



DOI: <https://doi.org/10.15688/re.volsu.2025.1.5>

UDC 338.46
LBC 65.2/4

Submitted: 05.11.2024
Accepted: 15.01.2025

MODERN TRENDS IN THE DIGITAL TRANSFORMATION OF SERVICE SECTOR ORGANIZATIONS

Vladimir I. Byvshev

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation

Yuliya Yu. Suslova

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation

Andrey V. Voloshin

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation

Ivan V. Pisarev

Reshetnev Siberian State University of Science and Technology, Krasnoyarsk, Russian Federation

Abstract. In the modern world, studying the issues of digital transformation of service sector organizations is becoming increasingly relevant due to the need for organizations to respond quickly to changing tastes and consumer demands in order to maintain a competitive position in the market. Service sector organizations that actively implement digital technologies adapt more easily to changes in the market, improve the quality of customer service, expand the geography of their presence, reduce costs, automate marketing, and have a high level of data protection. At the same time, service sector organizations seeking to improve their position in the market should study and follow the trends in the digital transformation. In this regard, the purpose of the study is to analyze modern trends in the digital transformation of service sector organizations. General scientific methods of analysis were used in the work: analysis, synthesis, generalization, deconstruction method, axiomatic, and holographic methods. The study of trends in the digital transformation of service sector organizations was carried out in seven areas: technological, economic, social, cultural, and environmental ones, as well as in the areas of integration and security. Within the framework of technological innovations, trends in the use of artificial intelligence technologies, chatbots and virtualization were identified. The trends in the economic direction are reducing costs and expenses, changing the employment structure, and creating digital loyalty programs. On social media, there are influencers and thematic communities in social networks. Cultural trends include new leisure formats, collaborations, and local brands. In the security sphere, these are new access systems and means of protection against cyberattacks. The integration area involves the creation and use of platforms and ecosystems. The ecological sphere deals with information openness and the introduction of digital control systems. The results of the study can be used by organizations and government agencies providing services, developing, and implementing digital solutions based on current trends.

Key words: digital transformation, trends in the digital transformation, innovations, digital transformation of service sector, digital service, digital economy, digitalization, trends in service sector.

Citation. Byvshev V.I., Suslova Yu.Yu., Voloshin A.V., Pisarev I.V., 2025. Modern Trends in the Digital Transformation of Service Sector Organizations. *Regionalnaya ekonomika. Yug Rossii* [Regional Economy. South of Russia], vol. 13, no. 1, pp. 50-62. (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.15688/re.volsu.2025.1.5>

СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Владимир Игоревич Бывшев

Сибирский федеральный университет, г. Красноярск, Российская Федерация

Юлия Юрьевна Суслова

Сибирский федеральный университет, г. Красноярск, Российская Федерация

Андрей Владимирович Волошин

Сибирский федеральный университет, г. Красноярск, Российская Федерация

Иван Владимирович Писарев

Сибирский государственный университет науки и технологий им. акад. М.Ф. Решетнева,
г. Красноярск, Российская Федерация

Аннотация. В современном мире изучение вопросов цифровой трансформации организаций сферы услуг становится все более актуальным ввиду необходимости организациям быстро реагировать на меняющиеся вкусы и запросы потребителей для сохранения конкурентоспособной позиции на рынке. Организации сферы услуг, активно внедряющие цифровые технологии, легче адаптируются к изменениям на рынке, повышают качество обслуживания клиентов, расширяют географию присутствия, снижают затраты на издержки, автоматизируют маркетинг, имеют высокий уровень защиты данных. При этом организации сферы услуг, стремящиеся повысить свое положение на рынке, должны изучать и следовать трендам цифровой трансформации. В связи с чем цель исследования – изучение современных трендов цифровой трансформации организаций сферы услуг. В работе применялись общенаучные методы познания: анализ, синтез, обобщение, метод деконструкции, аксиоматический и голографический методы. Изучение трендов цифровой трансформации организаций сферы услуг осуществлялось по семи направлениям: технологическое, экономическое, социальное, культурное, экологическое, а также по направлениям интеграции и безопасности. В рамках технологических инноваций выявлены тренды использования технологий искусственного интеллекта, чат-ботов и виртуализации. Тренды экономического направления – снижение затрат и издержек, изменение структуры занятости и создание цифровых программ лояльности. В социальных – инфлюенсеры и тематические сообщества в соцсетях. В культурных – новые форматы досуга, коллаборации, локальные бренды. В безопасности – новые системы доступа, средства защиты от кибератак. В интеграции – создание и использование платформ и экосистем. В экологическом – открытость информации и внедрение цифровых систем контроля. Результаты исследования могут быть использованы организациями и государственными учреждениями, предоставляющими услуги, разрабатывающими и внедряющими цифровые решения на основе современных трендов.

