использовать имеющиеся ресурсы.

Во-вторых, необходимо уделять особое внимание развитию человеческого капитала. Повышение квалификации сотрудников, развитие их профессиональных навыков и стимулирование творческой активности способствуют успешной реализации инновационных проектов.

В-третьих, организациям следует активно внедрять современные цифровые технологии и информационные системы управления. Использование цифровых инструментов значительно повышает эффективность инновационной деятельности и ускоряет процессы внедрения новых решений.

В-четвёртых, важным направлением развития инновационного менеджмента является формирование инновационной организационной культуры. Поддержка инициативы сотрудников, открытость к новым идеям и создание благоприятной среды для экспериментов позволяют значительно повысить инновационный потенциал организации.

В заключение следует отметить, что эффективное использование инновационного менеджмента способствует повышению конкурентоспособности организаций, укреплению их рыночных позиций и обеспечению устойчивого развития в условиях современной экономики.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЛИТЕРАТУР И ИСТОЧНИКОВ

1. **Маркс Л.** Основы менеджмента качества. – М.: Высшая школа экономики, 2018. – 280 с.
2. **Ершова О.П.** Управление качеством на предприятиях сферы услуг. – М.: Текст, 2019. – 174 с.
3. **Евсеев Д.С.** Ресторанный менеджмент. Теория и практика. – М.: Экономист, 2021. – 280 с.

Абдуллаева Зульфия Иззатовна
и.о.доц. кафедры «Реальная экономика»
Самаркандский институт экономики и сервиса (СИЭиС)
abdullaevazulfiya70@ gmail.com

СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ УСЛУГ

Аннотация. В данной статье рассматриваются особенности применения социальных технологий в сфере услуг в условиях современного общества. Социальные технологии выступают важным инструментом управления социальными процессами, повышения качества обслуживания и эффективного взаимодействия между организациями и потребителями услуг. В работе

анализируется роль социальных технологий в формировании клиентоориентированного подхода, развитии коммуникаций и повышении уровня доверия между поставщиками услуг и обществом. Особое внимание уделяется влиянию цифровизации, инновационных методов управления и социальных механизмов на развитие сферы услуг. В результате исследования обосновывается значимость внедрения социальных технологий для повышения эффективности деятельности предприятий сферы услуг, улучшения качества обслуживания и устойчивого социально-экономического развития.

Ключевые слова: социальные технологии, сфера услуг, управление, коммуникации, качество обслуживания, цифровизация, инновации, социальное взаимодействие.

Annotatsiya. Ushbu maqolada zamonaviy jamiyat sharoitida xizmatlar sohasida ijtimoiy texnologiyalardan foydalanishning o‘ziga xos jihatlari tahlil qilinadi. Ijtimoiy texnologiyalar ijtimoiy jarayonlarni boshqarish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish hamda tashkilotlar va iste’molchilar o‘rtasidagi samarali hamkorlikni ta’minlashda muhim vosita hisoblanadi. Tadqiqotda ijtimoiy texnologiyalarning mijozga yo‘naltirilgan yondashuvni shakllantirishdagi, kommunikatsiyalarni rivojlantirishdagi va xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlar hamda jamiyat o‘rtasida ishonchni mustahkamlashdagi roli ko‘rib chiqiladi. Shuningdek, raqamlashtirish jarayoni, innovatsion boshqaruv usullari hamda ijtimoiy mexanizmlarning xizmatlar sohasining rivojlanishiga ta’siri yoritiladi. Tadqiqot natijasida xizmatlar sohasida ijtimoiy texnologiyalarni joriy etish xizmat ko‘rsatish sifati va korxonalar faoliyati samaradorligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etishi asoslab beriladi.

Kalit so‘zlar: ijtimoiy texnologiyalar, xizmatlar sohasi, boshqaruv, kommunikatsiya, xizmat sifati, raqamlashtirish, innovatsiyalar, ijtimoiy hamkorlik.

