

**Natalia Tubaltseva, Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor**

*Admiral Makarov National University of Shipbuilding
Mykolaiv, Ukraine*

Iryna Honchar, Master's Student

*Admiral Makarov National University of Shipbuilding
Mykolaiv, Ukraine*

Artem Danych, Master's Student

*Admiral Makarov National University of Shipbuilding
Mykolaiv, Ukraine*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-603-4-27>

THE SERVICE SECTOR IN THE CONDITIONS OF LARGE-SCALE DIGITALIZATION

СФЕРА ПОСЛУГ В УМОВАХ МАСШТАБНОЇ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Перехід від індустріального етапу розвитку суспільства до постіндустріального супроводжується активним розширенням сфери послуг. Вона перетворюється на ключове джерело отримання прибутку та основний сектор зайнятості населення. Переміщення робочої сили з матеріального виробництва у сферу послуг, а також зростання її внеску у формування валового внутрішнього продукту є загальносвітовою практикою. Під впливом глобальної цифрової трансформації сфера послуг зазнає фундаментальних змін, що визначають нові підходи до організації, надання та споживання сервісів. Цифровізація стала не лише інструментом оптимізації процесів, а й ключовим фактором формування конкурентних переваг на ринку.

Цифровізація трансформує традиційні моделі взаємодії між галузями, стимулює підвищення прибутковості, водночас висуваючи високі вимоги до учасників ринку. Вона формує траєкторії розвитку компаній, галузей та національних економік у цілому. Вихід на ринок цифрових технологій вже докорінно змінив вигляд таких сфер, як туризм, телекомунікації та поліграфія. Інтеграція фізичного та віртуального просторів приводить до створення нових кіберфізичних систем.

По-перше, цифрові технології забезпечують інтеграцію сервісів у оточуюче середовище, що сприяє зростанню доступності та персоналізації обслуговування. Онлайн-платформи, мобільні додатки та штучний інтелект дозволяють надавати клієнтам послуги «на вимогу», враховуючи їхні індивідуальні потреби. Це створює умови для переходу від масового обслуговування до моделі клієнтоорієнтованих рішень.

По-друге, відбувається трансформація традиційних бізнес-моделей у сфері послуг. Автоматизація процесів, використання великих даних (Big Data) та хмарних технологій забезпечують підвищення ефективності, зниження витрат і формування нових каналів взаємодії з клієнтами. Цифрові сервіси стали драйвером розвитку електронної комерції, дистанційної медицини, освітніх платформ та інших послуг.

По-третє, за останні двадцять років можна спостерігати значне посилення ролі науки, освіти, охорони здоров'я та культури у житті суспільства, їх трансформацію у найважливіші чинники економічного розвитку. На цьому етапі особливо активно почали виходити на провідні позиції в економіці високотехнологічні та наукомісткі послуги (наприклад, телемедицина, віртуальні консультації ведучих лікарів, різні види комп'ютерної діагностики – це частина нових видів послуг в приватному медичному бізнесі).

По-четверте, цифровізація змінює роль працівників у сфері послуг. Зростає попит на фахівців із цифровими компетенціями, здатних управляти інноваційними інструментами, аналітичними системами та засобами комунікації. Водночас рутинні завдання дедалі частіше виконуються автоматизованими системами, що зумовлює структурну перебудову ринку праці.

В історичному розвитку економіки деякі професії зникають, інші за вимогами технологій з'являються. Наприклад, з появою фотографії відпала необхідність в великій кількості художників-портретистів, з появою комп'ютера не має необхідності в послугах друкарки та її друкарської машинки. Професія турагента поступово втрачає актуальність, адже дедалі більше людей обирають самостійні подорожі. Завдяки численним онлайн-сервісам і мобільним застосункам для бронювання транспорту, житла та планування дозвілля туристи можуть організовувати відпочинок без посередників. За прогнозами, у майбутньому турагенти залишаться лише в преміальному сегменті, де особливу цінність матиме індивідуальний підхід живого спеціаліста, а не автоматизованої програми.

Програми, що перетворюють мову на текст, та інструменти для створення текстових документів дозволяють значно автоматизувати та прискорити роботу журналістів. Так, компанія Bloomberg вже частково замінила персонал на нову систему штучного інтелекту, яка генерує біржові новини швидше за людей. За прогнозами, через 20 років ШІ зможе виконувати до 95 % завдань у сфері медіа. Відтак головним джерелом доходу для журналістів стане авторська, унікальна журналістика.

Наведені приклади свідчать, що надання значної частини послуг неможливе без креативного підходу. Саме тому сфера послуг (третинний сектор) демонструє зростаючий попит на кваліфікованих фахівців, які мають не лише професійні навички, а й здатність до інноваційного мислення, комунікабельності та гнучкості. Особливо це стосується сфер освіти, охорони здоров'я, культури, туризму, дизайну та IT-послуг, де результат багато в чому залежить від індивідуального підходу виконавця.

Таким чином, третинний сектор потребує формування кадрового потенціалу, здатного поєднувати технологічні рішення з людським фактором, що робить його ключовим драйвером розвитку сучасної економіки.

Разом із тим цифрова трансформація сфери послуг супроводжується рядом викликів. Серед них – питання захисту персональних даних, забезпечення кібербезпеки, подолання цифрової нерівності та необхідність адаптації законодавчої бази до нових реалій.

Отже, сфера послуг в епоху масштабної цифровізації виступає динамічним вектором змін, де цифрові технології стають головним каталізатором розвитку. Вони не лише підвищують якість і швидкість обслуговування, але й формують нові стандарти взаємодії між бізнесом і споживачем, визначаючи перспективи соціально-економічного прогресу в цілому.

Література:

1. Google reports surge in Hangouts Meet usage amid coronavirus. URL: <https://9to5google.com/2020/04/01/hangouts-meet-usage/> (дата звернення 10.03.2025)
2. Digital 2025: Ukraine. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine> (дата звернення 01.09.2025)
3. Digital State. URL: <https://expo.diia.gov.ua/> (дата звернення 02.09.2025)
4. Software Development Outsourcing to Ukraine: Main Reasons and Benefits. URL: <https://qarea.com/blog/software-development-outsourcing-to-ukraine> (дата звернення 02.09.2025)