Ключевые слова: цифровая трансформация, тренды цифровой трансформации, инновации, цифровая трансформация сферы услуг, цифровая услуга, цифровая экономика, цифровизация, тренды в сфере услуг.

Цитирование. Бывшев В. И., Суслова Ю. Ю., Волошин А. В., Писарев И. В., 2025. Современные тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг // Региональная экономика. Юг России. Т. 13, № 1. С. 50–62. DOI: <https://doi.org/10.15688/re.volsu.2025.1.5>

Введение

В настоящее время, когда технологии развиваются особенно быстрыми темпами, успех функционирования компании и конкурентоспособность зависят от ее способности оперативно изучать и внедрять новые цифровые технологии. Особенно зависимыми от цифровой трансформации становятся организации сферы услуг, для ко-

торых цифровая трансформация является ключевым фактором успеха.

Процессы цифровой трансформации позволяют компаниям адаптироваться к новым реалиям, повышать эффективность и результативность предоставляемых клиентам услуг, усиливать позиции на рынке. Актуальность цифровой трансформации в сфере услуг обусловлена в первую очередь необходимостью таких компаний

оперативно реагировать на изменения потребностей клиентов, повышения качества обслуживания, снижения издержек, в том числе снижения времени на процесс обработки и предоставления услуги. При этом анализ цифровой трансформации как современного феномена развития организаций сферы услуг невозможен без анализа трендов цифровой трансформации организаций сферы услуг.

Результаты и обсуждение

Для осуществления цифровой трансформации организаций сферы услуг выделим семь направлений преобразования организации от традиционно-аналоговой к прогрессивно-цифровой, среди которых технологическое, социальное, культурное, экологическое, экономическое направления, а также безопасность и интеграция.

Под трендами цифровой трансформации организаций сферы услуг будут пониматься тенденции и изменения, которые осуществляются на массовой основе в организациях сферы услуг благодаря цифровой трансформации.

Тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг технологического направления

Рассмотрим тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг технологического направления. Безусловно, самым динамично развивающимся трендом последних лет является использование искусственного интеллекта, в том числе и в организациях сферы услуг. При этом применение данной технологии среди организаций сферы услуг осуществляется неравномерно, можно выделить сектора сферы услуг, где технологии искусственного интеллекта получили наибольшее распространение, такими являются сектор финансов и сектор связи и информационных услуг.

Далее обозначим сектора, где искусственный интеллект применяется в крупных организациях или группах организаций, такими являются сектор ресторанов и гостиничного дела, сектор медицинских услуг, сектор образовательных услуг и др. Следующей группой секторов обозначим те сектора сферы услуг, где применение искусственного интеллекта среди организаций минимально или полностью отсутствует, такими секторами являются сектор бытовых услуг, сектор услуг красоты, сектор жилищных услуг, сектор социальных услуг [Восколович, 2023].

Приведем примеры использования искусственного интеллекта в деятельности организаций сферы услуг финансового сектора, как наиболее передового сектора, использующего данную технологию. Лидером использования искусственного интеллекта и лидером финансового сектора в России является Сбер, который постоянно совершенствует свою деятельность, процессы и предоставляемые услуги. Искусственный интеллект в Сбере используется на телефонах горячей линии, что позволяет переводить только 0,5 % звонков на операторов, при проведении процедуры андеррайтинга в отношении клиентов, что позволяет снизить человеческий фактор при оценке платежеспособности клиента, проведения правовой экспертизы в рамках проекта «Робот-юрист» и других направлениях [Интеллектуальный прорыв ... , 2020].

