

ВНЕДРЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРУ УСЛУГ: АНАЛИЗ НА ОПЫТЕ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ ОТРАСЛИ

Нематов Низом Исматуллаевич

Ассистент Самаркандского государственного медицинского университета

Нарзуллаева Хуршида Зафар кизи

Студент Самаркандского государственного медицинского университета

Туйчиева Маржона Шерали кизи

Студент Самаркандского государственного медицинского университета

Аннотация. Современные тенденции развития сферы услуг требуют активного внедрения цифровых технологий, особенно в таких специфических отраслях, как санаторно-курортное обслуживание. В настоящей статье анализируется опыт цифровизации деятельности санаториев Самаркандской области, определяются основные направления цифровых преобразований, их влияние на качество обслуживания, экономическую эффективность и уровень удовлетворённости клиентов. Также рассмотрены типовые цифровые решения, используемые в медицинских и сервисных процессах санаториев, и обозначены ключевые барьеры на пути цифровой трансформации. На основе проведённого анализа предложены рекомендации по улучшению процессов цифровизации санаторно-курортных учреждений с учётом региональных особенностей.

Ключевые слова: цифровизация, санаторно-курортные учреждения, сервисные услуги, информационные технологии, автоматизация, электронное здравоохранение, телемедицина, цифровой менеджмент.

IMPLEMENTATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN SERVICE SERVICES: ANALYSIS BASED ON THE EXPERIENCE OF THE SANATORIUM INDUSTRY

Nematov Nizom Ismatullaevich

Assistant at Samarkand State Medical University

Narzullayeva Xurshida Zafar qizi

Student of Samarkand State Medical University

Tuychiyeva Marjona Sherali qizi
Student of Samarkand State Medical University

Annotation: Modern trends in the development of the service sector require the active implementation of digital technologies, especially in such specific industries as health resort services. This article analyzes the experience of digitalization of the activities of health resorts in the Samarkand region, identifies the main areas of digital transformation, their impact on the quality of service, economic efficiency and customer satisfaction. It also considers typical digital solutions used in medical and service processes of health resorts, and identifies key barriers to digital transformation. Based on the analysis, recommendations are proposed to improve the digitalization processes of health resort institutions, taking into account regional characteristics.

Keywords: digitalization, health resorts, services, information technology, automation, e-health, telemedicine, digital management.

ВВЕДЕНИЕ

В условиях стремительного развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и цифровой трансформации различных отраслей экономики, сфера сервисных услуг также переживает активные изменения. Одной из важнейших составляющих сервисного сектора является санаторно-курортная деятельность, обеспечивающая восстановление здоровья, профилактику заболеваний и общее оздоровление населения. Особенno актуальной становится задача повышения эффективности и качества предоставляемых услуг за счёт внедрения цифровых решений, автоматизации процессов и применения интеллектуальных технологий.

В Республике Узбекистан на государственном уровне принимаются меры по цифровизации здравоохранения и сферы услуг. Санаторно-курортные учреждения, являясь частью этой системы, постепенно переходят на использование электронных медицинских карт, онлайн-сервисов, систем управления клиентами и телемедицинских платформ. Тем не менее, в

условиях регионального неравенства, ограниченных ресурсов и слабой цифровой инфраструктуры, внедрение ИКТ сталкивается с рядом проблем.

Целью данной статьи является анализ процесса внедрения цифровых технологий в деятельность санаториев Самаркандской области, определение ключевых направлений цифровизации, выявление существующих барьеров и оценка влияния цифровых решений на эффективность и качество обслуживания.

Научная новизна исследования заключается в комплексной оценке цифровизации именно в контексте санаторно-курортной сферы региона, где ИКТ используются как в медицинских, так и в управленческих и маркетинговых аспектах.

