,51E+09					
Итого	11	3,97E+11						
	Коэффи-циенты	*Стандарт-*	*t-статис-*	*P-Значени*	*Нижние 95%*	*Верхние 95%*	*Нижние 95,0%*	*Верхние 95,0%*

		ная ошибка	*тика*	*е*				
Y-пересечение	64239,23	79407,5	0,8089	0,449407	-130063,9	258542,4	-130064	258542,4
Андижанская	-351,159	260,5595	-1,3477	0,22641	-988,7249	286,4073	-988,725	286,4073
Самаркандская	196,496	240,5095	0,81700	0,445148	-392,0088	785,0025	-392,009	785,0025
Ташкентская	-176,009	290,7811	-0,6053	0,567156	-887,5242	535,5071	-887,524	535,5071
Ферганская	350,025	281,265	1,24446	0,259734	-338,2055	1038,256	-338,206	1038,256
г. Ташкент	-2,19297	9,159943	-0,2394	0,818758	-24,60653	20,22061	-24,6065	20,22061

Источник: составлено автором

На основе полученных результатов составим линейную функцию:

У=64239,23 – 351,159 * X1+196,496 *X2-176,009*X3 +350,025*X4-2,19297*X5

График нормального распределения вероятности у свидетельствует о том, что R^2 (коэффициент детерминации) имеет высокое значение (Рисунок 3.23).

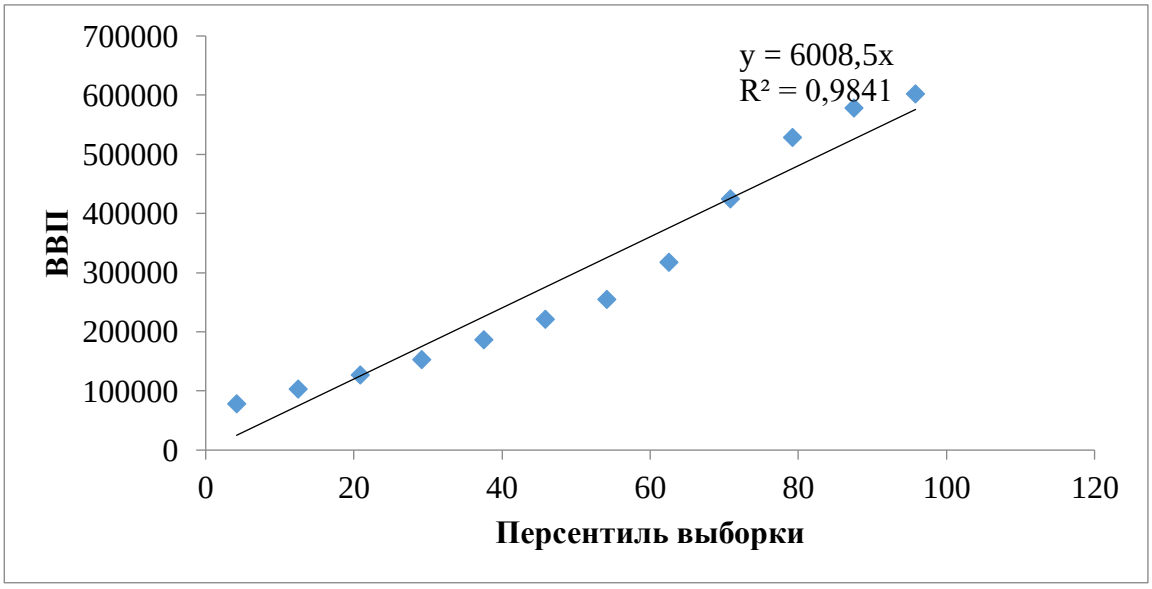

Рисунок 3.23 – График нормального распределения вероятности
Источник: составлено автором

Приведем результат проведенного расчета линейной функции при увеличении объема услуг в Андижанской области ежегодно на 1% (Рисунок 3.24).

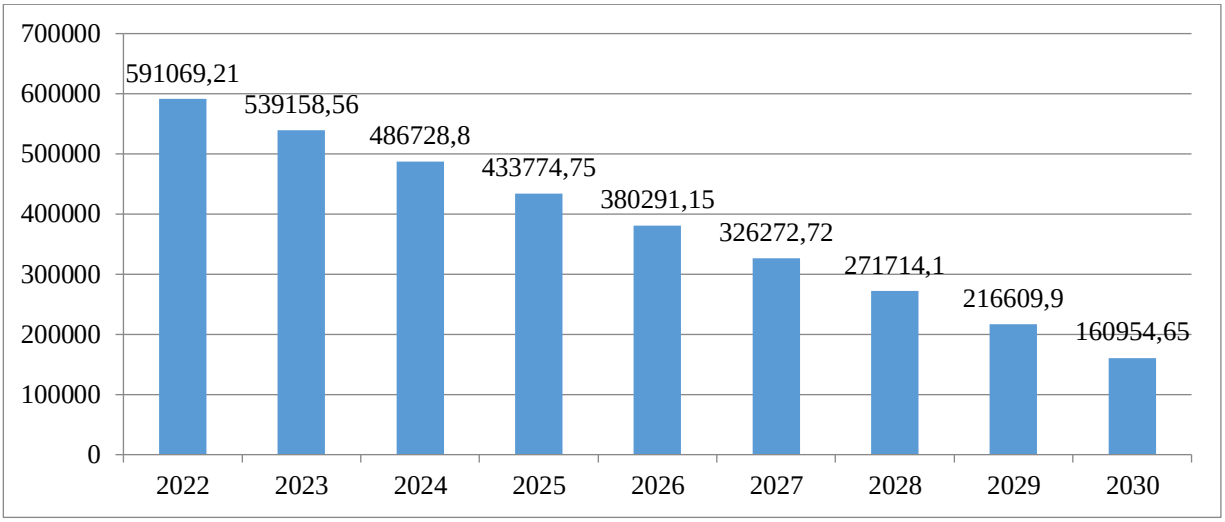

Рисунок 3.24 - Прогноз увеличения ВВП в результате ежегодного увеличения объема услуг в Андижанской области на 1%.

Источник: составлено автором

Согласно данным рисунка 3.24 ежегодное увеличение объема оказанных услуг населению и хозяйствующим субъектам в Андижанской области не приводит к увеличению ВВП республики. Данный факт свидетельствует, что государственная поддержка сферы услуг в Андижанской области не даст необходимой отдачи в приросте ВВП республики.

Приведем результат проведенного расчета линейной функции при увеличении объема услуг в Самаркандской области ежегодно на 1% (Рисунок 3.25).

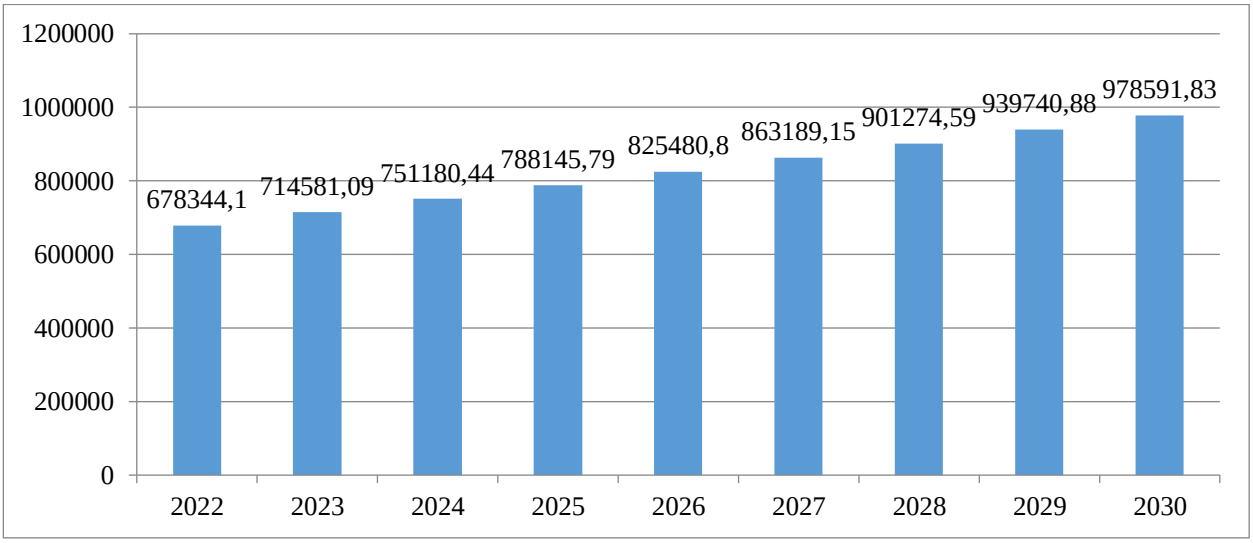

Рисунок 3.25 - Прогноз увеличения ВВП в результате ежегодного увеличения объема услуг в Самаркандской области на 1%.

Источник: составлено автором

Согласно данным рисунка 3.25 ежегодное увеличение объема оказанных услуг населению и хозяйствующим субъектам в Самаркандской области приводит к ежегодному увеличению ВВП республики. Данный факт свидетельствует, что государственная поддержка сферы услуг в Самаркандской области дает необходимую отдачу в приросте ВВП республики.

Приведем результат проведенного расчета линейной функции при увеличении объема услуг в Ташкентской области ежегодно на 1% (Рисунок 3.26).

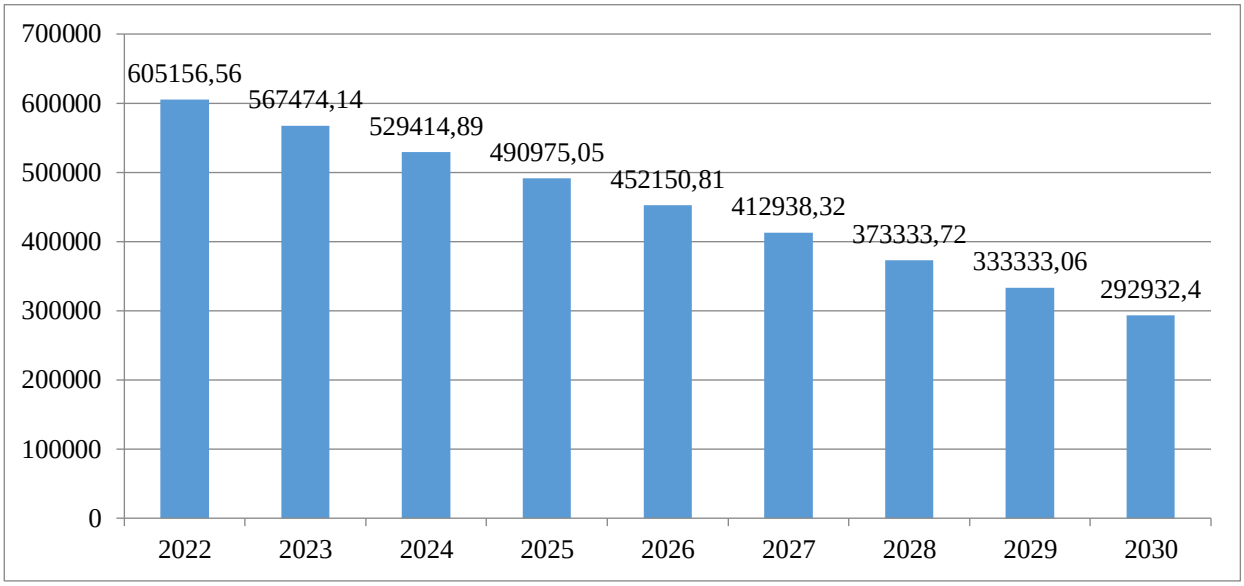

Рисунок 3.26 - Прогноз увеличения ВВП в результате ежегодного увеличения объема услуг в Ташкентской области на 1%.

Источник: составлено автором

Согласно данным рисунка 3.26 ежегодное увеличение объема оказанных услуг населению и хозяйствующим субъектам в Ташкентской области не приводит к увеличению ВВП республики. Данный факт свидетельствует, что государственная поддержка сферы услуг в Ташкентской области не даст необходимой отдачи в приросте ВВП республики.

Приведем результат проведенного расчета линейной функции при увеличении объема услуг в Ферганской области ежегодно на 1% (Рисунок 3.27).

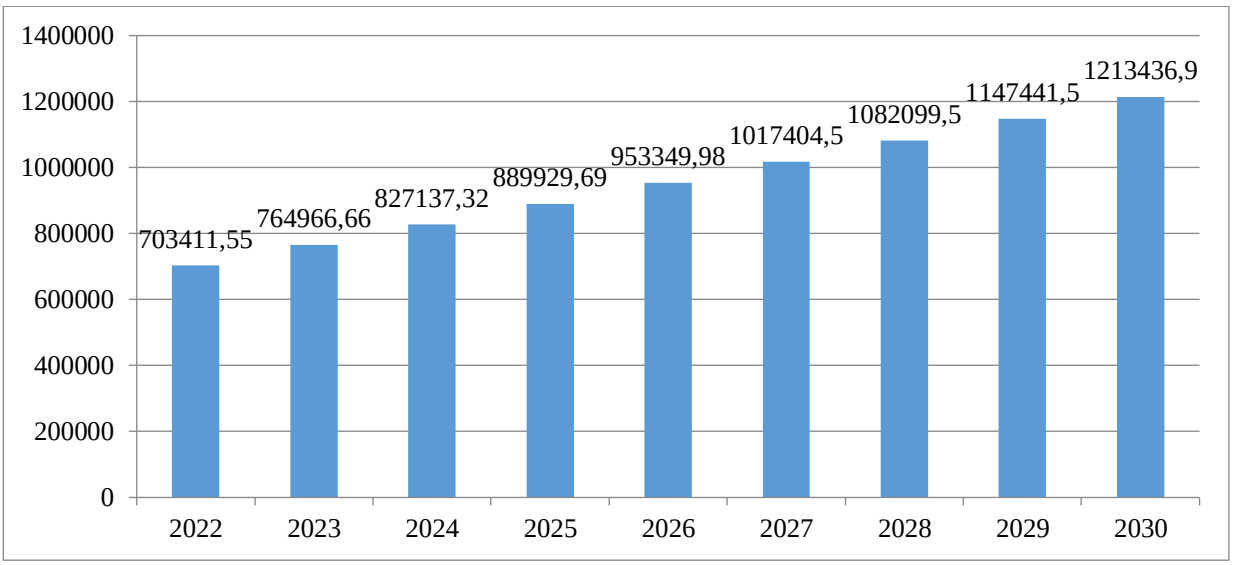

Рисунок 3.27 - Прогноз увеличения ВВП в результате ежегодного увеличения объема услуг в Ферганской области на 1%.
Источник: составлено автором

Согласно данным рисунка 3.27 ежегодное увеличение объема оказанных услуг населению и хозяйствующим субъектам в Ферганской области приводит к ежегодному увеличению ВВП республики. Данный факт свидетельствует, что государственная поддержка сферы услуг в Ферганской области дает необходимую отдачу в приросте ВВП республики.

Приведем результат проведенного расчета линейной функции при увеличении объема услуг в г. Ташкент ежегодно на 1% (Рисунок 3.28).

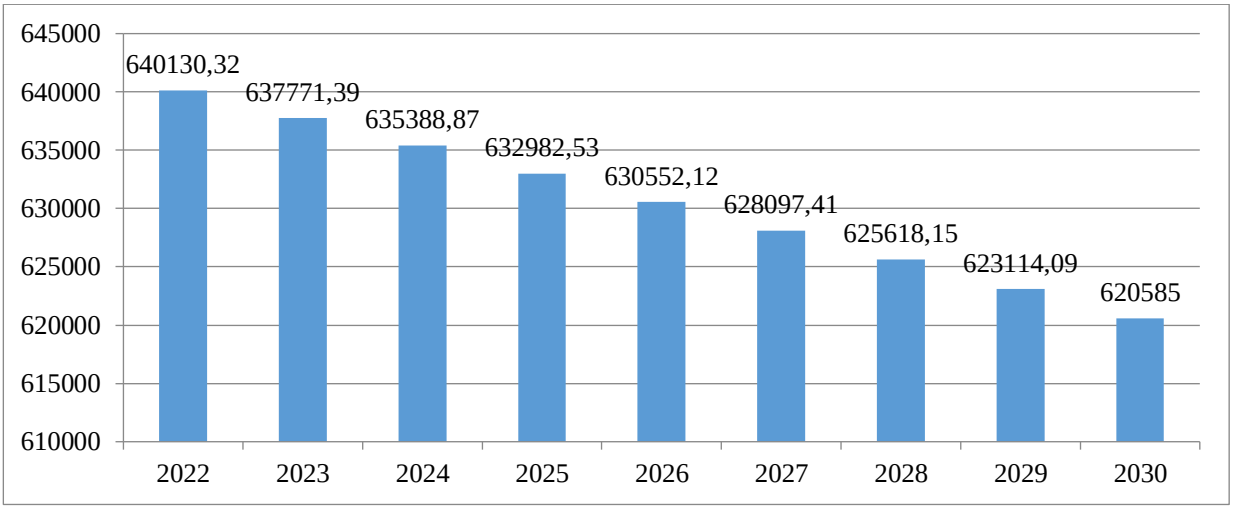

Рисунок 3.28 - Прогноз увеличения ВВП в результате ежегодного увеличения объема услуг в г. Ташкент области на 1%.
Источник: составлено автором

Согласно данным рисунка 3.29 ежегодное увеличение объема оказанных услуг населению и хозяйствующим субъектам в г. Ташкент не приводит к увеличению ВВП республики несмотря на то, что услуги занимают наибольшую долю в данном субъекте. Данный факт свидетельствует, что государственная поддержка сферы услуг в г. Ташкент не даст необходимой отдачи в приросте ВВП республики.

В итоге представим данные прироста ВВП в результате увеличения объема услуг по анализируемым субъектам на рисунке 3.30.