Также Сбер внедрил более 200 моделей искусственного интеллекта, которые помогают составлять портрет клиента, вести планирование, контроль и учет и принимать решения по урегулированию задолженности. Финансовый эффект от применения технологии искусственного интеллекта в Сбере в 2023 г. превысил 350 млрд руб., а за три года с 2021 по 2023 г. – 800 млрд рублей [Глава Сбербанка сообщил ... , 2024]. Таким образом, цифровая трансформация и технологии искусственного интеллекта позволяют обеспечивать лидерство в отрасли [Ларина, Харламенкова, 2023].

Следующим трендом технологического направления цифровой трансформации организаций сферы услуг, который можно зафиксировать как массовый, является использование чат-ботов. При этом в большинстве случаев чат-боты нельзя отнести к технологиям искусственного интеллекта, так как он формирует шаблонные ответы, по ключевым словам, в запросе или же просто при нажатии на соответствующий вопрос, поэтому в рамках исследования данный тренд рассматривается отдельно.

Применение чат-ботов получило широкое распространение среди всех секторов сферы услуг и в основном используется на сайтах организаций для быстрого ответа на шаблонные вопросы без подключения сотрудника организации, что позволяет автоматизировать рутину. В некоторых крупных организациях сферы услуг используются чат-боты для взаимодействия внутри организации, что тоже позволяет оптимизировать процессы получения и предоставления базовой несложной информации [Тарасенко, Рудая, 2022; Валевиц, Кудряшов, Фомина, 2023].

Еще одним трендом цифровой трансформации организаций сферы услуг, который можно отнести к технологическому направлению, является виртуализация предоставляемых организациями услуг. Под виртуализацией понимается процесс общего использования технологических ресурсов для расширения возможностей и упрощения вопросов управления, а также повышения эффективности использования ресурсов и перевод предоставляемых услуг в онлайн.

Таким образом, организация сферы услуг, представляющая услуги в электронном виде, может воспользоваться виртуализацией вместо покупки необходимого оборудования и ее собственной настройки, а также содержания необходимого штата работников. Виртуализация нашла свое отражение в таких секторах услуг, как финансы, библиотеки, кинотеатры и др. Данный тренд набирает популярность и с каждым годом расширяет сектора сферы услуг, использующие виртуализацию [Нетес, 2016; Канатьев и др., 2022; Хоменко, 2020].

Тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг экономического направления

Наиболее ярко проявляющимся трендом цифровой трансформации организаций сферы услуг экономического направления является тренд на снижение затрат и издержек. Наиболее популярными решениями, позволяющими снизить затраты и издержки при предоставлении услуги, является автоматизация и оптимизация процессов и последующее сокращение численности персонала, задействованного в предоставлении услуги. Данные решения применяются в организациях таких секторов сферы услуг, как транспорт, финансы, развлечения и др. Например, в транспортных услугах происходит процесс ликвидации контролеров, кондукторов, кассиров и организации процесса приобретения билетов и контроля проезда через онлайн-кассы, терминалы самообслуживания, турникеты пропуска, валидаторы на поручнях и другие устройства, применяемые благодаря цифровой трансформации.

В секторе финансовых услуг запрос различных справок и проведение операций клиенты могут осуществлять через онлайн-банкинг и терминалы самообслуживания, установленные в офисах банков, что сокращает необходимое количество офисов банков и позволяет расширять территорию присутствия банков. В секторе раз-

влекательных услуг, например, кинотеатрах, цифровая трансформация, как и в секторе транспортных услуг, позволяет сократить расходы на контролеров и кассиров при помощи онлайн-касс и турникетов, а также отчасти перенести просмотр в онлайн-кинотеатры, ярким примером тому является проект группы офлайн-киносети «Формула кино» и «Синема парк» по созданию онлайн-кинотеатра «Okko» в партнерстве со Сбером в дополнение к своему офлайн-бизнесу [Пилявский, Любарская, Шаптала 2020; Иоселиани, 2020; Лобанова, 2023; Любимова, 2022].