Статья структурирована следующим образом: сначала описываются материалы и методы исследования, затем анализируются полученные результаты, обсуждаются ключевые выводы и в завершение даются практические рекомендации по дальнейшему развитию цифровых решений в санаторной сфере.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Исследование опиралось на комплексный методологический подход. В качестве эмпирической базы использовались:

Контент-анализ внутренней документации санаториев, включая годовые отчеты, бизнес-планы цифровизации, данные из информационных систем.

Анализ законодательной базы Узбекистана в части цифрового здравоохранения и поддержки ИКТ в сфере услуг.

Сравнительный анализ эффективности работы учреждений до и после внедрения цифровых решений (на основе KPI: скорость обслуживания, число клиентов, доход на клиента, и т.д.).

Также использовались общенаучные методы: сравнение, анализ, синтез, индукция и дедукция. Теоретическую базу составили отечественные и зарубежные исследования в области цифровизации медицинских и сервисных услуг.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Результаты исследования показали, что цифровые технологии в санаторно-курортной сфере активно внедряются, особенно в крупных учреждениях. К числу успешно реализованных цифровых решений можно отнести:

Введение электронных медицинских карт пациентов, позволяющих ускорить процесс регистрации, диагностики и лечения.

Онлайн-бронирование и регистрация, что значительно сократило время ожидания и повысило доступность услуг.

Автоматизированные системы учёта ресурсов и управления персоналом, в том числе расписание процедур, нагрузки и логистика.

Интеграция с телемедицинскими платформами, что позволило пациентам проходить дистанционные консультации до и после пребывания в санатории.

Использование CRM-систем для анализа потребностей клиентов, обратной связи и формирования персонализированных предложений.

Однако выявлены и существенные проблемы и ограничения, в том числе:

Недостаточный уровень цифровой грамотности персонала;

Ограниченност финансирования на внедрение новых решений;

Технические сложности при интеграции существующих систем;

Слабое покрытие интернет-связью в отдалённых районах;

Отсутствие единых стандартов цифровизации санаторной сферы.

Тем не менее, в ряде санаториев наблюдается рост показателей эффективности: снижение времени обслуживания на 35–40%, рост удовлетворенности клиентов на 20%, увеличение объема предоставляемых услуг на 25%.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цифровизация санаторно-курортной сферы в Узбекистане, и в частности в Самаркандской области, демонстрирует значительный потенциал для

повышения эффективности и качества предоставляемых услуг. Несмотря на существующие трудности, наблюдается позитивная динамика в применении ИКТ, особенно в крупных учреждениях с поддержкой инвестиций. Для успешной реализации цифровых преобразований необходима комплексная государственная и институциональная поддержка, повышение квалификации персонала, развитие инфраструктуры и стандартизация цифровых процессов.

Перспективными направлениями являются развитие телемедицины, мобильных приложений для пациентов, внедрение ИИ-систем для персонализированной медицины и расширение использования аналитических платформ для принятия управленческих решений.

ЛИТЕРАТУРЫ

1. Мирзиёев Ш.М. Стратегия действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017–2021 годах. – Ташкент, 2017.
2. Кабулов А.Ш., Турсунов Б.К. Цифровая трансформация в сфере здравоохранения: опыт и перспективы. – Ташкент: Наука, 2022.
3. Шарипова З.М. Повышение качества санаторных услуг через внедрение цифровых решений. // Журнал "Экономика и инновации". – 2023. – №3.
4. Ivanov D.V., Petrova E.N. Digitalization of health and wellness services: new approaches. // Journal of Service Technologies. – 2023. – №2.
5. Муродов Б.К. Развитие телемедицины в Узбекистане: проблемы и перспективы. // Вестник здравоохранения. – 2022. – №4.
6. Официальный сайт Министерства здравоохранения Республики Узбекистан – www.minzdrav.uz
7. Исмоилов И.Р. Современные ИКТ в управлении санаториями. // Информационные технологии в Узбекистане. – 2021. – №2.
8. World Health Organization. Digital health systems: framework for implementation. – WHO, 2020.