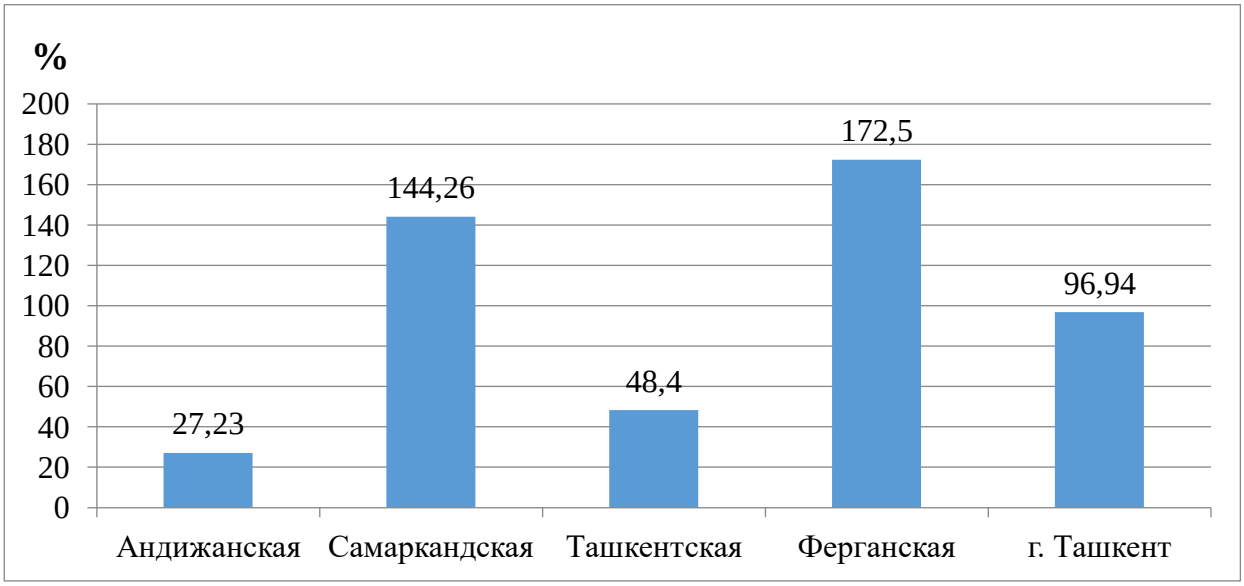

Рисунок 3.30 – Прирост ВВП в результате увеличения объема услуг в субъектах республики Узбекистан, %

Источник: составлено автором

Данные представленные на рисунке 3.30 свидетельствуют о том, что в результате ежегодного увеличения объема услуг на 1% наибольшую отдачу в приросте ВВП республики принесет Ферганская область. В Андижанской области объем ВВП наоборот сократиться, что свидетельствует о неэффективности сферы услуг в данном субъекте.

Для определения наиболее рисковых видов услуг предлагается применение метода дисперсионного анализа. Для проведения дисперсионного анализа приведем последовательность применения формул для расчет показателей представленного на рисунке 3.31.

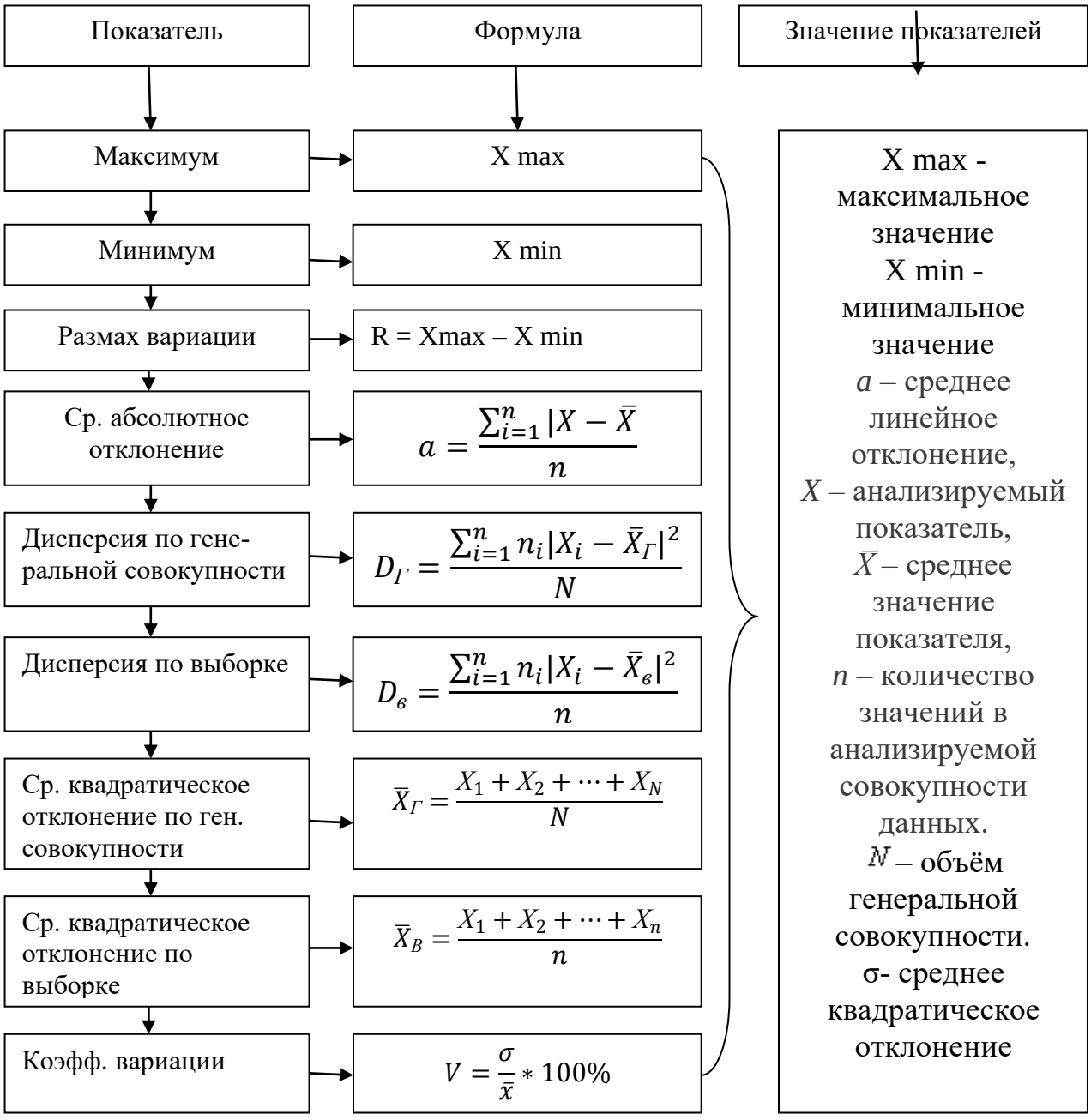

Рисунок 3.31 – Алгоритм дисперсионного анализа

Источник: составлено автором

В результаты проведенных расчетов (Приложение З) показывают на сколько процентов от среднего значения происходили отклонения в исследуемом периоде с 2011 по 2020 год. Результаты расчета представлены на рисунке 3.32.

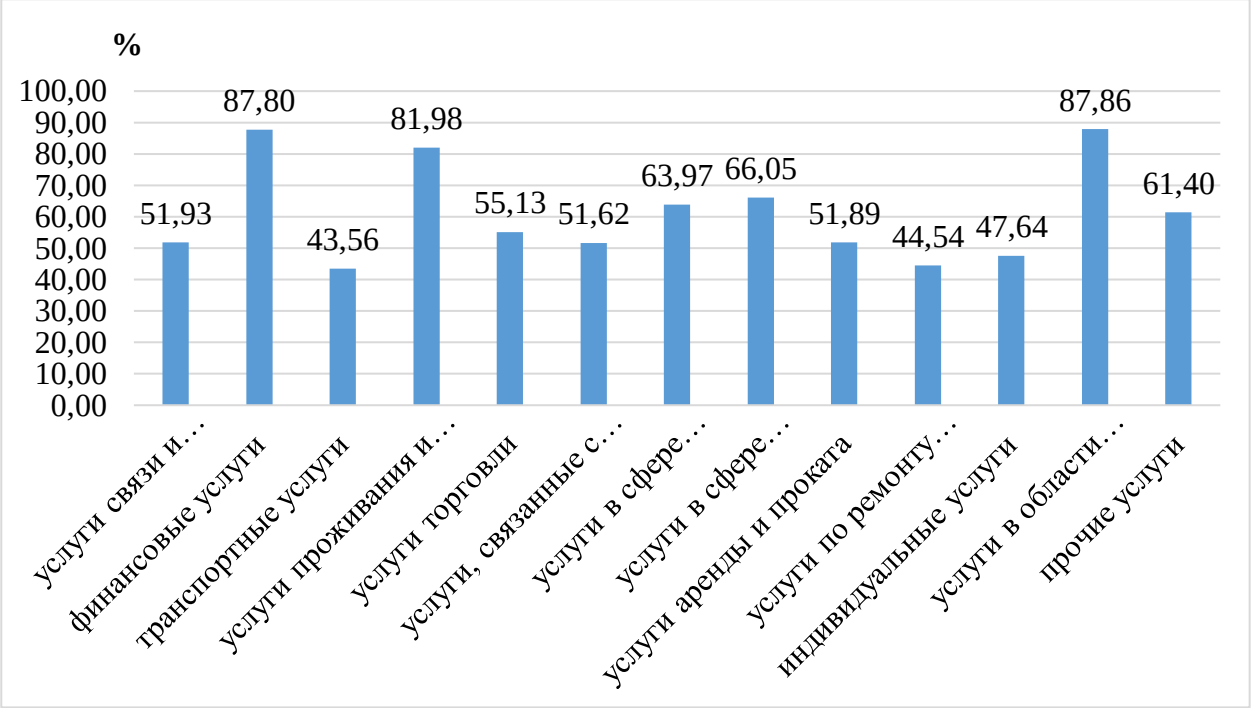

Рисунок 3.32 - Результаты дисперсионного анализа видов услуг в Узбекистане

Источник: составлено автором

Данные представленные на рисунке 3.32 свидетельствуют о том, что высокий риск имеют финансовые услуги - 87,8%, услуги проживания и питания – 81,98%, услуги в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа - 87,86%, которые требуют дополнительных превентивных мер в результате их развития.

Согласно проведенному эконометрическому анализу развития сферы услуг в республике Узбекистан определено, что сфера услуг имеет тесную связь с ВВП страны и следовательно оказывает непосредственное влияние на формирование ВВП. Так регрессионный анализ показал, что при увеличении объема услуг ежегодно на 1% дают прирост ВВП к 2030 году на 1,9%, что следует рассматривать как положительную динамику.

Корреляционный анализ видов услуг показал, тесную связь с ВВП всех видов, т.к. коэффициент корреляции составляет от 0,95 до 0,99. Проведенный регрессионный анализ показал, что наибольшую отдачу в прирост ВВП приносят такие виды услуг как финансовые услуги, транспортные услуги, услуги связи, услуги связанные с

недвижимым имуществом, услуги по ремонту компьютеров и бытовых товаров.

Также наибольшая доля в общем объеме оказанных услуг в 2021 году составляет в г. Ташкент, Ташкентской области, Ферганской, Самаркандской и Андижанской области. Методом регрессионного анализа определено влияние каждого представленного региона на ВВП республики. В результате определено, что перспективными регионами для развития сферы услуг являются Ферганская и Самаркандская области.

ГЛАВА IV. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

4.1. Системный подход к социальному развитию предприятий 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: Четко 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 предложений услуг и повышение качества обслуживания клиентов.

7.Создайте сильный бренд: Создайте бренд, который найдет отклик у целевой аудитории и выделит ваш бизнес на фоне конкурентов. Это включает в себя создание узнаваемого логотипа, разработку маркетингового плана и присутствие в социальных сетях.

Придерживаясь системного подхода к социальному развитию, предприятия сферы услуг могут обеспечить удовлетворение потребностей своих клиентов, предоставление высококачественных услуг и создание сильного бренда.

Существует множество научных работ на тему социального развития предприятий сферы услуг. Вот несколько примеров соответствующих работ, которые дают представление об этой области:

1. "Исследование социального аспекта управления услугами: обзор и программа исследований" Мартин Менде, Надин К. Шёгель и Кристина Кляйнлерхер. В данной статье представлен обзор социального аспекта управления услугами и подчеркивается важность социальных взаимодействий между клиентами и поставщиками услуг.

2. "Инновации в сфере услуг и бизнес-модели: обзор и синтез литературы" Фаиз Галлуж и Марья Тойвонен. В данной статье рассматривается роль сервисных инноваций в разработке новых бизнес-моделей, а также подчеркивается важность социальных факторов для успеха сервисных инноваций.

3. "Влияние социальных медиа на опыт клиентов: систематический обзор" Сюзанна Г. Скотт и Грэм Р. Мэсси. В данной статье рассматривается влияние социальных медиа на клиентский опыт в предприятиях сферы услуг, а также дается представление о том, как социальные медиа могут быть использованы для повышения вовлеченности и удовлетворенности клиентов.

4. "Роль поведения сотрудников в процессе обслуживания: исследование обслуживания в ресторанах" Ивонн Х. Ван Эвердинген, Джон Р. Р. Маас и Дидерик Дж. Стоэл. В данной работе

исследуется роль поведения сотрудников в процессе обслуживания и то, как оно влияет на удовлетворенность и лояльность клиентов.

Эти работы - лишь несколько примеров обширной литературы по теме социального развития предприятий сферы услуг. Поиск литературы с использованием соответствующих ключевых слов может помочь найти дополнительные статьи и ресурсы.

Существует также ряд российских авторов, которые внесли свой вклад в изучение социального развития предприятий сферы услуг. Вот некоторые примеры работ, написанных российскими авторами:

1. "Социальное измерение сервиса в цифровой экономике" Татьяна В. Лучинская. В данной статье рассматривается социальное измерение сервиса в контексте цифровой экономики, а также обсуждаются последствия социальных сетей и других цифровых платформ для предоставления услуг.

2. "Роль программ лояльности клиентов в социальном развитии предприятий сферы услуг" Мария А. Галушкина и Елена А. Туманова. В статье рассматривается роль программ лояльности клиентов в социальном развитии предприятий сферы услуг, даются рекомендации по разработке эффективных программ лояльности.

3. "Влияние поведения сотрудников на лояльность клиентов в предприятиях сферы услуг" Валентина И. Холопова и Анастасия А. Будякова. В данной статье рассматривается взаимосвязь между поведением сотрудников и лояльностью клиентов на предприятиях сферы услуг, а также дается представление о том, как предприятия сферы услуг могут повысить лояльность клиентов с помощью обучения и развития сотрудников.

4. "Социальное измерение качества обслуживания в индустрии гостеприимства", авторы Наталья А. Мальцева и Ольга Г. Минина. В статье рассматривается социальное измерение качества обслуживания в индустрии гостеприимства, обсуждается важность поведения сотрудников, отзывов клиентов и социальных сетей для повышения качества обслуживания.

Эти статьи представляют собой лишь несколько примеров работы российских авторов в области социального развития предприятий сферы услуг. Дальнейшие исследования могут помочь выявить дополнительные работы и ресурсы.

Хотя существует значительный объем литературы по социальному развитию предприятий сферы услуг, все еще остаются некоторые проблемы и вопросы, которые не были полностью изучены. Вот несколько примеров областей, в которых можно провести дальнейшие исследования:

1. Роль культуры и социальных норм в предоставлении услуг: Хотя в некоторых работах изучалось влияние культуры на предоставление услуг, можно было бы провести больше исследований для изучения того, как социальные нормы и культурные ценности влияют на предоставление и потребление услуг.

2. Влияние предприятий сферы услуг на местные сообщества: В то время как существует ряд исследований, посвященных социальному воздействию предприятий сферы услуг, например, их роли в создании рабочих мест и обеспечении экономического роста, существует меньше исследований, посвященных более широким социальным последствиям деятельности предприятий сферы услуг для местных сообществ, например, их влиянию на социальную сплоченность и благополучие сообщества.

3. Роль технологий в социальном развитии предприятий сферы услуг: В то время как в некоторых работах рассматривается влияние социальных сетей и цифровых платформ на предоставление

услуг, существует меньше исследований, посвященных более широкому влиянию технологий на социальное развитие предприятий сферы услуг, например, роли автоматизации и искусственного интеллекта в предоставлении услуг и их влиянии на занятость и социальное взаимодействие.

4. Роль благосостояния сотрудников и удовлетворенности работой в предоставлении услуг: В то время как в некоторых

работах рассматривается влияние поведения сотрудников на качество услуг и удовлетворенность клиентов, существует меньше исследований о влиянии благополучия сотрудников и удовлетворенности работой на качество услуг, а также о том, как предприятия сферы услуг могут улучшить благополучие сотрудников и удовлетворенность работой для улучшения качества услуг.

Это лишь несколько примеров областей, в которых можно провести дальнейшие исследования для углубления нашего понимания социального развития предприятий сферы услуг.

В контексте системного подхода к изучению социального развития предприятий сферы услуг, вот некоторые предложения по рассмотрению областей исследования, упомянутых ранее:

1. роль культуры и социальных норм в предоставлении услуг: Систематический подход к изучению этого вопроса может включать проведение кросс-культурных исследований для выявления сходств и различий в том, как предприятия сферы услуг работают в различных культурных контекстах. Это может включать разработку системы анализа влияния культуры и социальных норм на предоставление услуг и проведение эмпирических исследований для проверки обоснованности этой системы.

2. влияние предприятий сферы услуг на местные сообщества: Систематический подход к изучению этого вопроса может включать проведение лонгитюдных исследований для отслеживания влияния предприятий сферы услуг на местные сообщества с течением времени. Это может включать разработку структуры для анализа социального воздействия предприятий сферы услуг и проведение опросов и интервью для сбора данных о социальном воздействии предприятий сферы услуг на местные сообщества.

3. Роль технологии в социальном развитии предприятий сферы услуг: Систематический подход к изучению этого вопроса может включать в себя проведение систематического обзора литературы для выявления существующих исследований о влиянии

технологий на предоставление услуг и социальное развитие. Это может включать разработку структуры для анализа влияния технологии на предоставление услуг и проведение эмпирического исследования для проверки обоснованности этой структуры.

4. Роль благополучия сотрудников и удовлетворенности работой в предоставлении услуг: Систематический подход к изучению этого вопроса может включать проведение лонгитюдных исследований для отслеживания влияния благосостояния сотрудников и удовлетворенности работой на качество услуг с течением времени. Это может включать разработку структуры для анализа влияния благополучия сотрудников и удовлетворенности работой на качество услуг, а также проведение опросов и интервью для сбора данных о взаимосвязи между благополучием сотрудников и удовлетворенностью работой и качеством услуг.

В целом, системный подход к изучению социального развития предприятий сферы услуг предполагает разработку структуры для анализа различных факторов, способствующих социальному развитию предприятий сферы услуг, и проведение эмпирических исследований для проверки обоснованности этой структуры. Для этого необходимо использовать междисциплинарный подход, опираясь на знания из различных областей, включая менеджмент, социологию, психологию и экономику.