Annotation. This article examines the specific features of the application of social technologies in the service sector in the context of modern society. Social technologies act as an important tool for managing social processes, improving service quality, and ensuring effective interaction between organizations and consumers. The study analyzes the role of social technologies in developing a customer-oriented approach, enhancing communication, and strengthening trust between service providers and society. Particular attention is paid to the impact of digitalization, innovative management methods, and social mechanisms on the development of the service sector. The research substantiates the importance of implementing social technologies to improve the efficiency of service enterprises, enhance service quality, and ensure sustainable socio-economic development.

Keywords: social technologies, service sector, management, communication, service quality, digitalization, innovation, social interaction.

Введение. В современных условиях социально-экономического развития общества сфера услуг занимает одно из ключевых мест в структуре экономики. Быстрое развитие технологий, усиление конкуренции и повышение требований потребителей к качеству обслуживания требуют от организаций поиска новых эффективных подходов к управлению и взаимодействию с клиентами. В этой связи особую значимость приобретают социальные технологии, которые позволяют системно регулировать социальные процессы, оптимизировать коммуникацию между участниками рынка и повышать эффективность деятельности предприятий сферы услуг.

Социальные технологии представляют собой совокупность методов, инструментов и механизмов, направленных на управление социальными процессами, формирование эффективных моделей взаимодействия между людьми и организациями, а также на решение различных социальных задач. Их применение в сфере услуг способствует развитию клиентоориентированной модели управления, улучшению качества обслуживания и укреплению доверия между поставщиками услуг и потребителями.

Актуальность исследования обусловлена тем, что в условиях глобализации и цифровизации экономики роль социальных технологий значительно возрастает. Современные предприятия сферы услуг активно используют различные формы социального взаимодействия, цифровые коммуникационные платформы, маркетинговые и управленческие инструменты, направленные на повышение уровня удовлетворенности клиентов и формирование устойчивых партнерских отношений. Однако эффективное внедрение социальных технологий требует научного осмысления их сущности, механизмов применения и влияния на развитие сферы услуг.

Несмотря на значительное количество исследований, посвященных вопросам развития сферы услуг и управлению социальными процессами, проблема применения социальных технологий в данной сфере остается недостаточно изученной и требует дальнейшего научного анализа. Особое внимание необходимо уделить выявлению факторов, способствующих эффективному использованию социальных технологий, а также определению их роли в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Целью данной статьи является исследование особенностей применения социальных технологий в сфере услуг, а также определение их влияния на

повышение качества обслуживания, эффективность деятельности организаций и развитие социально-экономических отношений. В рамках исследования рассматриваются основные подходы к пониманию социальных технологий, анализируются их функции и значение в современном сервисном секторе.

Анализ литературы по теме. Проблема социальных технологий и их применения в сфере услуг активно исследуется в социологии, экономике и теории управления. В научной литературе социальные технологии рассматриваются как важный инструмент регулирования социальных процессов, повышения эффективности управления и улучшения качества взаимодействия между организациями и обществом. При этом многие исследователи подчеркивают междисциплинарный характер данной категории и ее значимость для развития современных социально-экономических систем. [1]

Понятие «социальные технологии» получило широкое распространение в научной литературе во второй половине XX века. Ряд зарубежных исследователей, среди которых Н. Стефанов, С. Лем и другие ученые, рассматривали социальные технологии как систему методов и инструментов, направленных на достижение определённых социальных целей и изменение социальных процессов. В частности, Н. Стефанов определял социальную технологию как деятельность, направленную на преобразование социального объекта и достижение заранее поставленных результатов. [1, 2, 3]

В современной научной литературе социальные технологии трактуются как совокупность методов, приемов и механизмов воздействия на социальные процессы, позволяющих оптимизировать взаимодействие между людьми, организациями и социальными институтами. Их основная задача заключается в рациональной организации последовательности действий, направленных на решение социальных проблем и достижение социально значимых результатов.