Таблица 4.1

Факторы, способствующие социальному развитию придприятий сферы услуг

Элементы	Взаимосвязь
Роль культуры и социальных норм в предоставлении услуг	
Элементы в данном контексте включают культуру, социальные нормы, предоставление услуг и поведение клиентов. Культура и социальные нормы рассматриваются как основные факторы, влияющие на предоставление услуг и поведение клиентов.	Взаимосвязь между этими элементами включает в себя определение предприятиями сферы услуг культурных и социальных норм, преобладающих на рынке, на котором они работают, и соответствующую адаптацию подхода к предоставлению услуг. Например, если предприятие сферы услуг работает в культуре, где ценятся гостеприимство и личное общение, то ему необходимо

Предприятиям сферы услуг необходимо понимать эти культурные и социальные нормы, чтобы предоставлять эффективные услуги и удовлетворять ожидания клиентов.	обеспечить, чтобы предоставляемые им услуги отражали эти ценности.
Влияние предприятий сферы услуг на местные сообщества	
Элементы в данном контексте включают предприятия сферы услуг, местные сообщества, социальное воздействие, экономическое воздействие и воздействие на окружающую среду. Предприятия сферы услуг должны понимать влияние своей деятельности на местные сообщества, в которых они работают.	Взаимосвязь между этими элементами предполагает, что предприятия сферы услуг будут развивать комплексное понимание социального, экономического и экологического воздействия своей деятельности. Это предполагает проведение оценки воздействия и взаимодействие с местным населением для выявления его потребностей и ожиданий. Предприятиям сферы услуг необходимо обеспечить соответствие своей деятельности потребностям и ожиданиям местного населения.
Роль технологии в социальном развитии предприятий сферы услуг	
Элементы в данном контексте включают в себя технологию, предоставление услуг, поведение клиентов и поведение сотрудников. Технология рассматривается как фактор, влияющий на предоставление услуг, поведение клиентов и поведение сотрудников.	Взаимосвязь между этими элементами включает в себя определение предприятиями сферы услуг технологий, которые могут улучшить предоставление услуг и качество обслуживания клиентов. Сервисные предприятия также должны обеспечить обучение и оснащение сотрудников для эффективного использования этих технологий. Кроме того, предприятиям сферы услуг необходимо отслеживать влияние этих технологий на поведение клиентов и сотрудников, чтобы убедиться, что они соответствуют общим целям предприятия сферы услуг.
Роль благосостояния сотрудников и удовлетворенности работой в предоставлении услуг	
Элементы в данном контексте включают поведение сотрудников, предоставление услуг, удовлетворенность клиентов и благополучие	Взаимосвязь между этими элементами предполагает принятие предприятиями сферы услуг комплексного подхода к благополучию сотрудников и удовлетворенности работой. Это

сотрудников. Благосостояние сотрудников и удовлетворенность работой рассматриваются как факторы, влияющие на поведение сотрудников и оказание услуг, которые, в свою очередь, влияют на удовлетворенность клиентов.	предполагает создание для сотрудников благоприятной рабочей среды, возможности обучения и развития, а также возможности карьерного роста. Предприятиям сферы услуг также необходимо отслеживать влияние благосостояния сотрудников и удовлетворенности работой на предоставление услуг и удовлетворенность клиентов, чтобы убедиться, что они удовлетворяют потребности и ожидания клиентов.

Чтобы укрепить взаимосвязь между упомянутыми ранее элементами и в результате получить синергию, предприятия сферы услуг могут предпринять ряд действий. Вот некоторые предложения:

1. Формирование культуры многообразия и инклюзивности: Предприятия сферы услуг должны стремиться к созданию культуры многообразия и инклюзивности, которая поможет им лучше понимать и обслуживать клиентов из разных культур и слоев общества. Этого можно достичь путем найма сотрудников из разных слоев общества, проведения тренингов по культурной восприимчивости и поощрения открытого общения между сотрудниками и с клиентами.

2. Взаимодействовать с местным сообществом: Предприятия сферы услуг должны взаимодействовать с местным населением, чтобы лучше понять его потребности и ожидания. Это может включать в себя проведение оценки воздействия, встречи с населением и участие в местных мероприятиях. Предприятия сферы услуг также могут поддерживать местные инициативы и дела, которые соответствуют их ценностям и миссии.

3. Использовать технологии для повышения качества обслуживания: Предприятия сферы услуг должны использовать технологии для повышения качества обслуживания и улучшения клиентского опыта. Это может включать использование систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), чат-ботов и других цифровых инструментов для улучшения коммуникации с

клиентами. Сервисные предприятия также могут использовать аналитику данных для получения информации о поведении и предпочтениях клиентов, что поможет им адаптировать свои услуги к потребностям и ожиданиям клиентов.

4. Инвестировать в благополучие сотрудников: Предприятия сферы услуг должны инвестировать в благополучие сотрудников и удовлетворенность работой, что может привести к более высокой вовлеченности сотрудников и более качественному оказанию услуг. Это может включать предоставление сотрудникам благоприятной рабочей среды, возможности обучения и развития, а также возможности карьерного роста. Предприятия сферы услуг также могут признавать и вознаграждать сотрудников за их вклад в работу организации.

5. Измерять и контролировать воздействие: Предприятия сферы услуг должны измерять и контролировать воздействие своей деятельности на местное сообщество, окружающую среду и своих сотрудников. Это может включать в себя проведение регулярных оценок воздействия, отслеживание ключевых показателей эффективности (KPI) и получение отзывов от клиентов и сотрудников. Сервисные предприятия могут использовать эту информацию для выявления областей, требующих улучшения, и принятия решений на основе данных.

Предпринимая эти действия, предприятия сферы услуг могут укрепить взаимосвязь между упомянутыми ранее элементами и в результате получить синергию. Это может привести к улучшению качества обслуживания, повышению удовлетворенности клиентов и положительному влиянию на местное сообщество и окружающую среду.

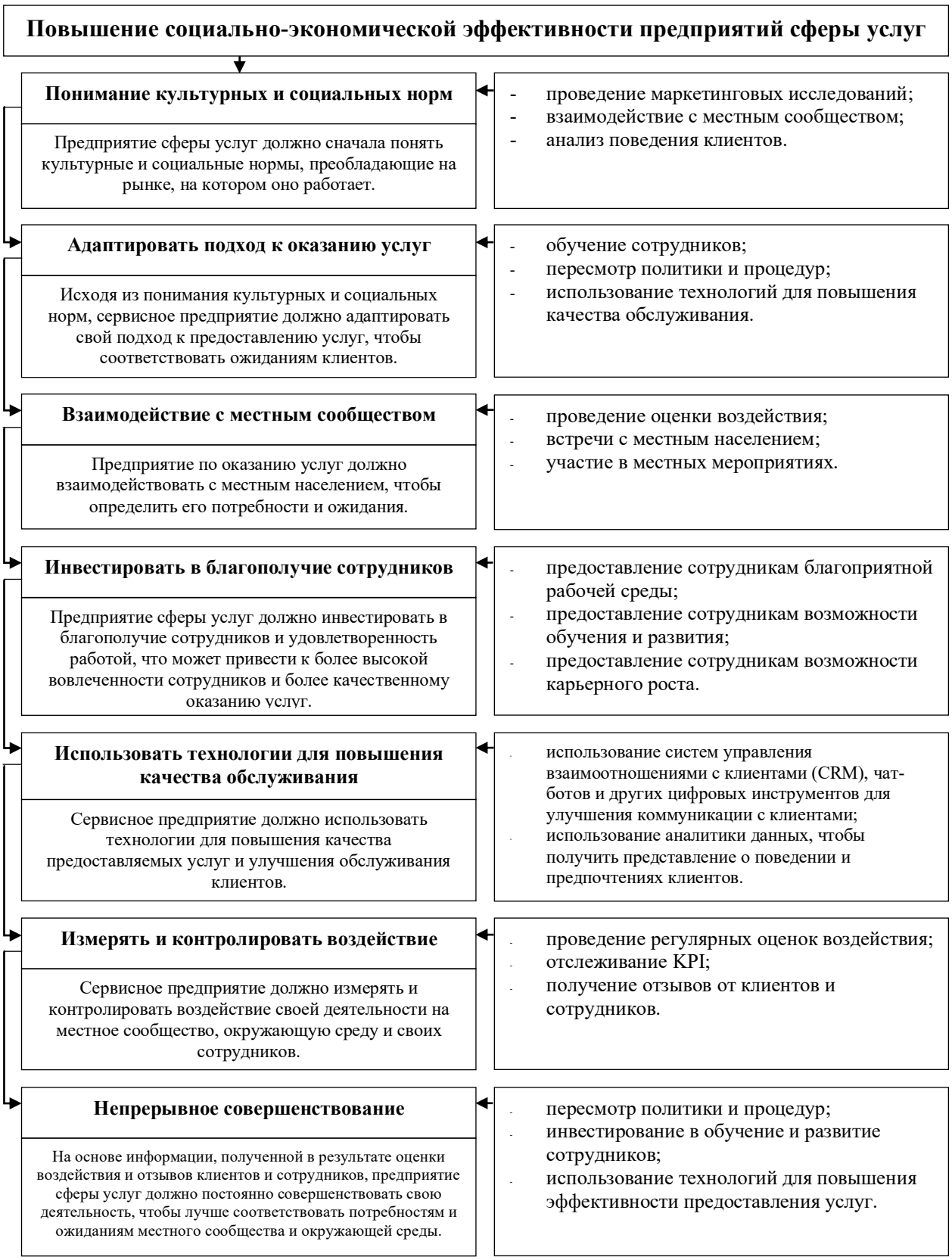

Рисунок 4.1. - Процесс усиления взаимосвязи элементов социально-экономического развития сферы услуг

Методы системного анализа могут быть применены для изучения социального развития предприятий сферы услуг. Системный анализ - это подход, который предполагает разбиение сложных систем на составные части, изучение отношений между этими частями и понимание того, как они функционируют как единое целое. Приведем некоторые методы системного анализа, которые могут быть применены в данном контексте (Рис. 4.2).



Рисунок 4.2. - Методы системного анализа развития сферы услуг

Системное мышление - это подход к решению проблем, который подчеркивает понимание всей системы и взаимосвязей между ее частями. Этот подход можно применить к социальному развитию предприятий сферы услуг, изучив различные компоненты, способствующие социальному развитию, такие как поведение сотрудников, отзывы клиентов и влияние на общество, и поняв, как они взаимодействуют, создавая социальную систему. Допустим, мы хотим понять, как поведение сотрудников, отзывы клиентов и влияние на общество взаимодействуют, создавая социальную систему на предприятии сферы услуг. Мы можем использовать системное мышление для создания концептуальной модели этой системы, определяя различные входы, процессы и выходы. Затем мы можем использовать эту модель для тестирования различных сценариев и понять, как изменения в одном компоненте системы могут повлиять на всю систему.

Анализ заинтересованных сторон - это метод, который предполагает выявление различных заинтересованных сторон, вовлеченных в систему, и понимание их интересов и приоритетов. Этот подход может быть применен к социальному развитию

предприятий сферы услуг путем выявления различных заинтересованных сторон, участвующих в предоставлении услуг, таких как сотрудники, клиенты и местные сообщества, и понимания того, как их интересы и приоритеты взаимодействуют, влияя на социальное развитие. Допустим, мы хотим понять, как интересы и приоритеты различных заинтересованных сторон, участвующих в предоставлении услуг (например, сотрудников, клиентов и местных сообществ), влияют на социальное развитие. Мы можем использовать анализ заинтересованных сторон, чтобы определить различные заинтересованные стороны, понять их интересы и приоритеты и создать матрицу, показывающую степень влияния каждой заинтересованной стороны на систему. Это может помочь нам понять, как проектировать предприятия сферы услуг, которые уравновешивают интересы различных заинтересованных сторон и способствуют социальному развитию.

Анализ социальных сетей - это метод, который предполагает отображение отношений между людьми и организациями в рамках социальной системы. Этот подход может быть применен к социальному развитию предприятий сферы услуг путем картирования отношений между предприятиями сферы услуг, сотрудниками, клиентами и местными сообществами, и понимания того, как эти отношения способствуют социальному развитию. Допустим, мы хотим понять отношения между предприятиями сферы услуг, сотрудниками, клиентами и местными сообществами, а также то, как эти отношения способствуют социальному развитию. Мы можем использовать анализ социальных сетей, чтобы составить карту отношений между этими различными участниками и определить ключевые узлы или участников, которые оказывают значительное влияние на систему. Затем мы можем использовать эту информацию для разработки мер вмешательства, направленных на эти ключевые узлы и способствующих социальному развитию.

Картирование процессов - это метод, который предполагает визуализацию этапов, задействованных в определенном процессе или системе. Этот подход может быть применен к социальному

развитию предприятий сферы услуг путем визуализации этапов, связанных с оказанием услуг, таких как обучение сотрудников, обратная связь с клиентами и вовлечение сообщества, и понимания того, как эти этапы способствуют социальному развитию. Допустим, мы хотим понять, какие шаги предпринимаются в процессе оказания услуг и как эти шаги способствуют социальному развитию. Мы можем использовать картирование процессов для визуализации различных этапов оказания услуг, начиная с обучения сотрудников и заканчивая обратной связью с клиентами и вовлечением сообщества. Затем мы можем использовать эту информацию для определения областей, в которых оказание услуг может быть улучшено для содействия социальному развитию, например, путем предоставления дополнительного обучения сотрудникам или более активного взаимодействия с местными сообществами.

В целом, методы системного анализа могут быть полезны для понимания сложных социальных систем, лежащих в основе развития предприятий сферы услуг. Разбивая эти системы на составные части, понимая взаимосвязи между этими частями и визуализируя этапы предоставления услуг, исследователи могут получить представление о том, как предприятия сферы услуг могут быть разработаны для содействия социальному развитию.

Указанные методы системного анализа широко используются в литературе по социальному развитию и предприятиям сферы услуг. Вот несколько примеров научных работ, в которых цитируются эти методы:

1. Системное мышление: Использование системного мышления в контексте социального развития и предприятий сферы услуг обсуждается в нескольких работах, таких как "A Systems Thinking Approach to Understanding Social Enterprises" Крейга и других (2011), "A Systems Thinking Approach to Understanding Service Systems" Сасскинда и других (2015), и "Systems Thinking for Service Systems" Луша и Варго (2014).

2. Анализ заинтересованных сторон: Использование анализа заинтересованных сторон в контексте социального развития и

предприятий сферы услуг обсуждается в нескольких работах, таких как "Анализ заинтересованных сторон и социальное развитие: Что это значит, почему это важно и как это делать" Рид и другие (2009), "Анализ заинтересованных сторон для проектирования услуг: Framing Complex Service Systems" Паркера и Хипи (2006), и "A Framework for Stakeholder Identification and Classification in Construction Projects" Эгбу и Хари (2005).

3. Анализ социальных сетей: Использование анализа социальных сетей в контексте социального развития и предприятий сферы услуг обсуждается в нескольких работах, таких как "Social Network Analysis in Service Research" Lusch and Brown (2009), "Social Network Analysis for Complex Service Systems" Wasko and Faraj (2005), и "A Social Network Analysis of Service Innovation: Случай Twitter" Ким и Ким (2017).

4. Картирование процессов: Использование картирования процессов в контексте социального развития и предприятий сферы услуг обсуждается в нескольких работах, таких как "Картирование процессов для инноваций в сфере услуг: A Framework for Analysis and Action" Баттистеллы и Нонино (2014), "Картирование процессов для удовлетворения клиентов и повышения эффективности бизнеса" Абди и Мохтарзаде (2013) и "Картирование процессов для повышения качества в малых сервисных фирмах" Пауэлла и Тейлора (2016).

Это лишь несколько примеров из множества научных работ, в которых обсуждается использование методов системного анализа в контексте социального развития и предприятий сферы услуг. Читая и анализируя эти работы, исследователи могут получить более глубокое понимание того, как эти методы могут быть применены для изучения и продвижения социального развития на предприятиях сферы услуг.

Хотя методы системного анализа предлагают множество преимуществ для содействия социальному развитию предприятий сферы услуг, существует также ряд проблем и ограничений в их использовании. Например, применение системного мышления

требует высокой квалификации и может занимать много времени и ресурсов. Анализ заинтересованных сторон может быть сложным при работе с различными и противоречивыми точками зрения заинтересованных сторон, а анализ социальных сетей требует доступа к данным и может быть ограничен вопросами качества данных и конфиденциальности. Картирование процессов может быть сложным, когда речь идет о сложных системах предоставления услуг, и может потребовать значительного сотрудничества и координации между различными поставщиками услуг.

Несмотря на эти проблемы, методы системного анализа обладают значительным потенциалом для содействия социальному развитию предприятий сферы услуг. Чтобы максимально использовать преимущества этих методов, предприятия сферы услуг, разработчики политики и исследователи должны рассмотреть следующие рекомендации:

1. Создание потенциала для системного мышления: Сервисные предприятия должны инвестировать в развитие потенциала системного мышления среди своих сотрудников, чтобы они могли лучше понимать и анализировать сложные системы, лежащие в основе предоставления услуг.

2. Вовлечение заинтересованных сторон в процесс анализа: Анализ заинтересованных сторон должен включать широкий круг заинтересованных сторон, включая пользователей услуг, членов сообщества и других ключевых субъектов, чтобы обеспечить учет их мнений и потребностей в процессе анализа.

3. Развитие партнерских отношений и сотрудничества: Анализ социальных сетей может помочь определить потенциальных партнеров и партнеров по сотрудничеству для содействия социальному развитию, а предприятиям сферы услуг следует работать над созданием прочных партнерств и сотрудничества для укрепления своих социальных сетей и улучшения предоставления услуг.

4. Использовать принятие решений на основе данных: Картирование процессов должно быть основано на данных и фактах,

чтобы предприятия сферы услуг принимали обоснованные решения о том, как улучшить предоставление услуг и способствовать социальному развитию.

5. Формировать культуру постоянного совершенствования: Сервисные предприятия должны внедрять культуру постоянного совершенствования, когда они регулярно анализируют и оценивают свои системы предоставления услуг и вносят коррективы на основе обратной связи и данных.

6. Содействовать вовлечению сообществ: Предприятия сферы услуг должны работать над тем, чтобы активно взаимодействовать с сообществами, понимать их потребности и приоритеты, а также привлекать их к разработке и предоставлению услуг.

7. Мониторинг и оценка результатов: Предприятиям сферы услуг следует создать системы мониторинга и оценки результатов их усилий по социальному развитию, чтобы убедиться, что они достигают своих целей, и определить возможности для улучшения.

Применяя эти рекомендации, предприятия сферы услуг могут использовать более комплексный и стратегический подход к содействию социальному развитию, а также повысить эффективность и влияние своих услуг.

Рассмотренные нами примеры показывают, что методы системного анализа обладают значительным потенциалом для содействия социальному развитию предприятий сферы услуг, позволяя применять более комплексный и стратегический подход к оказанию услуг. Применяя эти методы, предприятия сферы услуг могут получить более глубокое понимание сложных систем, лежащих в основе предоставления услуг, и определить возможности для содействия социальному развитию.

Однако мы также указали на проблемы и ограничения этих методов, включая необходимость наличия опыта, ресурсов и вовлечения заинтересованных сторон. Чтобы максимально использовать преимущества этих методов, предприятия сферы услуг, разработчики политики и исследователи должны предпринять шаги

по наращиванию потенциала системного мышления, вовлечению заинтересованных сторон в процесс анализа, развитию партнерства и сотрудничества, использованию основанного на данных процесса принятия решений, формированию культуры постоянного совершенствования, вовлечению сообщества, а также мониторингу и оценке результатов.

В целом, использование методов системного анализа представляет собой мощный инструмент для содействия социальному развитию предприятий сферы услуг и может внести вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН, особенно тех, которые касаются здравоохранения, образования и социального обеспечения. Таким образом, использование этих методов следует и далее продвигать и поддерживать, чтобы обеспечить более эффективное и результативное предоставление услуг и социальное развитие.

4.2. Совершенствование экономического механизма инновационного развития сферы услуг

Прежде всего, необходимо признать значительный вклад сектора услуг в мировую экономику. По данным Всемирной торговой организации (ВТО), на сектор услуг приходится более двух третей мирового валового внутреннего продукта (ВВП), и он является крупнейшим сектором во многих экономиках, включая США и Японию. В 2020 году, согласно данным Всемирного банка, сектор услуг внес около 63,2% в ВВП США и 71,6% в ВВП Японии.

Во-вторых, инновации являются ключевым фактором экономического роста в секторе услуг. Инновации в сфере услуг необходимы компаниям для того, чтобы отличаться от своих конкурентов, повышать производительность и увеличивать удовлетворенность клиентов. Более того, инновации в сфере услуг могут создавать новые рабочие места и отрасли, что ведет к экономическому росту. По данным ОЭСР, в 2019 году на инновации в сфере услуг приходилось 70% от общего объема инновационной деятельности в странах ОЭСР.

Однако, несмотря на критическую роль сферы услуг в мировой экономике и важность инноваций, в экономическом механизме инновационного развития сферы услуг все еще существуют проблемы. Например, по данным Всемирного экономического форума, сектор услуг отстает от других секторов в инновациях и росте производительности. Более того, многие фирмы сферы услуг сталкиваются с трудностями в получении доступа к финансированию и инвестированию в инновации.

Поэтому изучение и совершенствование экономического механизма инновационного развития сферы услуг является чрезвычайно важным и актуальным. Оно может помочь фирмам в секторе услуг повысить производительность, конкурентоспособность и рост, одновременно решая проблемы, с которыми они сталкиваются при получении доступа к финансированию и инвестированию в инновации.

Кроме того, статистические данные подтверждают важность и актуальность данного исследования. Например, в отчете ОЭСР говорится, что фирмы в секторе услуг, инвестирующие в инновации, с большей вероятностью испытают рост производительности и увеличат свою долю на рынке. Другой отчет Европейского союза показывает, что на сектор услуг приходится более 70% от общего объема инвестиций в исследования и разработки (НИОКР) в Европейском союзе, что подчеркивает важность инноваций в этом секторе.

В заключение следует отметить, что совершенствование экономического механизма инновационного развития сектора услуг имеет решающее значение для повышения производительности, конкурентоспособности и роста в этом секторе. Статистические данные подтверждают важность и актуальность данного исследования, подчеркивая решающую роль инноваций в секторе услуг для мировой экономики.

На тему совершенствования экономического механизма инновационного развития сферы услуг опубликовано несколько научных работ. Эти исследования подходили к проблеме с

различных точек зрения. Antonelli, Barbiellini Amidei и Quatraro (2019) изучили взаимосвязь между инновациями и производительностью в секторе услуг, используя данные по европейским странам. Авторы обнаружили, что инновации положительно влияют на производительность в секторе услуг, и предположили, что политика поощрения инноваций может оказать положительное влияние на экономический рост. Gallouj и Djellal (2010) представляют всеобъемлющий обзор литературы по инновациям в секторе услуг. Авторы рассматривают различные типы инноваций в секторе услуг, включая организационные, процессные и инновации продукта/услуги. Они также обсуждают проблемы и возможности для инноваций в сфере услуг, например, важность вовлечения клиентов в инновационный процесс. Álvarez González и Fernández Llera (2018) исследуют финансирование инноваций в сфере услуг, используя данные испанских фирм. Авторы обнаружили, что фирмы сферы услуг сталкиваются с большими трудностями в доступе к финансированию инноваций, чем производственные фирмы. Они предполагают, что политические меры, такие как предоставление налоговых стимулов для инвестиций в НИОКР, могут способствовать развитию инноваций в секторе услуг. Ди Мария, Ганау и Моччи (2020) изучают взаимосвязь между инновациями и интернационализацией в секторе услуг, используя данные итальянских фирм. Авторы обнаружили, что инновационные фирмы с большей вероятностью будут участвовать в международной деятельности, такой как экспорт и прямые иностранные инвестиции. Они предполагают, что политика, способствующая инновациям, может также стимулировать интернационализацию в секторе услуг. Popescu и Teodor (2020) провели исследование взаимосвязи между инновациями, ростом и человеческим капиталом в секторе услуг, используя данные по европейским странам. Авторы пришли к выводу, что человеческий капитал является важным фактором, способствующим инновациям и росту в секторе услуг. Они предполагают, что политика, способствующая развитию образования и профессиональной

подготовки, может помочь увеличить человеческий капитал в секторе услуг.

Эти работы показывают, что существуют различные точки зрения и подходы к изучению проблемы совершенствования экономического механизма инновационного развития сферы услуг. В одних исследованиях основное внимание уделяется взаимосвязи между инновациями и производительностью, в других - финансированию инноваций или роли человеческого капитала. Однако все они подчеркивают важность инноваций для сферы услуг и необходимость совершенствования экономического механизма, способствующего инновациям и росту.

Исторически сложилось так, что сектор услуг медленнее внедряет новые технологии и инновации по сравнению с другими отраслями, например, с производством. Однако в последние годы эта тенденция меняется: сектор услуг все активнее внедряет и развивает новые технологии и инновации для повышения производительности, качества обслуживания клиентов и конкурентоспособности.

Региональные различия также могут влиять на инновационное развитие сектора услуг. Например, в развитых странах, таких как США и Европа, сектор услуг вносит значительный вклад в ВВП и занятость. Эти страны вкладывают значительные средства в исследования и разработки, образование и обучение, что способствует развитию инноваций в секторе услуг.

С другой стороны, в развивающихся странах, таких как страны Азии, Африки и Центральной/Южной Америки, сектор услуг относительно слабо развит и отстает от других секторов. Зачастую ресурсы, выделяемые на исследования и разработки, ограничены, а системы образования и обучения могут быть недостаточно ориентированы на продвижение инноваций в секторе услуг.

Если говорить о периодах, то пандемия COVID-19 оказала значительное влияние на инновационное развитие сектора услуг. Пандемия ускорила внедрение цифровых технологий и инноваций в секторе услуг, поскольку предприятиям пришлось адаптироваться к новым способам предоставления услуг и взаимодействия с

клиентами. Это привело к появлению новых бизнес-моделей и возможностей для инноваций в секторе услуг.

В целом, анализ данных по различным регионам и периодам может дать представление о факторах, способствующих или препятствующих инновационному развитию сектора услуг. Такие факторы, как доступ к ресурсам, образование и обучение, регуляторная среда и технологический прогресс, могут играть роль в продвижении инноваций в секторе услуг.



Рисунок 4.3. Основные факторы, влияющие на инновационное развитие сферы услуг

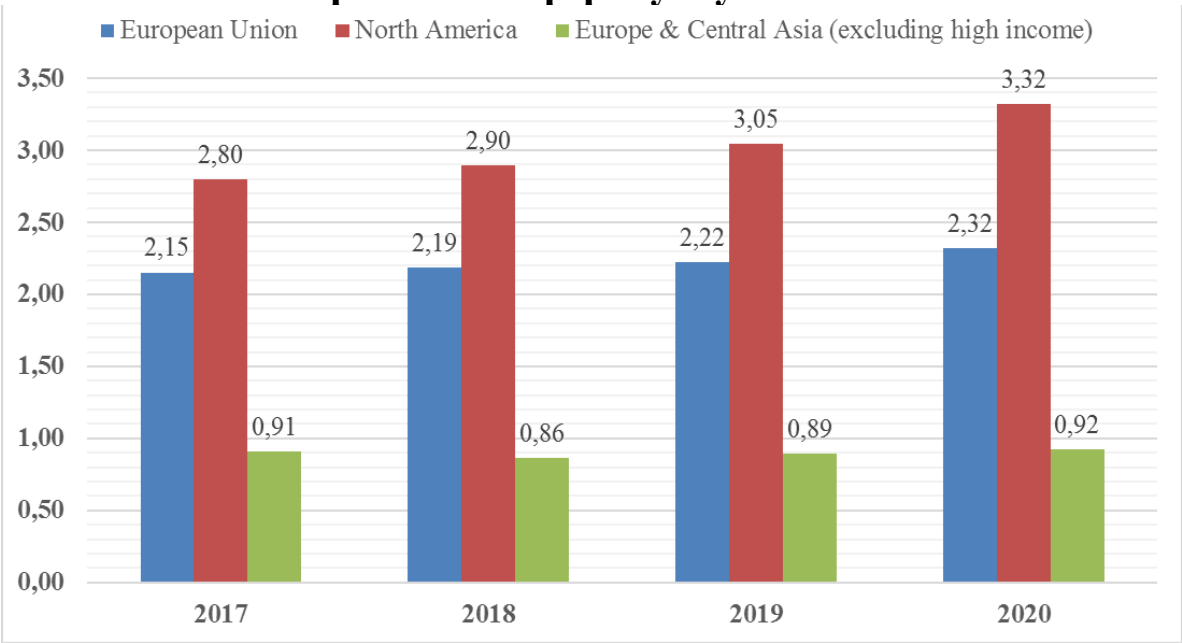

Рисунок 4.4. – Доля расходов на НИОКР в ВВП, %.

Инвестиции в НИОКР являются решающим фактором в продвижении инноваций в секторе услуг. По данным ОЭСР, на сектор услуг приходится более двух третей расходов на НИОКР в большинстве стран ОЭСР. Например, в США расходы на НИОКР в секторе услуг выросли с 70 млрд долларов в 2000 году до 125 млрд долларов в 2018 году. Аналогично, в Великобритании расходы на НИОКР в секторе услуг выросли с 8,7 млрд фунтов стерлингов в 2000 году до 25,9 млрд фунтов стерлингов в 2018 году.

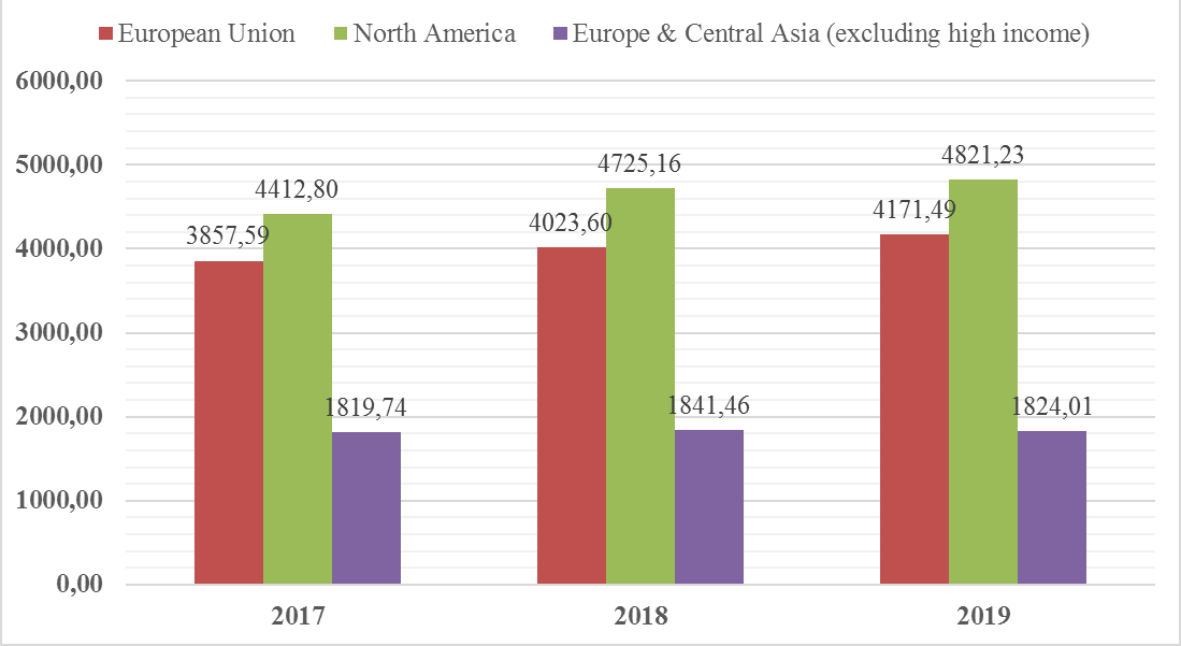

Рисунок 4.5. – Число научных сотрудников, занятых в НИОКР на каждые 1 млн. населения

Как видно из диаграмм, в Северной Америке и Европейском Союзе расходы на НИОКР и число исследователей имеют тенденцию к постоянному росту. Это не так в Европе и Центральной Азии, за исключением стран с высоким уровнем дохода.

Образование и обучение могут играть жизненно важную роль в продвижении инноваций в секторе услуг. В странах с развитой экономикой большое внимание уделяется образованию и обучению, что помогает формировать квалифицированную рабочую силу, способную поддерживать инновации. Например, в ЕС около 38%

трудоспособного населения имеет высшее образование. Однако в развивающихся странах образование и профессиональная подготовка зачастую ограничены, и нехватка квалифицированных кадров может препятствовать инновациям в секторе услуг.

Нормативно-правовая среда может как способствовать, так и препятствовать инновациям в секторе услуг. Согласно индексу легкости ведения бизнеса Всемирного банка, страны с более благоприятной для бизнеса нормативно-правовой базой, как правило, имеют более высокий уровень инноваций. Например, в 2020 году пять стран, лидирующих по индексу легкости ведения бизнеса (Новая Зеландия, Сингапур, САР Гонконг, Дания и Корея), вошли в первую тридцатку по Глобальному индексу инноваций.

Технологический прогресс является важнейшим фактором, способствующим развитию инноваций в сфере услуг. Внедрение новых цифровых технологий, таких как ИИ, IoT и облачные вычисления, может помочь предприятиям повысить производительность и улучшить качество обслуживания клиентов. Согласно отчету McKinsey Global Institute, цифровизация может добавить 2,2 триллиона долларов к ВВП стран G20 к 2025 году.

Доступ к финансированию является важнейшим фактором, способствующим развитию инноваций в секторе услуг. Стартапы и малые предприятия часто сталкиваются с проблемами в доступе к финансированию, что может препятствовать их способности к инновациям. По данным Всемирного банка, только около 34% взрослых в развивающихся странах имеют банковский счет.

В дополнение к вышеперечисленным факторам, для развивающихся стран некоторые из основных факторов, которые могут повлиять на инновационное развитие сектора услуг, включают:

Инфраструктура: Доступ к надежной инфраструктуре, такой как электричество, интернет и транспорт, имеет решающее значение для продвижения инноваций в секторе услуг.

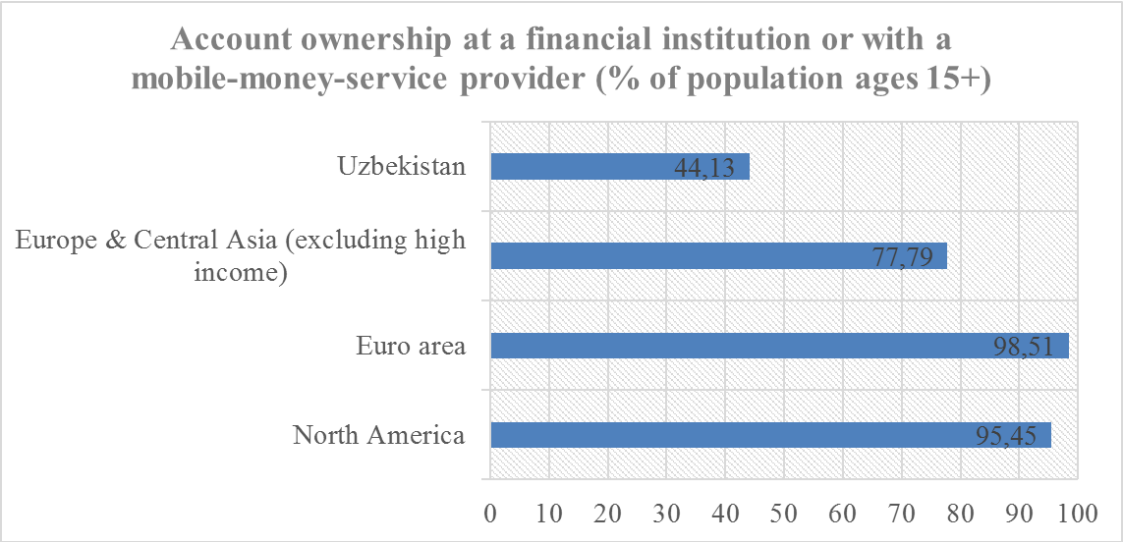

Рисунок 4.6. – Доля населения старше 15 лет, обладающих счетом в финансовом институте или мобильном банковском провайдере.

Человеческий капитал: Образование и профессиональная подготовка необходимы для формирования квалифицированной рабочей силы, способной поддерживать инновации в секторе услуг. В развивающихся странах часто отсутствует доступ к качественному образованию и обучению, что может препятствовать инновациям.

Государственная поддержка: Государственная политика и поддержка могут сыграть решающую роль в продвижении инноваций в секторе услуг. Развивающимся странам часто не хватает ресурсов и инфраструктуры для поддержки инноваций, и государственная поддержка может помочь восполнить этот пробел.

Права интеллектуальной собственности: Права интеллектуальной собственности (ПИС) могут играть решающую роль в продвижении инноваций в секторе услуг. В развивающихся странах часто отсутствуют сильные режимы ПИС, что может препятствовать инновациям, снижая стимулы для предприятий инвестировать в НИОКР.

Исходя из вышесказанного и опыта развитых стран, мы можем предложить ряд экономических механизмов, которые развивающиеся страны могут внедрить для стимулирования инновационного развития сферы услуг.