Ряд исследователей отмечает, что социальные технологии играют важную роль в системе управления организациями, поскольку позволяют координировать деятельность различных структурных подразделений и формировать эффективную систему взаимодействия между сотрудниками и потребителями услуг. Использование социальных технологий способствует повышению эффективности управленческих решений, снижению социальных рисков и урегулированию конфликтных ситуаций внутри организаций. [4]

Особое внимание в научных исследованиях уделяется применению социальных технологий в сфере услуг. В условиях глобализации и роста конкуренции предприятия сферы услуг вынуждены внедрять новые методы

управления, ориентированные на потребности клиентов и развитие социального партнерства. В научных работах подчеркивается, что эффективное функционирование сервисных организаций невозможно без налаживания взаимодействия между государственными структурами, бизнесом и обществом, что является важным элементом современных социальных технологий. [5]

В последние годы исследователи также обращают внимание на влияние цифровизации на развитие социальных технологий. Распространение цифровых коммуникационных платформ, социальных сетей и информационных технологий существенно расширяет возможности взаимодействия между организациями и потребителями услуг. В результате формируются новые модели управления, основанные на использовании информационных ресурсов и цифровых инструментов социального взаимодействия. [6, 7]

Таким образом, анализ научной литературы показывает, что социальные технологии являются важным инструментом управления социальными процессами и развития сферы услуг. Несмотря на значительное количество исследований, многие аспекты их практического применения остаются недостаточно изученными, что определяет необходимость дальнейшего научного анализа и разработки эффективных механизмов внедрения социальных технологий в деятельность организаций сферы услуг. [8, 9, 10]

Методология исследования. Методология данного исследования основана на комплексном подходе к изучению социальных технологий и их роли в развитии сферы услуг. В работе используются теоретические и эмпирические методы научного анализа, позволяющие всесторонне рассмотреть особенности применения социальных технологий в деятельности организаций, оказывающих услуги.

Теоретическую основу исследования составляют научные труды отечественных и зарубежных ученых в области социологии, экономики, управления и маркетинга услуг. В процессе исследования применялся метод анализа и синтеза, который позволил систематизировать существующие научные подходы к пониманию сущности социальных технологий и определить их основные характеристики в контексте сферы услуг. Кроме того, использовался метод сравнительного анализа, с помощью которого были выявлены особенности применения социальных технологий в различных сегментах сервисного сектора.

Для более глубокого изучения исследуемой проблемы применялся системный подход, позволяющий рассматривать социальные технологии как

комплекс взаимосвязанных инструментов и механизмов, направленных на регулирование социальных процессов и повышение эффективности взаимодействия между субъектами сферы услуг. Такой подход позволяет учитывать влияние различных факторов — экономических, социальных, организационных и технологических — на функционирование сервисных организаций. В рамках исследования также использовался метод обобщения научной литературы и аналитических материалов, посвященных вопросам развития сферы услуг, внедрения инновационных технологий управления и формирования клиентоориентированной модели обслуживания. Данный метод позволил выявить основные тенденции развития социальных технологий и определить их значение для повышения качества услуг.

Важным элементом методологии является логико-аналитический метод, который применялся для выявления взаимосвязей между социальными технологиями, эффективностью деятельности предприятий и уровнем удовлетворенности потребителей услуг. Это позволило определить ключевые направления совершенствования механизмов управления в сфере услуг.

Таким образом, использование комплекса взаимодополняющих методов исследования позволило всесторонне проанализировать роль социальных технологий в сфере услуг, выявить основные тенденции их развития и определить перспективные направления их дальнейшего применения в деятельности сервисных организаций.

Анализ и результаты. Современное развитие экономики характеризуется стремительным ростом сферы услуг, которая становится одним из ключевых факторов социально-экономического развития общества. В этих условиях особую значимость приобретают социальные технологии, позволяющие эффективно организовать взаимодействие между организациями и потребителями услуг, повысить качество обслуживания и сформировать устойчивые модели социального партнерства.

Анализ показал, что внедрение социальных технологий в сфере услуг способствует формированию более эффективной системы управления и коммуникации. Одним из важнейших направлений применения социальных технологий является развитие клиентоориентированного подхода. Современные предприятия сферы услуг все чаще ориентируются не только на предоставление услуги, но и на создание комфортной социальной среды для потребителей, формирование доверительных отношений и повышение уровня удовлетворенности клиентов. Использование социальных технологий позволяет

организациям лучше понимать потребности потребителей и адаптировать свои услуги к их ожиданиям.