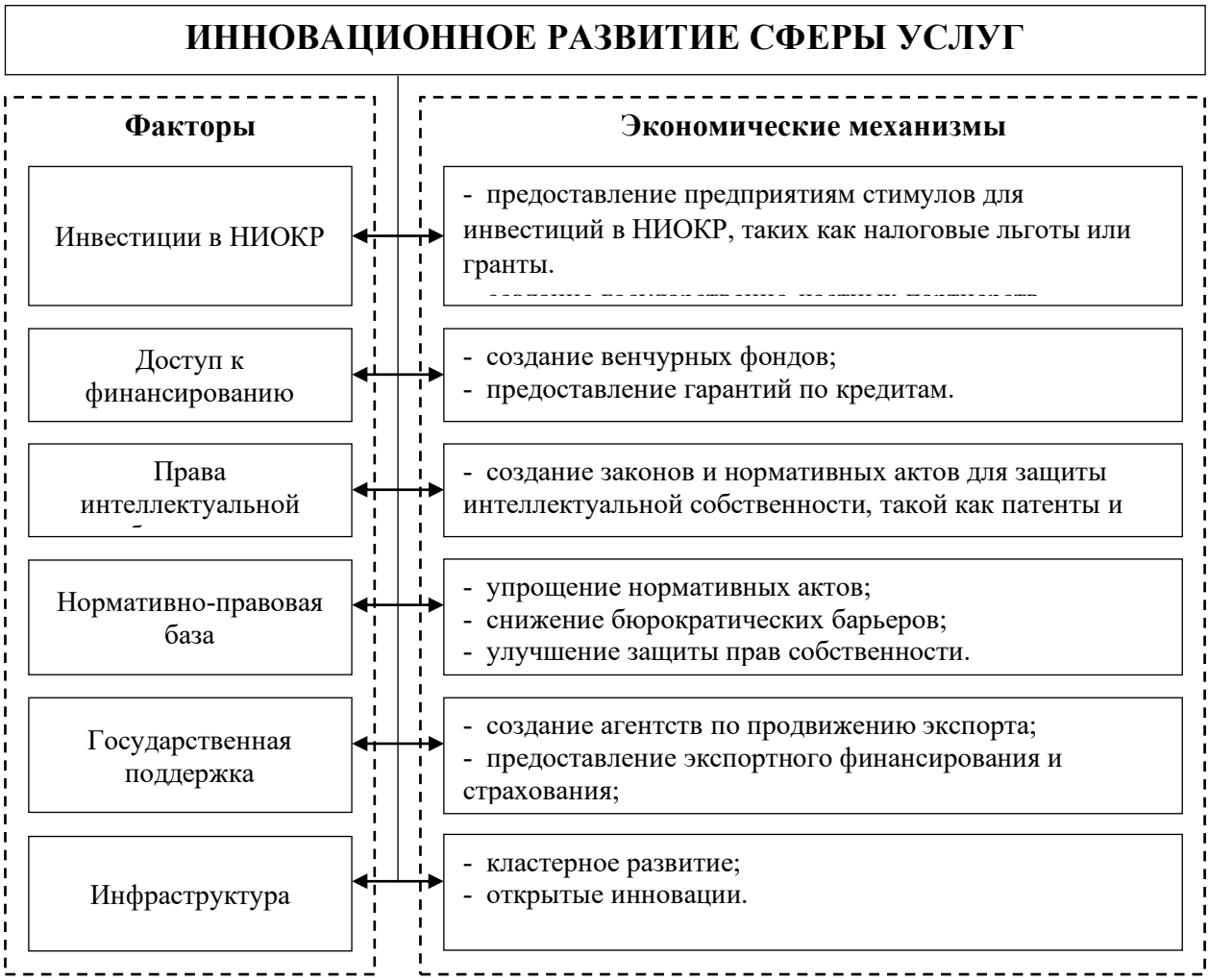

Рисунок 4.7. - Экономические механизмы инновационного развития сферы услуг

Как мы уже писали ранее, инвестиции в НИОКР являются наиболее важным фактором в развитии сектора услуг. Развивающиеся страны могут стимулировать инвестиции в исследования и разработки для продвижения инноваций в секторе услуг. Правительства могут стимулировать предприятия инвестировать в НИОКР, например, предоставлять налоговые льготы или гранты. Кроме того, эти страны могут создавать государственно-частные партнерства для продвижения инноваций в секторе услуг. Это может включать сотрудничество между государственными учреждениями, предприятиями и университетами для поддержки НИОКР, передачи технологий и коммерциализации инноваций. Например, в Индии правительство создало несколько

государственно-частных партнерств для продвижения инноваций в секторе услуг, таких как программа "Инновации в научном поиске для вдохновенных исследований" (INSPIRE).

Не менее важным фактором является доступ к финансированию. Очень важно содействовать доступу к финансированию для стартапов и малых предприятий, чтобы поддержать инновации в секторе услуг. Правительства могут создавать фонды венчурного капитала или предоставлять гарантии по кредитам, чтобы стимулировать инвестиции частного сектора в инновации. Например, в Нигерии правительство запустило несколько инициатив по поддержке доступа к финансированию для стартапов и малого бизнеса, таких как программа поддержки молодежного предпринимательства (YES) Банка промышленности.

Права интеллектуальной собственности являются важным элементом в системе экономического развития. Укрепление режимов прав интеллектуальной собственности способствует продвижению инноваций в секторе услуг. Это может включать в себя создание законов и нормативных актов для защиты интеллектуальной собственности, такой как патенты и торговые марки. Например, в Бразилии правительство создало несколько инициатив по поддержке прав интеллектуальной собственности, таких как Бразильское бюро патентов и торговых марок (INPI).

Для создания более благоприятных условий для инноваций в секторе услуг можно провести реформу нормативно-правовой базы. Это может включать упрощение нормативных актов, снижение бюрократических барьеров и улучшение защиты прав собственности. Например, в Грузии правительство провело ряд реформ для улучшения условий ведения бизнеса, включая упрощение процедур регистрации предприятий и сокращение количества разрешений и лицензий, необходимых для открытия бизнеса.

Для достижения значительных результатов внешней торговли, свидетельствующих о стабильности и самодостаточности экономики, необходимо стимулировать экспортно-ориентированную

политику. Страны с высокой долей импорта могут принять экспортно-ориентированную политику, чтобы стимулировать предприятия сектора услуг к разработке инновационных услуг для экспортных рынков. Это может включать создание агентств по продвижению экспорта, предоставление экспортного финансирования и страхования, а также налоговые льготы для предприятий-экспортеров. Например, в Колумбии правительство создало несколько инициатив по содействию экспорту услуг, таких как агентство ProColombia.

Развитие кластеров способствует повышению эффективности использования инфраструктуры в секторе услуг. Развивающиеся страны могут способствовать развитию кластеров, чтобы стимулировать сотрудничество и обмен знаниями между предприятиями и исследовательскими учреждениями в конкретных отраслях или регионах. Кластеры могут помочь создать критическую массу опыта, инфраструктуры и ресурсов, которые могут поддержать инновации и рост в секторе услуг. Например, в Малайзии правительство создало несколько отраслевых кластеров для продвижения инноваций и конкурентоспособности, таких как кластер Малайзийского международного исламского финансового центра (MIFC). Открытые инновации также являются системным механизмом в развитии сектора услуг. Правительства могут поощрять открытые инновации, способствуя сотрудничеству между предприятиями, исследовательскими институтами и клиентами. Открытые инновации могут помочь снизить затраты и риски инноваций, позволяя предприятиям использовать более широкий спектр знаний и ресурсов. Например, в Южной Африке правительство создало несколько инновационных центров для продвижения открытых инноваций и сотрудничества между предприятиями и исследовательскими учреждениями.

Внедрение этих экономических механизмов может иметь ряд преимуществ для инновационного развития сектора услуг в развивающихся странах. К ним относятся:

•Повышение производительности и конкурентоспособности. Инвестиции в НИОКР и инновации могут помочь предприятиям повысить производительность и конкурентоспособность, что может способствовать экономическому росту.

•Создание рабочих мест. Рост сектора услуг может привести к созданию новых рабочих мест, особенно в наукоемких отраслях.

•Повышение качества услуг. Инновации в сфере услуг могут привести к разработке новых и улучшенных услуг, что может принести пользу потребителям.

•Увеличение экспорта. Развитие инновационных услуг может увеличить экспорт, что может способствовать экономическому росту и диверсификации.

•Повышение инновационности и конкурентоспособности. Внедрение этих механизмов может помочь предприятиям сектора услуг стать более инновационными и конкурентоспособными, что может способствовать экономическому росту.

•Улучшение доступа к рынкам. Экспортно-ориентированная политика и открытые инновации могут помочь предприятиям получить доступ к новым рынкам и клиентам, что может способствовать увеличению доходов и прибыльности.

•Улучшение условий ведения бизнеса: Реформа регулирования и развитие кластеров могут создать более благоприятные условия для инноваций в бизнесе, что может привести к увеличению инвестиций и росту в секторе услуг.

•Расширение сотрудничества и обмена знаниями. Развитие кластеров и открытые инновации могут способствовать сотрудничеству и обмену знаниями между предприятиями, исследовательскими институтами и клиентами, что может привести к разработке новых и инновационных услуг.

На основе анализа научных работ и статистических данных, а также опыта развитых и развивающихся стран можно сделать несколько выводов относительно инновационного развития сферы услуг.

Инновации в секторе услуг становятся все более важными для экономического роста и конкурентоспособности, как в развитых, так и в развивающихся странах. Развивающиеся страны сталкиваются с уникальными проблемами при продвижении инноваций в секторе услуг, такими как отсутствие инфраструктуры, человеческого капитала и доступа к финансированию. Для продвижения инноваций в секторе услуг развивающиеся страны могут использовать такие экономические механизмы, как инвестиции в НИОКР, государственно-частное партнерство, доступ к финансированию и укрепление прав интеллектуальной собственности. Внедрение этих экономических механизмов может привести к ряду преимуществ, включая повышение производительности, создание рабочих мест, улучшение качества услуг и увеличение экспорта. Однако существует необходимость в дальнейших исследованиях конкретных проблем и возможностей для продвижения инноваций в секторе услуг в развивающихся странах, а также эффективности различных экономических механизмов в достижении этих целей. В целом, инновационное развитие сектора услуг - это сложный вопрос, который требует многогранного подхода, включающего в себя государственную политику, инвестиции частного сектора и сотрудничество между различными заинтересованными сторонами. Поощряя инновации в секторе услуг, страны могут добиться устойчивого экономического роста и повысить благосостояние своих граждан.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования осуществлен анализ подходов авторов к определению категории «услуга», которая в отличие от товаров не имеет материально-вещественной формы, неотделима от субъекта, оказывающего услугу, ее нельзя накопить, хранить. Услуга может совершаться только в результате участия в процессе не менее двух субъектов и желание одного их субъектов получать пользу и иной эффект в результате ее оказания. Также, определено значение и роль услуг в социально-экономическом развитии страны. Для этого на первоначальном этапе проведен анализ подходов авторов в научной среде к определению понятия «социально-экономическое развитие». В результате анализа сделан вывод, что социально-экономическое развитие территорий предусматривает рациональное использование имеющихся ресурсов, которое идентифицируется в результате определения и анализа динамики основных показателей.

В рамках исследования проведен анализ системного подхода к классификации видов и форм услуг в экономике, в результате, которого определено, что в настоящее время виды услуг в рамках представленных классификаций довольно размыты. Законодательно закреплены виды услуг в классификаторах разных стран, в том числе в Узбекистане. Классификаторы услуг в основном представлены виды услуг, но неопределенны функции и назначение, в связи с чем нами предложена типологизация видов услуг в соответствии с классификатором Узбекистана.

Проанализированы инновационные факторы и тенденции развития сферы услуг, в результате которого было определено, что предприятия, выбравшие политику инновационного развития, существенно улучшают показатели производительности труда, финансовую стабильность, в том числе за счет расширения сферы услуг. Общемировая тенденция цифровизации всех сфер

деятельности также выступает одним из основных факторов развития сферы услуг.

Проведенный анализ классификации методов оценки социально-экономической эффективности развития сферы услуг позволит определить, что эффективность — это понятие, которое включает в себя количественные и качественные показатели предоставления услуг, как в социальной сфере, так и на коммерческих предприятиях. На основе анализа предложена классификация показателей оценки социально-экономической сферы услуг в основу которой заложен принцип направленности по необходимости количественного и качественного выражения, эффективности использования ресурсов, направлениям синергетического эффекта, распространению оценки в масштабах уровневой интеграции, составляющим организации эффективного функционирования вертикальной интегрированной системы, направлениям сбалансированной системной оценки эффективности, видам интегральных показателей эффективности. Осуществлена комплексная оценка социально-экономической эффективности отраслевого развития сферы услуг в Республике Узбекистан. В результате было определено, что наибольший объем предоставленных услуг представлен в г, Ташкент, в том числе на душу населения, но темпы роста услуг во всех регионах остается примерно одинаковым. Анализ доли услуг в Узбекистане по основным видам деятельности показал, что наибольшая доля приходиться на транспортные услуги, услуги торговли и финансовые услуги.

Анализ методов оценки эффективности инноваций в сфере услуг показал, что наиболее распространенными методами являются индексные индикаторные методы, методы бальной оценки, матричные методы. Предложены методы кластерного и регрессионного анализа для проведения оценки эффективности инноваций в сфере услуг, которые позволили определить, что на развитие сферы услуг наибольшее влияние оказывают такие

направления как: объем произведенной инновационной продукции (товаров, работ и услуг), количество внедрённых инноваций.

Анализ состояния и факторов развития сферы услуг проведен при помощи методов факторного анализа, дискриминантного, дисперсионного анализа, кластерного и регрессионного анализа. Для проведения факторного анализа предложен алгоритм, на основе применения которого определены группы факторов оказывающих влияние на развитие услуг в Узбекистане: инфраструктурные, ресурсного потенциала, государственной поддержки, спрос на услуги и информационной поддержки.

Анализ реализации целевых программ республики по развитию сферы услуг позволил выделить наиболее перспективные направления реализации: услуги связи информатизации, финансовые услуги, услуги в сфере образования и здравоохранения, которые показали перевыполнение плановых показателей.

Проведенный эконометрический анализ сферы услуг позволил выделить, что сфера услуг на ряду с другими направлениями оказывает влияние на формирование ВВП республики. Наиболее перспективными видами услуг являются финансовые услуги, которые к 2030 году дают прирост ВВП на 12,26%, услуги связи информатизации – 5,19%, транспортные услуги 6,39%, услуги связанные с недвижимым имуществом 6,47%, услуги по ремонту компьютеров и бытовых товаров 3,07%. Все остальные виды услуг не способствуют увеличению ВВП, а наоборот способствуют снижению. Так услуги, в сфере образования способствуют снижению ВВП на 14%.

Также применение метода дисперсионного анализа позволило выделить виды услуг имеющие высокую долю риска: финансовые услуги, услуги проживания и питания, услуги в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Barnard C. Organization and Management: Selected Papers. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1938. P. 42.
2. Christaller, W. Central Places in Southern Germany. Englewood Cliffs / W. Christaller. – N.J., 1966. –230 p.
3. Doyle P., Stern P. Marketing Management and Strategy. Pearson Education Ltd, 2006, 446 p
4. Drucker P.F. The Practice of Management. N. Y.: Harper & Brothers, 1954. ; Drucker P.F. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. N. Y.: Harper & Raw,1973.
5. Emerson H. The Twelve Principles of Efficiency. Moscow, Biznes-Inform Publ., 1997, 200 p.
6. Harrington E.C., Industrial Quality Control, 21, 10, 494-498 (1965).
7. https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/services
8. Mukhammedov M.M., Murodov S.M. State and Priority Directions of Development of the Tertiary Sector of the Economy in Uzbekistan. Academic Journal of Digital Economics and Stability. 2021;7:44-56.
9. Ricardo D. On the Principles of Political Economy and Taxation. Moscow, Eskmo Publ., 2007, 960 p.
10. Smith P. C., Kendall L. M., Hulin C. L. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Chicago, Rand McNally, 1969.
11. The Kyoto Protocol to the framework convention of the United Nations on change of climate (2014).
12. Vernon, R. International Investment and International Trade in the Product Cycle / R. Vernon // Quarterly Journal of Economics, 1966. – pp. 190-207.
13. Waits M. J. The added value of the industry cluster approach to economic analysis, strategy development and service delivery. Economic development quarterly, February 2000, vol. 14, no 3, pp. 35–50.
14. Абдукаримов Б.А. ва бошқалар. Корхона иқтисодиёти // Дарслик. Т.:‘Fan va texnologiya’, 2007. – Б.288
15. Абдураҳмонов Қ .Х., Меҳнат иқтисодиёти (назария ва амалиёт) // –Т: Меҳнат, 2004 – Б.604.
16. Абрамов С.С. Оценка социально-экономической эффективности сферы услуг региона. Научно-технические ведомости СПбГПУ 3’ 2011. Экономические науки, с. 41-44

17. Аванесова Г.А Сервисная деятельность: историческая и современная практика, препринимательство, менежмент (учеб – пособие). М: Аспект – Пресс, 2005. С.63

18. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2006.

19. Агабабьян Э. М. Экономический анализ сферы услуг. – М., 1968. – С. 24–25.

20. Аксенова М.А. Стратегическое управление социально-экономическим развитием региона : дис. канд. экон.наук : 08.00.05. - Тамбов, 2007. - 169 с.;

21. Андреев А.В. Основы региональной экономики / А.В. Андреев Л.М. Борисова, Э.В. Пугачевская. – М.: КНОРУС, 2018. – 336 с.

22. Анисимов Ю. П. Управление бизнесом при развитии инноваций: / Ю.П. Анисимов, Ю.В. Журавлев, В.Б. Артеменко, Л.В. Прозоровская; Воронеж. гос. технол. акад. Воронеж, 2004. – С.501.

23. Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов. М.: ИНФРАМ, 2009.

24. Ахмадов М.И. Исследование социально-экономического регулирования региональной социально-экономической системы / М.И. Ахмадов // Экономический вестник Ростовского государственного университета. – Том 7. – № 4 (Часть 3). – 2019. – С. 271-274.

25. Ахполова В.Б., Хашева З.М. Функциональное содержание социально-экономической системы региона / В.Б. Ахполова, З.М. Хашева // Региональная 141 экономика: теория и практика. – № 10 (49). – 2017. – С. 13-18.

26. Баринов Н.А. Услуги (социально-правовой аспект). Саратов, 2001. - С. 14-15.

27. Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Экспертные оценки. — М.: Наука, 1973.

28. Буреш О.В., Порядкина Н.Н., Исхакова А.Ф. Управление региональным развитием / О.В. Буреш, Н.Н. Порядкина, А.Ф. Исхакова // Вестник ОГУ. – 2017. – № 13(149). – С. 63-67.

29. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: учеб. пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: Кнорус, 2007

30. Васильева Н.В. и др. Региональные факторы экономического роста / Н. В. Васильева, Т. А. Голикова, Е. Н. Десятко [и др.] — СПб: СПбГИЭУ, 2006. — 238 с.

31. Вебер, А. Теория размещения промышленности / А. Вебер. – Л., М., 1926. – 223 с.

32. Гайнанов Д.А., Закиров И.Д. Механизм взаимодействия экономических агентов в системе управления разноуровневыми социально-экономическими системами / Д.А. Гайнанов, И.Д. Закиров // Третья международная конференция «Информационные технологии интеллектуальной поддержки принятия решений», Уфа. – 2015. – С. 164-168

33. Гилета О.П. Эффективность некоммерческих организаций: теоретические подходы / О.П. Гилета // Социологические исследования современного общества: методология, теория, методы. – 2008. – № 795. – С. 72-77.

34. Глушков В.М. О прогнозировании на основе экспертных оценок // Науковедение. Прогнозирование. Информатика. — Киев, 1970

35. Горшков М.К., Шереги Ф.Э. Прикладная социология. — М.: Центр социального прогнозирования, 2003.

36. Грушевая Е.П. Обязательства по предоставлению услуг в хозяйственных отношениях. // Советское государство и право. - 1982. - № 1. - С. 82.

37. Ежегодный статистический сборник Узбекистан в цифрах.

38. Жданова О.А. Роль инноваций в современной экономике // Экономика, управление, финансы: материалы

39. Иванов Н.Н. Сфера услуг как объект исследования и управления. СПб., 2000. - С. 4.

40. Инновационная активность компаний в Узбекистане.

41. Казаченко Л.Д. Регион как социально-экономическая система / Л.Д. Казаченко // Вестник ЗабГУ. – № 1 (104). – 2016. – С. 135-142.

42. Калмыков Ю.Х. Избранное: тр., ст., выступления. М., 1998. - С. 31

43. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006.

44. Келеш Ю.В., Бессонова Е.А. Социально-экономическая система региона: структурные особенности и структурное управление / Ю.В. Келеш, Е.А. Бессонова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия Экономика. Социология. Менеджмент. – 2017. – № 4(25). – С.83-90.

45. Коломийченко О.В. Стратегическое планирование развития регионов России: методология и организация / О.В. Коломийченко, В.Е. Рохчин. – СПб.: Наука, 2018. – 235 с.

46. Коляго В. С. Услуга как экономическая категория. – М., 1983. – С. 20.

47. Корчагина Е.В. Методы оценки устойчивого развития региональных социально-экономических систем // Проблемы современной экономики. – 2018. – № 1. – С. 67-71.

48. Котлер Ф. Маркетинг, гостеприимство, туризм. – М., 1998.

49. Котлер, Ф. Основы маркетинга: [пер. с аегл.] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг.

50. Кэмпбелл Р. Макконелл. Стенли Л. Брю. Экономикс. Принципы, проблемы и политика. 1-2 книги - М. Республика, 1993.

51. Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.Қ., Абдукаримов Б.А. Сервис ривожи – аҳолининг бандлигини таъминлаш ва фаровонлигини ошириш омили. Рисола. Т.: ‘Fan va texnoloqiya’, 2007. – Б.28

52. Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.Қ., Ўзбекистоннинг 16 йиллик тараққиёт йўли: натижалар ва вазифалар. Рисола. Т.: ‘Fan va texnoloqiya’, 2007. – Б.20

53. Лавлок, Кристофер. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / Кристофер Лавлок ; [пер. с англ. Т. В. Безвенюк и др.]. - 4-е изд. - М. [и др.] : Вильямс, 2005 (ГПП Печ. Двор). - 997 с.

54. Лановенко О.А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки / О.А. Лановенко / Вестник Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина. – 2010. – № 889. – С. 142-147

55. Леш, А. Пространственная организация хозяйства / А. Леш. – М.: Наука, 2007. – 664 с.

56. Лиотар Ж.-Ф. Состояние постмодерна. — СПб., 1998.

57. Макаревич А.Н. Предпосылки становления и экономические особенности функционирования сферы услуг //Вестник Новгородского государственного университета. 2010. № 60. С. 8–12.

58. Малкова Т. Г., Мальцева А.А. Научно-теоретический анализ современных подходов к оценке устойчивости территорий как социально-экономических систем.

59. Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф. Энгельс, т.23. - М.: 1965. -483с.; Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф.Энгельс, т.26. - М.: 1965. - 483с

60. Маршалл А. Принципы политической экономии. Пер. с англ. Т. 1-3. М.: Прогресс, 1984.

61. Масленников Е.В. Метод интеграции концепций экспертов в социологическом исследовании (Выявление, оценка и обобщение эмпирического знания). — М.: Изд-во МГУ, 1992.

62. Миронова Н.В. Дифференцированный подход к маркетингу услуг.

63. Миронова Н.В. Маркетинг различных типов услуг. // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. - №4.

64. Мухаммедов М.М., Мухаммедова З.М., Вафаев И.В. УСИЛЕНИЕ ВЛИЯНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ НА ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ. Лучшая научно-исследовательская работа 2021: сборник статей XXXI. 2021:22.

65. Мухаммедов, М. М. "Занятость, уровень жизни и государственное регулирование рынка труда." (2008).

66. Никифорова Н.А. Факторные модели финансово-хозяйственной деятельности, приемы и методы анализа: Лекция / Моск.инст. потреб. кооп. кафедра аудита.-М.:Маркетинг, 2001.-С.127

67. Общегосударственный классификатор Республики Узбекистан. URL: https://nrm.uz/contentf?doc=118296_vvedenie

68. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: Дашков и К, 2005. – 476 с.

69. Пардаев М.К. Иқтисодий таҳлил. 6 томлик. (Қўлёзма ҳуқуқида) – Самарқанд - СамИСИ, 2007.

70. Пардаев М.Қ ва бошқалар. Бошқарув таҳлили. Ўқув қўлланма. Т.: Иқтисодиёт ва ҳуқуқ дунёси нашриёт уйи, 2005.- Б.328

71. Пардаев М.Қ. Исроилов Б.И. Молиявий таҳлил. Т.: “Иқтисодиёт ва ҳуқук дунёси” нашриет уйи, 1999. – Б.346

72. Пардаев М.Қ., Абдукаримов И.Т., Исроилов Б.И. Корхонанинг иқтисодий салоҳияти таҳлили. Т.: Иқтисодиёт ва ҳуқуқ дунёси нашриёт уйи, 2003.- Б.256

73. Пардаев М.Қ., Мамасоатов Т., Пардаев О. Модернизация, диверсификация ва инновация – иқтисодий ўсишнинг муҳим омиллари. Монография. – Т.: “Наврўз” нашриёти, 2014. – 100 бет.

74. Портер М.Э. Конкуренция.: Пер.с англ. — М.: Изд-во «Вильямс», 2005. — 608 с.

75. Прищепенко В.В. Семантика, дефиниции и соотношение понятий «продукт», «товар», «услуга» // Маркетинг в России и за рубежом. 2001, №2.

76. Раицкий К.А. Экономика предприятия. Учебник. - М.: 2000.

77. Романов Ж.А. Сервисная деятельность М: Дашков К. 2006. - С.399

78. Россинский М.Б. Сфера услуг в экономике развития социализма: теорет. и методол. вопросы. Саратов, 1976. - С. 8

79. С.В. Гиценко, Е.А. Шубина, региональный индекс инноваций как инструмент изучения инновационной активности областей федерального округа//Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление.2015. №4.С.76

80. С.В. Гиценко, Е.А. Шубина, региональный индекс инноваций как инструмент изучения инновационной активности областей федерального округа//Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление.2015. №4.С.77-78

81. Санникова, Л. В. Услуги в гражданском праве России / Л. В. Санникова; Рос. акад. наук, Ин-т государства и права. - Москва: Волтерс Клувер, 2006. – 150 с.

82. Социально-экономическое положение Республики Узбекистан.

83. Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. М., 2005. - С. 217.

84. Супиков В.Н. Моделирование социально-экономического развития регионов /

85. Туккель, И. Л. Управление инновационными проектами: учебник / И. Л. Туккель, А. В. Сурина, Н. Б. Культин / Под ред. И. Л. Туккеля. — СПб: БХВ-Петербург, 2011. — 416 с.

86. Тюнен, Й. Г. Изолированное государство в его отношении к сельскому хозяйству/ Й.Г. Тюнен // Исследование о влиянии хлебных цен богатства почвы и накладных расходов на земледелие / Й.Г. Тюнен. – М.: Экономическая жизнь, 1926. – 326 с.

87. УКАЗ Президента Республики Узбекистан «Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации»: https://lex.uz/ru/docs/5031048

88. Файзиев Э.С. Сервис соҳасининг иқтисодиётдаги ўрни. Рисола. Т.: ‘Fan va texnoloqiya’, 2007. – Б.16

89. Файзиев Э.С. Сервис тизими фаолияти асослари. Маъруза матни. Самарқанд, 2007. – Б.208

90. Федоров Р.Г. Гостиничный бизнес как составляющая современной индустрии туризма // Молодой ученый. 2013. № 4. С. 307-311.

91. Хаксевер К, Рандер Б.Управление и организация в сфере услуг: теория и практика. – С-ПБ: Питер, 2002

92. Христофорова И.В. Маркетинговая капитализация предприятий сферы услуг: автореф. дисс. д-ра экон. наук. М., 2007.

93. Цыганова И.А. Информационно-аналитическая система оценки социально-экономического положения регионов (на примере Оренбургской области) /

94. Шаблова Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: Автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Екатеринбург, 2002. - С. 13.

95. Шошин П.Б. Метод экспертных оценок. — М.: Изд-во МГУ, 1987.

96. Экономика Узбекистана – итоги 2020 г.

97. Эмерсон Г. Двенадцать принципов производительности. – М.: Экономика, 1992, -С.216.

98. Эндрю Ф.Сигел. Практическая бизнес-статистика.4-е издание, М.-Спб, 2002. – С. 389-450.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Таблица А1 - Вспомогательные величины у - уровень развития сферы услуг и x_1-. объем произведенной инновационной продукции (товаров, работ и услуг)

l_i	x_i	y_i	x_iy_i	x_i^2	y_i^2
1	1849	27.1268	50157.45	3418801	735.86
2	1348.7	35.1963	47469.25	1818991.69	1238.78
3	3635.9	44.386	161383.06	13219768.81	1970.12
4	4614.7	55.8728	257836.21	21295456.09	3121.77
5	7043	68.0321	479150.08	49603849	4628.37
6	8023.6	78.5304	630096.52	64378156.96	6167.02
7	10688.2	97.05	1037289.81	114237619.24	9418.7
8	18543.3	118.811	2203148.02	343853974.89	14116.05
9	28871.5	150.888	4356362.89	833563512.25	22767.19
10	26811.4	193.6978	5193309.19	718851169.96	37518.84
11	31142.8	219.9785	6850746.43	969873991.84	48390.54
∑	142572.1	1089.57	21266948.91	3134115291.73	150073.24

Источник: составлено автором

Таблица А2 - Вспомогательные величины у - уровень развития сферы услуг и x_2 - затраты на инновации

l_i	x_i	y_i	x_iy_i	x_i^2	y_i^2
1	264.4	27.1268	7172.33	69907.36	735.86
2	372.6	35.1963	13114.14	138830.76	1238.78
3	311.9	44.386	13843.99	97281.61	1970.12
4	4634.2	55.8728	258925.73	21475809.64	3121.77
5	3757.4	68.0321	255623.81	14118054.76	4628.37
6	5528.3	78.5304	434139.61	30562100.89	6167.02
7	2571.4	97.05	249554.37	6612097.96	9418.7
8	4162.3	118.811	494527.03	17324741.29	14116.05
9	4707.2	150.888	710259.99	22157731.84	22767.19
10	6603.5	193.6978	1279083.42	43606212.25	37518.84
11	6830	219.9785	1502453.16	46648900	48390.54
∑	39743.2	1089.57	5218697.58	202811668.36	150073.24

Источник: составлено автором

Таблица А3- Вспомогательные величины уровень развития сферы услуг и x_3-. численность работников, занятых научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими разработками.

l_i	x_i	y_i	x_iy_i	x_i^2	y_i^2
1	35.6	27.1268	965.71	1267.36	735.86
2	36.2	35.1963	1274.11	1310.44	1238.78
3	35.1	44.386	1557.95	1232.01	1970.12
4	35.2	55.8728	1966.72	1239.04	3121.77
5	35.8	68.0321	2435.55	1281.64	4628.37
6	36.8	78.5304	2889.92	1354.24	6167.02
7	37	97.05	3590.85	1369	9418.7
8	36.8	118.811	4372.24	1354.24	14116.05
9	37.2	150.888	5613.03	1383.84	22767.19
10	31.1	193.6978	6024	967.21	37518.84
11	30.3	219.9785	6665.35	918.09	48390.54
∑	387.1	1089.57	37355.44	13677.11	150073.24

Источник: составлено автором

Таблица В4 - Вспомогательные величины где у - уровень развития сферы услуг и x_4-. число работников, занятых научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими разработками, имеющих высшее образование.

I_i	x_i	y_i	x_iy_i	x_i^2	y_i^2
1	30.9	27.1268	838.22	954.81	735.86
2	31.9	35.1963	1122.76	1017.61	1238.78
3	30.5	44.386	1353.77	930.25	1970.12
4	31	55.8728	1732.06	961	3121.77
5	31.8	68.0321	2163.42	1011.24	4628.37
6	33	78.5304	2591.5	1089	6167.02
7	33.4	97.05	3241.47	1115.56	9418.7
8	33.4	118.811	3968.29	1115.56	14116.05
9	33.5	150.888	5054.75	1122.25	22767.19
10	27.8	193.6978	5384.8	772.84	37518.84
11	27.1	219.9785	5961.42	734.41	48390.54
∑	344.3	1089.57	33412.46	10824.53	150073.24

Источник: составлено автором

Таблица А5 - y - уровень развития сферы услуг и x_5-. Число предприятий и организаций внедрявщих инновации.

I_i	x_i	y_i	x_iy_i	x_i^2	y_i^2
1	149	27.1268	4041.89	22201	735.86
2	196	35.1963	6898.47	38416	1238.78
3	187	44.386	8300.18	34969	1970.12
4	761	55.8728	42519.2	579121	3121.77
5	852	68.0321	57963.35	725904	4628.37
6	935	78.5304	73425.92	874225	6167.02
7	933	97.05	90547.65	870489	9418.7
8	1023	118.811	121543.65	1046529	14116.05
9	1024	150.888	154509.31	1048576	22767.19
10	1587	193.6978	307398.41	2518569	37518.84
11	1217	219.9785	267713.83	1481089	48390.54
∑	8864	1089.57	1134861.88	9240088	150073.24

Источник: составлено автором

Таблица А6 - Вспомогательные величины *y* - уровень развития сферы услуг и x_6-. количество внедрённых инноваций.

I_i	x_i	y_i	x_iy_i	x_i^2	y_i^2
1	500	27.1268	13563.4	250000	735.86
2	842	35.1963	29635.28	708964	1238.78
3	699	44.386	31025.81	488601	1970.12
4	1334	55.8728	74534.32	1779556	3121.77
5	1465	68.0321	99667.03	2146225	4628.37
6	1819	78.5304	142846.8	3308761	6167.02
7	1906	97.05	184977.3	3632836	9418.7
8	2046	118.811	243087.31	4186116	14116.05
9	2558	150.888	385971.5	6543364	22767.19
10	4689	193.6978	908248.98	21986721	37518.84
11	4290	219.9785	943707.77	18404100	48390.54
∑	22148	1089.57	3057265.5	63435244	150073.24

Источник: составлено автором

Приложение В

Таблица В1 - Расчет параметров регрессии при x1 - объем произведенной инновационной продукции (товаров, работ и услуг)

Ii	x_i	y_i	$\hat{y}_i$	$x_i - \bar{x}$	$(x_i - \overline{x})^2$	Ei	ε_i^2	Ai	$\Delta\varepsilon_i$	$(\Delta\varepsilon_i)^2$
1	1849	27.1268	37.32	−11112.1	123478766.41	−10.2	103.99	0.38	—	—
2	1348.7	35.1963	34.55	−11612.4	134847833.76	0.65	0.42	0.02	10.85	117.69
3	3635.9	44.386	47.25	−9325.2	86959355.04	−2.86	8.21	0.06	−3.52	12.36
4	4614.7	55.8728	52.69	−8346.4	69662392.96	3.18	10.14	0.06	6.05	36.6
5	7043	68.0321	66.18	−5918.1	35023907.61	1.86	3.44	0.03	−1.33	1.77
6	8023.6	78.5304	71.62	−4937.5	24378906.25	6.91	47.7	0.09	5.05	25.51
7	10688.2	97.05	86.43	−2272.9	5166074.41	10.62	112.87	0.11	3.72	13.82
8	18543.3	118.811	130.06	5582.2	31160956.84	−11.25	126.56	0.09	−21.87	478.46
9	28871.5	150.888	187.43	15910.4	253140828.16	−36.55	1335.57	0.24	−25.3	639.88
10	26811.4	193.6978	175.99	13850.3	191830810.09	17.71	313.58	0.09	54.25	2943.45
11	31142.8	219.9785	200.05	18181.7	330574214.89	19.93	397.13	0.09	2.22	4.93
∑	—	—	—	—	1286224046.42	—	2459.61	1.26	—	4274.47

Источник: составлено автором

Таблица В2 – Расчет параметров регрессии при x_2- затраты на инновации

Ii	x_i	y_i	$\hat{y}_i$	$x_i - \bar{x}$	$(x_i - \overline{x})^2$	Ei	ε_i^2	Ai	$\Delta\varepsilon_i$	$(\Delta\varepsilon_i)^2$
1	264.4	27.1268	26.56	−3348.62	11213243.73	0.57	0.33	0.02	—	—
2	372.6	35.1963	28.9	−3240.42	10500309.99	6.3	39.67	0.18	5.73	32.8
3	311.9	44.386	27.58	−3301.12	10897381.25	16.8	282.31	0.38	10.5	110.33
4	4634.2	55.8728	121.16	1021.18	1042812.31	−65.29	4262.41	1.17	−82.09	6738.65
5	3757.4	68.0321	102.18	144.38	20846.11	−34.15	1165.92	0.5	31.14	969.8
6	5528.3	78.5304	140.52	1915.28	3668304.44	−61.99	3842.32	0.79	−27.84	775.12
7	2571.4	97.05	76.5	−1041.62	1084968.44	20.55	422.25	0.21	82.54	6812.08
8	4162.3	118.811	110.94	549.28	301710.52	7.87	61.9	0.07	−12.68	160.82
9	4707.2	150.888	122.74	1094.18	1197233.85	28.15	792.29	0.19	20.28	411.28
10	6603.5	193.697	163.79	2990.48	8942981.5	29.9	894.21	0.15	1.76	3.08
11	6830	219.978	168.7	3216.98	10348972.02	51.28	2629.67	0.23	21.38	456.98
∑	—	—	—	—	59218764.16	—	14393.28	3.89	—	16470.94

Источник: составлено автором

Таблица В3 – Расчет параметров регрессии при x_3 – численность работников, занятых научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими разработками

Ii	x_i	y_i	$\hat{y}_i$	$x_i - \bar{x}$	$(x_i - \overline{x})^2$	Ei	ε_i^2	Ai	$\Delta\varepsilon_i$	$(\Delta\varepsilon_i)^2$
1	35.6	27.1268	91.67	0.41	0.17	−64.54	4165.52	2.38	—	—
2	36.2	35.1963	80.84	1.01	1.02	−45.64	2083.12	1.3	18.9	357.2
3	35.1	44.386	100.69	−0.09	0.01	−56.31	3170.45	1.27	−10.67	113.75
4	35.2	55.8728	98.89	0.01	0	−43.01	1850.28	0.77	13.29	176.67
5	35.8	68.0321	88.06	0.61	0.37	−20.03	401.02	0.29	22.99	528.51
6	36.8	78.5304	70.01	1.61	2.59	8.52	72.64	0.11	28.55	815.02
7	37	97.05	66.4	1.81	3.27	30.65	939.59	0.32	22.13	489.72
8	36.8	118.811	70.01	1.61	2.59	48.8	2381.79	0.41	18.15	329.46
9	37.2	150.888	62.79	2.01	4.04	88.1	7761.74	0.58	39.3	1544.26
10	31.1	193.6978	172.89	−4.09	16.74	20.8	432.82	0.11	−67.3	4528.82
11	30.3	219.9785	187.33	−4.89	23.92	32.64	1065.68	0.15	11.84	140.2
∑	—	—	—	—	54.71	—	24324.64	7.68	—	9023.61

Источник: составлено автором

Таблица В4 – Расчет параметров регрессии при x_4 – число работников, занятых научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими разработками, имеющих высшее образование

Ii	x_i	y_i	$\hat{y}_i$	$x_i - \bar{x}$	$(x_i - \overline{x})^2$	Ei	ε_i^2	Ai	$\Delta\varepsilon_i$	$(\Delta\varepsilon_i)^2$
1	30.9	27.1268	104.82	−0.4	0.16	−77.69	6035.92	2.86	—	—
2	31.9	35.1963	90.4	0.6	0.36	−55.21	3047.73	1.57	22.48	505.57
3	30.5	44.386	110.58	−0.8	0.64	−66.2	4382.19	1.49	−10.99	120.82
4	31	55.8728	103.38	−0.3	0.09	−47.5	2256.59	0.85	18.69	349.49
5	31.8	68.0321	91.84	0.5	0.25	−23.81	567.01	0.35	23.69	561.29
6	33	78.5304	74.55	1.7	2.89	3.98	15.88	0.05	27.8	772.66
7	33.4	97.05	68.78	2.1	4.41	28.27	799.23	0.29	24.29	589.8
8	33.4	118.811	68.78	2.1	4.41	50.03	2503.16	0.42	21.76	473.54
9	33.5	150.888	67.34	2.2	4.84	83.55	6980.63	0.55	33.52	1123.49
10	27.8	193.6978	149.51	−3.5	12.25	44.19	1952.93	0.23	−39.36	1549.07
11	27.1	219.9785	159.6	−4.2	17.64	60.38	3645.97	0.27	16.19	262.11
∑	—	—	—	—	47.94	—	32187.25	8.94	—	6307.85

Источник: составлено автором

Таблица В5 – Расчет параметров регрессии при x_5 – число предприятий и организаций внедрявщие инновации.