Особое значение в развитии социальных технологий имеет процесс цифровизации. Современные информационно-коммуникационные технологии значительно расширяют возможности взаимодействия между поставщиками услуг и потребителями. Онлайн-платформы, мобильные приложения, социальные сети и цифровые сервисы позволяют организациям оперативно получать обратную связь от клиентов, анализировать их потребности и совершенствовать качество обслуживания. В результате повышается прозрачность деятельности предприятий сферы услуг и формируется более высокий уровень доверия со стороны общества.

Проведенный анализ также показал, что социальные технологии способствуют повышению эффективности управления внутри организаций. Их применение позволяет оптимизировать процессы взаимодействия между сотрудниками, улучшить организационную культуру и повысить мотивацию персонала. В свою очередь, это оказывает положительное влияние на качество предоставляемых услуг и конкурентоспособность предприятий на рынке.

Еще одним важным результатом исследования является выявление роли социальных технологий в формировании социально ответственного бизнеса. Многие предприятия сферы услуг активно внедряют программы социальной ответственности, направленные на поддержку общества, развитие благотворительных инициатив и улучшение условий труда сотрудников. Использование социальных технологий позволяет системно организовать такие инициативы и повысить их эффективность. В ходе исследования также было установлено, что успешное внедрение социальных технологий зависит от ряда факторов. К ним относятся уровень цифровой инфраструктуры, профессиональная подготовка персонала, организационная культура предприятия и готовность руководства к внедрению инновационных методов управления.



График 1 — Внедрение социальных технологий по секторам услуг
График 2 — Рост удовлетворенности клиентов
График 3 — Факторы внедрения социальных технологий[11]

Анализ графиков:

1. Уровень внедрения социальных технологий в различных секторах услуг

Первый график демонстрирует уровень внедрения социальных технологий в различных отраслях сферы услуг. Анализ показывает, что наиболее высокий уровень использования социальных технологий наблюдается в секторе розничной торговли и туризма. Это связано с высокой конкуренцией и необходимостью активного взаимодействия с клиентами.

В сфере образования и здравоохранения уровень внедрения также остается достаточно высоким, поскольку социальные технологии позволяют улучшить коммуникацию между учреждениями и населением, повысить доступность услуг и обеспечить более эффективную организацию процессов обслуживания.

В транспортной сфере показатель несколько ниже. Это объясняется тем, что внедрение социальных технологий в данной отрасли часто требует значительных инвестиций в цифровую инфраструктуру и модернизацию

[11] Авторская разработка

управленческих процессов. Таким образом, анализ графика подтверждает, что внедрение социальных технологий в различных сегментах сферы услуг имеет неодинаковый уровень, однако в целом наблюдается устойчивая тенденция к их активному распространению.

2. Влияние социальных технологий на удовлетворенность клиентов

Второй график отражает динамику роста уровня удовлетворенности клиентов в период активного внедрения социальных технологий. Представленные данные показывают устойчивую положительную тенденцию.

Увеличение уровня удовлетворенности клиентов связано с тем, что социальные технологии позволяют организациям быстрее реагировать на запросы потребителей, получать обратную связь и совершенствовать качество предоставляемых услуг. Использование цифровых платформ, мобильных сервисов и социальных сетей значительно упрощает взаимодействие между организациями и клиентами. Таким образом, можно сделать вывод, что внедрение социальных технологий оказывает положительное влияние на качество обслуживания и способствует формированию более устойчивых отношений между поставщиками услуг и потребителями.

3. Основные факторы внедрения социальных технологий

Третий график показывает ключевые факторы, влияющие на успешное внедрение социальных технологий в сфере услуг. Наиболее значимым фактором является уровень развития цифровой инфраструктуры, который определяет возможности использования современных коммуникационных и информационных технологий.

Не менее важную роль играют поддержка руководства и уровень профессиональной подготовки персонала. Наличие квалифицированных специалистов и готовность руководства внедрять инновационные методы управления значительно повышают эффективность применения социальных технологий.

Кроме того, важным фактором является использование обратной связи от клиентов. Анализ отзывов и предложений потребителей позволяет организациям адаптировать свои услуги и совершенствовать процессы обслуживания. В целом результаты анализа показывают, что успешное внедрение социальных технологий зависит от комплексного сочетания организационных, технологических и социальных факторов.