Ii	x_i	y_i	$\hat{y}_i$	$x_i - \bar{x}$	$(x_i - \overline{x})^2$	Ei	ε_i^2	Ai	$\Delta\varepsilon_i$	$(\Delta\varepsilon_i)^2$
1	149	27.1268	18.61	−656.82	431410.12	8.52	72.56	0.31	—	—
2	196	35.1963	24.36	−609.82	371878.21	10.83	117.32	0.31	2.31	5.35
3	187	44.386	23.26	−618.82	382935.94	21.12	446.2	0.48	10.29	105.92
4	761	55.8728	93.56	−44.82	2008.67	−37.69	1420.53	0.67	−58.81	3459.01
5	852	68.0321	104.71	46.18	2132.76	−36.68	1345.11	0.54	1.01	1.03
6	935	78.5304	114.87	129.18	16687.94	−36.34	1320.8	0.46	0.33	0.11
7	933	97.05	114.63	127.18	16175.21	−17.58	309	0.18	18.76	352.11
8	1023	118.811	125.65	217.18	47167.94	−6.84	46.78	0.06	10.74	115.31
9	1024	150.888	125.77	218.18	47603.31	25.11	630.74	0.17	31.95	1021.09
10	1587	193.6978	194.73	781.18	610245.03	−1.03	1.06	0.01	−26.14	683.46
11	1217	219.9785	149.41	411.18	169070.49	70.57	4979.79	0.32	71.6	5126
∑	—	—	—	—	2097315.64	—	10689.89	3.51	—	10869.4

Источник: составлено автором

Таблица В6 – Расчет параметров регрессии при x_6 – количество внедрённых инноваций

Ii	x_i	y_i	$\hat{y}_i$	$x_i - \bar{x}$	$(x_i - \overline{x})^2$	Ei	ε_i^2	Ai	$\Delta\varepsilon_i$	$(\Delta\varepsilon_i)^2$
1	500	27.1268	29.69	−1513.45	2290544.66	−2.57	6.58	0.09	—	—
2	842	35.1963	45.37	−1171.45	1372305.75	−10.17	103.42	0.29	−7.6	57.82
3	699	44.386	38.81	−1314.45	1727790.75	5.57	31.07	0.13	15.74	247.85
4	1334	55.8728	67.91	−679.45	461658.48	−12.04	144.98	0.22	−17.61	310.26
5	1465	68.0321	73.92	−548.45	300802.39	−5.88	34.63	0.09	6.16	37.89
6	1819	78.5304	90.14	−194.45	37812.57	−11.61	134.79	0.15	−5.72	32.78
7	1906	97.05	94.13	−107.45	11546.48	2.92	8.54	0.03	14.53	211.19
8	2046	118.811	100.54	32.55	1059.21	18.27	333.71	0.15	15.35	235.47
9	2558	150.888	124.01	544.55	296529.75	26.88	722.56	0.18	8.61	74.18
10	4689	193.6978	221.67	2675.55	7158543.48	−27.97	782.33	0.14	−54.85	3008.6
11	4290	219.9785	203.38	2276.55	5182659.21	16.6	275.43	0.08	44.57	1986.15
∑	—	—	—	—	18841252.73	—	2578.04	1.54	—	6202.2

Источник: составлено автором

Приложение С

Таблица С1- Расчёт изменения результирующего показателя в результате увеличение переменной X1 на 1%

	У	b0	X1	b1	X2	b2	X3	b3	X4	b4	X5	b5	X6	b6
2010	27,13	317,1821	1849,00	0,003187	264,40	0,000186	35,60	-36,1959	30,90	32,05542	149,00	-0,0113	500,00	0,009648
2011	35,20	317,1821	1348,70	0,003187	372,60	0,000186	36,20	-36,1959	31,90	32,05542	196,00	-0,0113	842,00	0,009648
2012	44,39	317,1821	3635,90	0,003187	311,90	0,000186	35,10	-36,1959	30,50	32,05542	187,00	-0,0113	699,00	0,009648
2013	55,87	317,1821	4614,70	0,003187	4634,20	0,000186	35,20	-36,1959	31,00	32,05542	761,00	-0,0113	1334,00	0,009648
2014	68,03	317,1821	7043,00	0,003187	3757,40	0,000186	35,80	-36,1959	31,80	32,05542	852,00	-0,0113	1465,00	0,009648
2015	78,53	317,1821	8023,60	0,003187	5528,30	0,000186	36,80	-36,1959	33,00	32,05542	935,00	-0,0113	1819,00	0,009648
2016	97,05	317,1821	10688,20	0,003187	2571,40	0,000186	37,00	-36,1959	33,40	32,05542	933,00	-0,0113	1906,00	0,009648
2017	118,81	317,1821	18543,30	0,003187	4162,30	0,000186	36,80	-36,1959	33,40	32,05542	1023,00	-0,0113	2046,00	0,009648
2018	150,89	317,1821	28871,50	0,003187	4707,20	0,000186	37,20	-36,1959	33,50	32,05542	1024,00	-0,0113	2558,00	0,009648
2019	193,70	317,1821	26811,40	0,003187	6603,50	0,000186	31,10	-36,1959	27,80	32,05542	1587,00	-0,0113	4689,00	0,009648
2020	219,98	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2021	218,3109	317,1821	31454,23	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2022	219,3134	317,1821	31768,77	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2023	220,326	317,1821	32086,46	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2024	221,3487	317,1821	32407,32	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2025	222,3817	317,1821	32731,40	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
%	101,8647													

Таблица С2- Расчёт изменения результирующего показателя в результате увеличение переменной Х2 на 1%

	У	b0	X1	b1	X2	b2	X3	b3	X4	b4	X5	b5	X6	b6
2010	27,13	317,18	1849,00	0,00	264,40	0,00	35,60	-36,20	30,90	32,06	149,00	-0,01	500,00	0,009648
2011	35,20	317,18	1348,70	0,00	372,60	0,00	36,20	-36,20	31,90	32,06	196,00	-0,01	842,00	0,009648
2012	44,39	317,18	3635,90	0,00	311,90	0,00	35,10	-36,20	30,50	32,06	187,00	-0,01	699,00	0,009648
2013	55,87	317,18	4614,70	0,00	4634,20	0,00	35,20	-36,20	31,00	32,06	761,00	-0,01	1334,00	0,009648
2014	68,03	317,18	7043,00	0,00	3757,40	0,00	35,80	-36,20	31,80	32,06	852,00	-0,01	1465,00	0,009648
2015	78,53	317,18	8023,60	0,00	5528,30	0,00	36,80	-36,20	33,00	32,06	935,00	-0,01	1819,00	0,009648
2016	97,05	317,18	10688,20	0,00	2571,40	0,00	37,00	-36,20	33,40	32,06	933,00	-0,01	1906,00	0,009648
2017	118,81	317,18	18543,30	0,00	4162,30	0,00	36,80	-36,20	33,40	32,06	1023,00	-0,01	2046,00	0,009648
2018	150,89	317,18	28871,50	0,00	4707,20	0,00	37,20	-36,20	33,50	32,06	1024,00	-0,01	2558,00	0,009648
2019	193,70	317,18	26811,40	0,00	6603,50	0,00	31,10	-36,20	27,80	32,06	1587,00	-0,01	4689,00	0,009648
2020	219,98	317,18	31142,80	0,00	6830,00	0,00	30,30	-36,20	27,10	32,06	1217,00	-0,01	4290,00	0,009648
2021	217,3309	317,1821	31142,80	0,003187	6898,30	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2022	217,3438	317,1821	31142,80	0,003187	6967,28	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2023	217,3567	317,1821	31142,80	0,003187	7036,96	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2024	217,3698	317,1821	31142,80	0,003187	7107,33	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2025	217,383	317,1821	31142,80	0,003187	7178,40	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
%	100,024													

Таблица С3- Расчёт изменения результирующего показателя в результате увеличение переменной Х3 на 1%

год	У	b0	Х1	b1	Х2	b2	Х3	b3	Х4	b4	Х5	b5	Х6	b6
2010	27,13	317,18	1849,00	0,00	264,40	0,00	35,60	-36,20	30,90	32,06	149,00	-0,01	500,00	0,009648
2011	35,20	317,18	1348,70	0,00	372,60	0,00	36,20	-36,20	31,90	32,06	196,00	-0,01	842,00	0,009648
2012	44,39	317,18	3635,90	0,00	311,90	0,00	35,10	-36,20	30,50	32,06	187,00	-0,01	699,00	0,009648
2013	55,87	317,18	4614,70	0,00	4634,20	0,00	35,20	-36,20	31,00	32,06	761,00	-0,01	1334,00	0,009648
2014	68,03	317,18	7043,00	0,00	3757,40	0,00	35,80	-36,20	31,80	32,06	852,00	-0,01	1465,00	0,009648
2015	78,53	317,18	8023,60	0,00	5528,30	0,00	36,80	-36,20	33,00	32,06	935,00	-0,01	1819,00	0,009648
2016	97,05	317,18	10688,20	0,00	2571,40	0,00	37,00	-36,20	33,40	32,06	933,00	-0,01	1906,00	0,009648
2017	118,81	317,18	18543,30	0,00	4162,30	0,00	36,80	-36,20	33,40	32,06	1023,00	-0,01	2046,00	0,009648
2018	150,89	317,18	28871,50	0,00	4707,20	0,00	37,20	-36,20	33,50	32,06	1024,00	-0,01	2558,00	0,009648
2019	193,70	317,18	26811,40	0,00	6603,50	0,00	31,10	-36,20	27,80	32,06	1587,00	-0,01	4689,00	0,009648
2020	219,98	317,18	31142,80	0,00	6830,00	0,00	30,30	-36,20	27,10	32,06	1217,00	-0,01	4290,00	0,009648
2021	206,3508	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,60	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2022	195,2738	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,91	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2023	184,086	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	31,22	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2024	172,7863	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	31,53	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2025	161,3736	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	31,85	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
%	78,20351													

Таблица С3- Расчёт изменения результирующего показателя в результате увеличение переменной Х4 на 1%

Год	У	b0	X1	b1	X2	b2	X3	b3	X4	b4	X5	b5	X6	b6
2010	27,13	317,18	1849,00	0,00	264,40	0,00	35,60	-36,20	30,90	32,06	149,00	-0,01	500,00	0,009648
2011	35,20	317,18	1348,70	0,00	372,60	0,00	36,20	-36,20	31,90	32,06	196,00	-0,01	842,00	0,009648
2012	44,39	317,18	3635,90	0,00	311,90	0,00	35,10	-36,20	30,50	32,06	187,00	-0,01	699,00	0,009648
2013	55,87	317,18	4614,70	0,00	4634,20	0,00	35,20	-36,20	31,00	32,06	761,00	-0,01	1334,00	0,009648
2014	68,03	317,18	7043,00	0,00	3757,40	0,00	35,80	-36,20	31,80	32,06	852,00	-0,01	1465,00	0,009648
2015	78,53	317,18	8023,60	0,00	5528,30	0,00	36,80	-36,20	33,00	32,06	935,00	-0,01	1819,00	0,009648
2016	97,05	317,18	10688,20	0,00	2571,40	0,00	37,00	-36,20	33,40	32,06	933,00	-0,01	1906,00	0,009648
2017	118,81	317,18	18543,30	0,00	4162,30	0,00	36,80	-36,20	33,40	32,06	1023,00	-0,01	2046,00	0,009648
2018	150,89	317,18	28871,50	0,00	4707,20	0,00	37,20	-36,20	33,50	32,06	1024,00	-0,01	2558,00	0,009648
2019	193,70	317,18	26811,40	0,00	6603,50	0,00	31,10	-36,20	27,80	32,06	1587,00	-0,01	4689,00	0,009648
2020	219,98	317,18	31142,80	0,00	6830,00	0,00	30,30	-36,20	27,10	32,06	1217,00	-0,01	4290,00	0,009648
2021	226,0052	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,37	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2022	234,7791	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,64	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2023	243,6408	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,92	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2024	252,591	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	28,20	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
2025	261,6307	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	28,48	32,05542	1217,00	-0,0113	4290,00	0,009648
%	115,7631													

Таблица С3- Расчёт изменения результирующего показателя в результате увеличение переменной X5 на 1%

Год	У	b0	X1	b1	X2	b2	X3	b3	X4	b4	X5	b5	X6	b6
2010	27,13	317,18	1849,00	0,00	264,40	0,00	35,60	-36,20	30,90	32,06	149,00	-0,01	500,00	0,009648
2011	35,20	317,18	1348,70	0,00	372,60	0,00	36,20	-36,20	31,90	32,06	196,00	-0,01	842,00	0,009648
2012	44,39	317,18	3635,90	0,00	311,90	0,00	35,10	-36,20	30,50	32,06	187,00	-0,01	699,00	0,009648
2013	55,87	317,18	4614,70	0,00	4634,20	0,00	35,20	-36,20	31,00	32,06	761,00	-0,01	1334,00	0,009648
2014	68,03	317,18	7043,00	0,00	3757,40	0,00	35,80	-36,20	31,80	32,06	852,00	-0,01	1465,00	0,009648
2015	78,53	317,18	8023,60	0,00	5528,30	0,00	36,80	-36,20	33,00	32,06	935,00	-0,01	1819,00	0,009648
2016	97,05	317,18	10688,20	0,00	2571,40	0,00	37,00	-36,20	33,40	32,06	933,00	-0,01	1906,00	0,009648
2017	118,81	317,18	18543,30	0,00	4162,30	0,00	36,80	-36,20	33,40	32,06	1023,00	-0,01	2046,00	0,009648
2018	150,89	317,18	28871,50	0,00	4707,20	0,00	37,20	-36,20	33,50	32,06	1024,00	-0,01	2558,00	0,009648
2019	193,70	317,18	26811,40	0,00	6603,50	0,00	31,10	-36,20	27,80	32,06	1587,00	-0,01	4689,00	0,009648
2020	219,98	317,18	31142,80	0,00	6830,00	0,00	30,30	-36,20	27,10	32,06	1217,00	-0,01	4290,00	0,009648
2021	217,1807	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1229,17	-0,0113	4290,00	0,009648
2022	217,0418	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1241,46	-0,0113	4290,00	0,009648
2023	216,9015	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1253,88	-0,0113	4290,00	0,009648
2024	216,7598	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1266,42	-0,0113	4290,00	0,009648
2025	216,6166	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1279,08	-0,0113	4290,00	0,009648
%	99,74029													

Таблица С3- Расчёт изменения результирующего показателя в результате увеличение переменной Х6 на 1%

Год	У	b0	X1	b1	X2	b2	X3	b3	X4	b4	X5	b5	X6	b6
2010	27,13	317,18	1849,00	0,00	264,40	0,00	35,60	-36,20	30,90	32,06	149,00	-0,01	500,00	0,009648
2011	35,20	317,18	1348,70	0,00	372,60	0,00	36,20	-36,20	31,90	32,06	196,00	-0,01	842,00	0,009648
2012	44,39	317,18	3635,90	0,00	311,90	0,00	35,10	-36,20	30,50	32,06	187,00	-0,01	699,00	0,009648
2013	55,87	317,18	4614,70	0,00	4634,20	0,00	35,20	-36,20	31,00	32,06	761,00	-0,01	1334,00	0,009648
2014	68,03	317,18	7043,00	0,00	3757,40	0,00	35,80	-36,20	31,80	32,06	852,00	-0,01	1465,00	0,009648
2015	78,53	317,18	8023,60	0,00	5528,30	0,00	36,80	-36,20	33,00	32,06	935,00	-0,01	1819,00	0,009648
2016	97,05	317,18	10688,20	0,00	2571,40	0,00	37,00	-36,20	33,40	32,06	933,00	-0,01	1906,00	0,009648
2017	118,81	317,18	18543,30	0,00	4162,30	0,00	36,80	-36,20	33,40	32,06	1023,00	-0,01	2046,00	0,009648
2018	150,89	317,18	28871,50	0,00	4707,20	0,00	37,20	-36,20	33,50	32,06	1024,00	-0,01	2558,00	0,009648
2019	193,70	317,18	26811,40	0,00	6603,50	0,00	31,10	-36,20	27,80	32,06	1587,00	-0,01	4689,00	0,009648
2020	219,98	317,18	31142,80	0,00	6830,00	0,00	30,30	-36,20	27,10	32,06	1217,00	-0,01	4290,00	0,009648
2021	217,7321	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4332,90	0,009648
2022	218,1502	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4376,23	0,009648
2023	218,5724	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4419,99	0,009648
2024	218,9988	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4464,19	0,009648
2025	219,4296	317,1821	31142,80	0,003187	6830,00	0,000186	30,30	-36,1959	27,10	32,05542	1217,00	-0,0113	4508,83	0,009648
%	100,7796													

Приложение D

Анкета «Определение факторов, сдерживающих развитие сферы услуг в Узбекистане»

№	Содержание вопроса	Баллы									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Недостаточность финансовых ресурсов для открытия бизнеса в сфере услуг										
2.	Высокий уровень изношенности оборудования предприятий сферы услуг										
3.	Высокий уровень конкуренции на рынке услуг										
4.	Низкий потребительский спрос на услуги										
5.	Низкая цифровая грамотность населения										
6.	Отсутствие высококвалифицированных специалистов в сфере услуг										
7.	Недостаточная законодательная поддержка предприятий сферы услуг										
8.	Слабо развитое взаимодействия с субъектами рынка										
9.	Низкий уровень инновационной активности предприятий сферы услуг										
10.	Слабая системы мотивации работников предприятий сферы услуг										
11.	Недостаточный объем финансирования на научные исследования и разработки сферы услуг										
12.	Низкий вклад сферы услуг в повышение доходов наименее обеспеченных домохозяйств										
13.	Отсутствие поддержки отрасли со стороны государства										
14.	Недостаточно развития инфраструктура сферы услуг										
15.	Не развитость высокотехнологичных отраслей в сфере услуг										
16.	Высокая межрегиональная дифференциация в потреблении услуг										

1. Готовы ли Вы к внедрению инноваций на предприятии?