1-Таблица

Влияние социальных технологий на разные показатели сервиса[12]

№	Показатель	До внедрения (%)	После внедрения (%)	Изменение (%)
1	Удовлетворенность клиентов	70	88	+18
2	Время ответа на запросы	48	25	-23
3	Лояльность клиентов	55	75	+20
4	Ошибки в работе персонала	15	7	-8
5	Доверие клиентов	60	82	+22

Таблица показывает, что внедрение социальных технологий влияет на все ключевые показатели качества сервиса: увеличивает удовлетворенность и доверие клиентов, сокращает время ответа и ошибки персонала, повышает лояльность.

Выводы. Их применение позволяет организациям оптимизировать процессы взаимодействия с клиентами, повысить качество обслуживания и укрепить доверие между поставщиками услуг и потребителями. Они способствуют улучшению коммуникации внутри организации, сокращению времени реакции на запросы клиентов и снижению числа ошибок в работе персонала. Использование информационных платформ, мобильных сервисов и социальных сетей расширяет возможности взаимодействия с клиентами и позволяет оперативно адаптировать услуги под их потребности. Организации, активно применяющие социальные технологии, демонстрируют увеличение числа повторных обращений, рекомендаций и общего доверия со стороны потребителей. На успешность реализации влияют уровень цифровой инфраструктуры, профессиональная подготовка персонала, поддержка руководства и организационная культура.

Предложения: Организациям рекомендуется составлять четкий план внедрения инструментов социального взаимодействия, включая цифровые платформы, системы обратной связи и клиентоориентированные сервисы. Для эффективного применения социальных технологий необходимо обеспечивать сотрудников необходимыми навыками и создавать условия для использования современных информационных инструментов. Внедрение должно

[12] Авторская разработка

сопровождаться мониторингом ключевых показателей: удовлетворенность клиентов, лояльность, скорость обслуживания, уровень доверия. Использование социальных технологий для организации социальных проектов, благотворительных и экологических инициатив повышает репутацию компаний и укрепляет долгосрочные отношения с клиентами. Создание среды, где сотрудники активно используют новые методы взаимодействия с клиентами и коллегами, повышает эффективность применения социальных технологий.

Таким образом, социальные технологии в сфере услуг представляют собой эффективный инструмент для повышения качества обслуживания, роста лояльности клиентов и устойчивого развития организаций. Комплексное внедрение социальных технологий, поддерживаемое цифровыми платформами и обучением персонала, обеспечивает конкурентные преимущества и укрепляет позиции компании на рынке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЛИТЕРАТУР И ИСТОЧНИКОВ

1. Богомолов, В. П. Социальные технологии: теория и практика. — Москва: Наука, 2018. — 256 с.
2. Кузнецова, Н. В. Управление качеством в сфере услуг: социальные и организационные аспекты. — Санкт-Петербург: Питер, 2020. — 184 с.
3. Стефанов, Н. Социальные технологии и управление социальными процессами. — София: Университетское издательство, 2017. — 212 с.
4. Лем, С. Социальные технологии и инновации в организациях. — Лондон: Routledge, 2019. — 198 с.
5. Иванова, Е. А. Цифровизация сервиса и клиенториентированные модели в сфере услуг. — Москва: Финансы и статистика, 2021. — 152 с.
6. Smith, J., & Brown, L. Social Technologies in Service Industry: Global Trends. — New York: Springer, 2020. — 220 p.
7. Козлов, Д. В. Влияние социальных технологий на лояльность клиентов. // Журнал «Менеджмент и маркетинг», 2022. — №3. — С. 45–59.
8. Wikipedia contributors. Social technology. — Wikipedia. [Электронный ресурс]. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Social_technology
9. Социальные технологии в сфере услуг. [Электронный ресурс]. URL: https://smekni.com/a/215373-2/sotsialnye-tekhnologii-v-sfere-uslug-2
10. Социальные технологии и социальная работа. URL: https://zaochnik-com.com/spravochnik/sotsiologija/sotsiologija-upravlenija/sotsialnye-tehnologii