а) да;

б) нет.

2. Сколько Вам лет _____.

3. Ваш опыт работы на рынке _____лет.

4. Специализация вашего предприятия:

а) финансы и страхование;

б) образование;

в) здравоохранение;

г) транспорт;

д) торговля.

5. Размер предприятия:

а) крупное;

б) среднее;

в) малое

6. Наличие структурных подразделений, занимающихся инновациями?

а) да;

б) нет

7. Количество реализованных инновационных проектов _____ед.

8. Рентабельность внедренных инноваций _____%

9. Доля инновационных услуг в общем объеме _____%

Приложение Е

Таблица Е1 – Исходная информация для анализа

№ п/п	Готовность к внедрению инноваций (да – 1, нет – 2)	Возраст, лет	Опыт, лет	Специализация (финансы, страхование – 1, образование – 2; здравоохранение– 3; транспорт – 4; торговля – 5)	Размер (крупное – 1, среднее -2, малое – 3)	Наличие структурных подразделений, занимающихся инновациями (да – 2, нет – 1)	Количество реализованных инновационных проектов, ед.	Рентабельность внедренных инноваций, %	Доля инновационной услуг, %
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
1	1	58	12	1	1	2	2	10	10
2	1	57	17	1	1	2	2	9	10
3	1	39	5	1	1	2	0	0	0
4	1	58	14	1	1	2	1	10	10
5	1	45	4	1	1	2	1	8	9
6	1	45	5	1	1	2	1	8	10
7	1	58	20	1	1	2	1	9	12
8	2	40	1	1	1	1	0	0	0
9	1	50	10	1	1	2	2	11	12
10	1	50	10	1	1	2	2	10	15
11	1	45	5	1	1	2	1	8	9
12	2	48	9	1	1	1	0	0	0
13	2	45	5	1	1	1	0	0	0
14	2	45	2	1	1	1	0	0	0
15	2	40	8	1	2	1	0	0	0
16	1	51	15	2	1	2	1	7	5
17	1	52	12	2	1	2	1	6	5
18	2	40	3	2	2	1	0	0	0
19	2	38	3	2	3	1	0	0	0
20	1	48	5	3	1	2	2	35	30
21	1	51	15	3	1	2	3	37	35
22	1	51	15	3	1	2	2	35	30
23	2	49	10	3	2	1	0	0	0
24	1	50	10	3	2	1	0	0	0
25	1	52	15	3	1	2	1	25	30
26	1	48	5	3	1	2	2	35	30
27	2	45	10	3	2	1	0	0	0
28	2	45	10	3	2	1	0	0	0
29	2	50	10	4	1	1	0	0	0
30	2	45	2	4	1	1	0	0	0
31	2	55	10	4	2	1	0	0	0
32	2	55	20	4	1	1	0	0	0
33	2	60	20	4	1	1	0	0	0
34	1	50	15	4	1	2	1	10	15
35	1	54	10	4	1	1	1	9	10
36	2	38	8	4	3	1	0	0	0
37	2	35	5	4	3	1	0	0	0
38	2	52	15	4	3	1	0	0	0
39	2	48	10	4	3	1	0	0	0
40	1	45	15	4	2	2	1	15	15
41	2	47	18	5	1	1	1	18	10
42	2	40	5	5	3	1	0	0	0
43	1	43	9	5	2	1	0	0	0
44	2	44	14	5	2	1	0	0	0
45	1	54	33	5	1	2	1	15	10
46	2	54	30	5	2	1	0	0	0
47	2	54	10	5	2	1	0	0	0
48	1	52	27	5	1	2	2	18	20
49	1	46	11	5	2	1	0	0	0
50	1	60	23	5	1	2	2	20	25

Приложение Ж

Таблица Ж1 – Балльная оценка факторов, влияющих социально-экономическое развитие сферы услуг

Наблюдения	Факторы, предприятий обрабатывающего производства															
	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8	x_9	x_{10}	x_{11}	x_{12}	x_{13}	x_{14}	x_{15}	x_{16}
1.	8	6	1	8	6	5	6	4	7	4	9	9	3	9	8	8
2.	7	6	2	9	2	6	6	4	7	3	8	9	3	8	8	8
3.	9	7	8	7	8	5	7	3	8	4	9	10	6	8	9	9
4.	8	8	1	8	8	5	7	5	8	5	8	9	7	9	6	7
5.	9	6	1	7	5	7	7	6	9	4	9	9	8	8	9	9
6.	9	7	1	6	5	6	8	6	8	4	9	9	9	9	9	9
7.	8	6	1	7	5	6	9	7	9	5	9	9	9	9	9	8
8.	10	9	2	6	4	8	9	8	9	6	10	10	10	10	9	10
9.	7	7	1	7	5	7	8	5	9	4	8	8	5	9	8	9
10.	8	6	9	6	8	6	6	3	8	4	9	9	7	9	8	9
11.	7	7	1	6	3	7	8	8	8	5	9	9	3	9	9	9
12.	10	8	7	5	4	7	7	8	8	4	10	10	9	10	9	9
13.	9	9	8	5	3	8	7	6	8	5	9	10	8	10	9	9
14.	10	9	1	5	5	8	7	6	8	4	10	10	9	10	9	9
15.	10	8	2	5	4	8	7	5	7	4	10	10	4	10	8	9
16.	8	6	1	5	1	7	8	4	7	4	8	8	5	9	6	8
17.	9	6	2	5	5	7	9	4	7	5	9	9	5	9	8	9
18.	10	9	3	5	4	8	6	6	8	6	10	10	6	10	9	9
19.	10	9	4	5	5	8	7	6	8	6	10	10	4	10	8	9
20.	8	6	2	6	4	6	6	5	7	4	8	8	5	8	7	7
21.	8	6	1	6	6	6	5	4	7	4	8	8	4	8	7	6
22.	8	7	8	6	8	6	5	4	7	4	8	8	4	8	7	6
23.	10	9	1	5	5	8	6	6	8	6	10	10	6	10	9	9
24.	10	9	1	5	5	8	7	6	8	6	10	10	4	10	8	9
25.	8	7	1	5	5	5	4	4	6	3	8	8	4	8	7	6
26.	8	6	1	6	3	6	6	5	7	4	8	8	5	8	7	7
27.	10	9	8	5	3	8	6	6	8	6	10	10	6	10	9	9
28.	10	9	2	5	4	8	7	6	8	6	10	10	4	10	8	9
29.	10	9	2	1	5	7	9	5	9	1	9	9	9	9	9	9
30.	10	9	4	3	5	7	9	5	9	4	8	9	9	9	9	7
31.	10	9	7	1	2	7	9	5	9	1	9	9	9	9	9	9
32.	9	8	1	2	8	8	8	4	8	2	9	8	9	8	8	9
33.	4	5	1	3	5	7	6	5	6	4	6	7	4	8	5	2
34.	10	9	2	1	4	7	9	5	9	1	9	9	9	9	9	9
35.	5	9	9	1	8	7	9	5	9	1	9	9	9	9	9	9
36.	9	8	7	2	4	8	9	5	9	1	8	9	9	8	8	9
37.	10	9	1	3	5	7	9	5	9	4	8	9	9	9	9	7
38.	10	9	1	1	1	7	9	5	9	1	9	9	9	9	9	9
39.	9	8	3	2	4	8	8	4	8	2	9	8	9	8	8	9
40.	4	5	2	3	4	7	6	5	6	4	6	7	4	8	5	2
41.	10	9	7	1	2	7	9	5	9	1	9	9	9	9	9	9
42.	10	9	8	5	8	8	9	5	8	5	9	9	9	9	9	9
43.	9	9	1	2	5	8	8	2	5	5	9	9	9	9	9	9
44.	4	5	1	1	5	7	6	5	6	4	6	7	4	8	5	2
45.	1	1	1	1	5	5	8	8	1	1	9	9	3	10	9	10
46.	10	10	1	1	4	10	4	4	10	10	2	4	4	1	4	4
47.	10	10	2	2	4	10	4	4	10	10	2	4	4	1	4	4
48.	10	5	1	10	1	5	10	1	10	3	8	3	10	1	1	10
49.	9	9	1	2	5	8	8	2	5	5	9	9	9	9	9	9
50.	1	1	1	1	5	5	5	5	10	1	10	10	7	1	1	1

Источник: составлено автором

Приложение З

Таблица З1 - Расчет дисперсионного анализа услуги связи и информатизации

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	2 653,0		
2012	3 219,3	Максимум	13852,300
2013	3 749,8	Минимум	2653,000
2014	4 541,3	размах вариации	11199,300
2015	5 181,5	ср. минимальное отклонение	3140,660
2016	6 306,8	дисперсия по генеральной совокупности	12810867,104
2017	8 196,7	дисперсия по выборке	14234296,782
2018	10 332,6	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	3772,837
2019	10 891,7	ср. квадр. Отклонение по выборке	3579,227
2020	13 852,3	коэф. Вариации	0,519

Таблица З2 - Расчет дисперсионного анализа финансовых услуг

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	3 346,6		
2012	4 208,8	Максимум	45783,00
2013	5 546,5	Минимум	3346,60
2014	6 728,2	размах вариации	42436,40
2015	8 206,7	ср. минимальное отклонение	10978,69
2016	9 898,4	дисперсия по генеральной совокупности	183018702,2
2017	15 023,8	дисперсия по выборке	203354113,5
2018	21 296,3	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	14260,22838
2019	34 036,6	ср. квадр. Отклонение по выборке	13528,44049
2020	45 783,0	коэф. Вариации	0,88

Таблица 33 - Расчет дисперсионного анализа транспортных услуг

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	3 346,6		
2012	4 208,8	Максимум	45783,00
2013	5 546,5	Минимум	3346,60
2014	6 728,2	размах вариации	42436,40
2015	8 206,7	ср. минимальное отклонение	10978,69
2016	9 898,4	дисперсия по генеральной совокупности	183018702,2
2017	15 023,8	дисперсия по выборке	203354113,5
2018	21 296,3	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	14260,22838
2019	34 036,6	ср. квадр. Отклонение по выборке	13528,44049
2020	45 783,0	коэф. Вариации	0,88

Таблица 34 - Расчет дисперсионного анализа услуг проживания и питания

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	381,2		
2012	463,4	Максимум	5933,6
2013	590,1	Минимум	381,2
2014	729,1	размах вариации	5552,4
2015	890,6	ср. минимальное отклонение	1967,25
2016	3 038,7	дисперсия по генеральной совокупности	4466946,8
2017	3 649,6	дисперсия по выборке	4963274,2
2018	4 673,3	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	2227,8407
2019	5 933,6	ср. квадр. Отклонение по выборке	2113,5153
2020	5 431,7	коэф. Вариации	0,8197861

Таблица 35 - Расчет дисперсионного анализа услуг торговли

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	8 789,9		
2012	11 533,6	Максимум	57572,70
2013	14 807,9	Минимум	8789,90
2014	18 979,2	размах вариации	48782,80
2015	21 366,9	ср. минимальное отклонение	13140,89
2016	27 368,2	дисперсия по генеральной совокупности	239888480,20
2017	32 006,9	дисперсия по выборке	266542755,78
2018	39 743,4	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	16326,14
2019	48 748,2	ср. квадр. Отклонение по выборке	15488,33
2020	57 572,7	коэф. Вариации	0,55

Таблица 36 - Расчет дисперсионного анализа услуг связанных с недвижимым имуществом

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	1 063,8		
2012	1 408,6	Максимум	6016,90
2013	1 755,3	Минимум	1063,80
2014	2 236,0	размах вариации	4953,10
2015	2 757,3	ср. минимальное отклонение	1512,74
2016	3 405,1	дисперсия по генеральной совокупности	3002474,51
2017	4 026,5	дисперсия по выборке	3336082,79
2018	4 949,2	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	1826,49
2019	5 950,7	ср. квадр. Отклонение по выборке	1732,76
2020	6 016,9	коэф. Вариации	0,52

Таблица 37 - Расчет дисперсионного анализа услуг в сфере образования

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	1 027,4		
2012	1 385,3	Максимум	7164,9
2013	1 793,0	Минимум	1027,4
2014	2 154,4	размах вариации	6137,5
2015	2 681,4	ср. минимальное отклонение	1606,57
2016	3 263,0	дисперсия по генеральной совокупности	3712314,31
2017	4 402,0	дисперсия по выборке	4176353,60
2018	5 416,5	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	2550,61
2019	7 164,9	ср. квадр. Отклонение по выборке	2419,72577
2020	8 539,4	коэф. Вариации	0,6396771

Таблица 38 - Расчет дисперсионного анализа услуг в сфере здавоохранения

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	354,4		
2012	498,8	Максимум	3386,70
2013	671,9	Минимум	354,40
2014	869,9	размах вариации	3032,30
2015	1 100,4	ср. минимальное отклонение	856,56
2016	1 416,3	дисперсия по генеральной совокупности	1024616,93
2017	1 701,5	дисперсия по выборке	1138463,26
2018	2 220,0	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	1066,99
2019	3 104,3	ср. квадр. Отклонение по выборке	1012,23
2020	3 386,7	коэф. Вариации	0,66

Таблица 39 - Расчет дисперсионного анализа услуг аренды и проката

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	694,4		
2012	902,7	максимум	3733,5
2013	1 177,2	минимум	694,4
2014	1 494,6	размах вариации	3039,1
2015	1 801,6	ср. минимальное отклонение	868,37037
2016	2 270,1	дисперсия по генеральной совокупности	998739,807
2017	2 589,2	дисперсия по выборке	1123582,28
2018	3 297,4	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	1209,31328
2019	3 733,5	ср. квадр. Отклонение по выборке	1147,25531
2020	4 149,0	коэф. вариации	0,5188923

Таблица 310 - Расчет дисперсионного анализа услуг по ремонту компьютеров и бытовых товаров

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	762,9		
2012	944,1	максимум	3200,10
2013	1 122,8	минимум	762,90
2014	1 388,3	размах вариации	2437,20
2015	1 724,5	ср. минимальное отклонение	690,58
2016	2 187,8	дисперсия по генеральной совокупности	613534,91
2017	2 329,2	дисперсия по выборке	690226,77
2018	2 630,7	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	921,96
2019	3 200,1	ср. квадр. Отклонение по выборке	874,64
2020	3 347,8	коэф. вариации	0,45

Таблица 311 - Расчет дисперсионного анализа индивидуальных услуг

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	963,9		
2012	1 233,6	максимум	4575,60
2013	1 558,0	минимум	963,90
2014	2 036,4	размах вариации	3611,70
2015	2 366,5	ср. минимальное отклонение	962,89
2016	2 915,5	дисперсия по генеральной совокупности	1267568,45
2017	3 134,4	дисперсия по выборке	1426014,50
2018	3 700,6	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	1381,90
2019	4 575,6	ср. квадр. Отклонение по выборке	1310,98
2020	5 032,2	коэф. вариации	0,48

Таблица 312 - Расчет дисперсионного анализа услуг в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	383,1		
2012	537,2	максимум	4543,10
2013	661,1	минимум	383,10
2014	748,7	размах вариации	4160,00
2015	841,0	ср. минимальное отклонение	1030,60
2016	1 132,6	дисперсия по генеральной совокупности	1710771,90
2017	1 611,7	дисперсия по выборке	1924618,39
2018	2 953,6	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	1696,63
2019	4 543,1	ср. квадр. Отклонение по выборке	1609,56
2020	4 907,5	коэф. вариации	0,88

Таблица 313 - Расчет дисперсионного анализа прочих услуг

Годы	Показатель	Наименование расчетных показателей	Результат расчета
2011	1 204,0		
2012	1 551,8	максимум	7342,00
2013	1 877,2	минимум	1204,00
2014	2 345,0	размах вариации	6138,00
2015	2 794,7	ср. минимальное отклонение	1522,95
2016	3 229,7	дисперсия по генеральной совокупности	3587169,23
2017	3 922,3	дисперсия по выборке	4035565,39
2018	5 516,8	ср. квадр. Отклонение по ген совокупности	2464,61
2019	7 342,0	ср. квадр. Отклонение по выборке	2338,14
2020	8 296,4	коэф. вариации	0,61

Ф. САФАРОВ

ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ: КЛЮЧ К ЭФФЕКТИВНОСТИ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

МОНОГРАФИЯ

Редактор: З.Н. Бободустов
Корректировщик: Д. Хамраев

Монография обсуждено и утверждено Советом Самаркандского института экономики и сервиса 31.03.2023, прот. №8

ISBN: 978-9943-9457-5-3

Лицензия № 033337 (27.07.2022)
© Издательство ООО “STAP-SEL”,
Самарканд 2023.

Распечатано: 18.05.2023 г.
Формат бумаги 60x84 1/16., Бумага офсетная.
Гарнитура “Times New Roman”.
Печать офсетная. Усл. п. л. 13.62
Заказ № 0029A/23. Тираж 100 эк.

Распечатано в полиграфии
Самаркандского института экономики и сервиса.
LICENSE № 025316
REESTR № X-119112
Адрес: г. Самарканд, ул. Шохруха 60.