Развитием тренда на сокращение издержек и затрат является также уменьшение количества физических офисов организаций сферы услуг. Примером реализации такого сокращения издержек и затрат выступает финансовый сектор сферы услуг, который благодаря онлайн-банкингу сокращает количество своих офисов до базового – ВТБ, Сбер, а некоторые банки и вовсе функционируют без физических офисов – Т-Банк. Концепция безофисного банка позволяет без потери удобства для клиента минимизировать затраты на штат персонала [Абрамов, Манукян, 2024; Павленко, Чеховская, 2024]. Так же сокращение физических офисов компаний происходит в транспортном, страховом, образовательном секторе услуг и даже медицинском через распространение телемедицины.

Следующим трендом цифровой трансформации сферы услуг экономического направления представляется изменение структуры занятости в организациях сферы услуг. В целях реализации снижения издержек, которое упомянуто в исследовании ранее, следствием которого является сокращение занятого персонала, организации сферы услуг осуществляют найм высококвалифицированных специалистов, способных осуществить процессы оптимизации и автоматизации предоставления услуг. Пример такого тренда – изменение структуры занятости в финансовом секторе сферы услуг, где крупнейшие игроки рынка усиленно развивают свои подразделения в области информационных технологий; такой тренд значительно проявляется в Сбере [Лешук, 2024; Жилан, Мамонтова, 2024].

Третьим трендом экономического направления цифровой трансформации организаций сферы услуг является создание цифровых программ лояльности для клиентов. Тренд на создание программ лояльности вместо предоставления банальной скидки также – следствие цифровой трансформации организаций сферы услуг. Создание программы лояльности решает задачу привязанности клиента к организации и дает возможность

предоставить ему такие персональные условия, которые позволят получить ему выгоду, но при этом не снизить показатели эффективности деятельности организации сферы услуг. Наиболее развитые программы лояльности можно отметить в таких секторах сферы услуг, как финансовый, транспортный, развлечений [Терновская, Собалирова, Айвазова, 2023; Хазимуллин, 2023].

Тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг социального направления

Одним из основных трендов данного направления последних лет является продвижение организаций сферы услуг через инфлюенсеров. Термин «инфлюенсер» появился в России сравнительно недавно и обозначает эксперта, знаменитость или блогера, имеющего большую целевую аудиторию. Термин очень близок к термину «Лидер мнений», который был предложен Элихом Кацем и Полом Лазарсфельдом в книге «Личное влияние». Рынок инфлюенс-рекламы растет с каждым годом. Так, в 2022 г. рынок инфлюенс-рекламы составил 11,1 млрд руб., что на 63,6 % более, чем годом ранее, а треть организаций тратило на нее до 50 % рекламного бюджета. Примерами реализации тренда на инфлюенс-маркетинг у организаций сферы услуг является онлайн-школа «Умскул», взаимодействующая более чем со 150 инфлюенсерами, организации финансового сектора сферы услуг – Сбер для продвижения молодежной карты сотрудничал с Егором Кридом и Даней Милохиным, сектор услуг связи МТС осуществляет продвижение услуг с Дмитрием Нагиевым. При этом данный тренд не стоит на месте и начиная с 2023 г. происходит развитие этого явления, организации, которые не могут позволить продвижение через крупных инфлюенсеров, прибегают к услугам локальных инфлюенсеров [Крыль, Брычкова, Жильцова, 2023; Покуль, Шмыговская, 2023].

Также трендом социального направления, развивающим предыдущий тренд, является создание групп и сообществ в социальных сетях для продвижения предоставляемых организациями услуг. Такой тренд может быть реализован как самой организацией, так и привлекаемым ею инфлюенсером [Полякова, 2024].

Еще одним трендом социального направления является тренд на социальную ответственность организаций сферы услуг. Социальная ответственность позволяет организации сферы услуг обеспечить благоприятный имидж на меж-

дународном и национальном рынке, население начинает рассматривать функцию ответственности предприятия не только в рамках финансовых показателей, но и пользы обществу. Примерами социальной ответственности организаций сферы услуг может быть отчисление части прибыли в благотворительные фонды, в помощь пострадавшим или же на строительство социальных объектов территории присутствия таких организаций сферы услуг [Моргунова, Бессонов, 2023; Шевченко, Луговской, 2023; Неофиту, 2023].

Тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг культурного направления

Данное направление будет отчасти смежным с социальным, однако оно все равно имеет свою идентичность в части создания культурного фона вокруг организации сферы услуг. Первым трендом данного направления является создание культуры предоставления услуг в новой электронной форме при помощи обучения потребителей и работников организаций сферы услуг. Примеры реализации такого тренда – обучение преподавателей образовательных организаций по созданию онлайн-курсов на платформах этих образовательных организаций, а пример работы с потребителем – бесплатные курсы по финансовой грамотности и использованию цифровых сервисов организаций финансового сектора сферы услуг от Сбера и Т-Банка. В секторе транспортных услуг распространены различные презентации и брошюры с инструкциями по онлайн-покупке билетов от РЖД, Аэрофлота, S7 [Троянская, Бронская, 2023; Дай, Цзян, Усков, 2023].

Тренд на коллаборацию организаций сферы услуг с представителями культуры стал усиливаться благодаря цифровой трансформации. Проявлением данного тренда является создание арт-объектов в цифровой среде, посвященных организациям сферы услуг, или организация онлайн-выставок работ деятелей культуры при помощи интернет-порталов, или вычислительных мощностей организаций сферы услуг. В основном данный тренд развился среди крупных организаций сферы услуг, как правило, финансового сектора с развитым информационно-коммуникационным блоком. Примерами таких коллабораций является Сбер и Третьяковская галерея, Т-Банк и стрит-арт художники, Почта Банк и Пушкинская карта [Т-Банк запускает ...; Как объединить бизнес ...; Людмила, 2023].

Третьим трендом цифровой трансформации организаций сферы услуг по направлению культуры стало развитие культуры локальных брендов. Айдентика в основном получила популярность в таких секторах сферы услуг, как туризм и общественное питание, и проявляется в привязке услуг к локации организации, при этом взаимосвязь данного тренда с цифровой трансформацией прослеживается на этапе распространения информации о локальном бренде на другие территории при помощи цифровых сервисов и продвижений [Афанасьев, Топалова, 2024; Глинская, 2024; Каячев, Брюггеман, Волкова, 2023; Ляпкина, Леджинова, 2023].

Тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг по направлению безопасности

В направлении безопасности цифровой трансформации организаций сферы услуг основным трендом является использование систем защиты от кибератак. Развитие данного тренда обусловлено увеличением кибератак и интернет-мошенничества с похищением конфиденциальной информации о потребителях организаций сферы услуг. Как и по предыдущим направлениям, наиболее развито использование систем безопасности организаций сферы услуг в секторе финансов и транспорте, где больше всего и распространены киберпреступления. Так, наибольшие утечки данных пользователей услугами происходят в секторе транспорта, лидерами с отрицательной точки зрения являются авиакомпания «Победа», сервисы доставки СДЭК, Яндекс Еда и Почта России [Афанасьева, Черепанова, Шехова, 2023; Ганиев, 2024].

Вторым трендом данного направления является внедрение систем управления доступом для сотрудников и разработка политик безопасности в организациях сферы услуг. Этот тренд – проявление цифровой трансформации организаций сферы услуг и один из элементов защиты от утечек информации и конфиденциальных данных, помогающих усилить применение систем защиты от кибератак [Викторова и др., 2020].

Тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг по направлению интеграции

Рассматривая направление интеграции в контексте цифровой трансформации организаций сферы услуг, можно выделить основной тренд

последних лет – платформизацию организаций сферы услуг. Данный тренд получил широкое распространение среди таких секторов услуг, как туризм, медицина, развлечения, транспорт. Примерами платформ, предоставляющих информацию об услугах различных организаций, являются – Яндекс Такси, Авито, Турвизор, Авиасейлс и др. Платформизация организаций сферы услуг позволяет им расширять свою аудиторию без увеличения инвестиций в создание собственных цифровых сервисов и технологий и без содержания дорогостоящего штата сотрудников, который может позволить себе не каждая организация сферы услуг [Арефьев, 2020; Андрушук, Длуская, Мальсагова, 2023].

Следующим трендом, относящимся к интеграции организаций сферы услуг, обусловленным их цифровой трансформацией, является создание экосистем услуг. Примерами этого явления служат экосистемы Яндекса, Сбера и других организаций [Трофимов, Захаров, Фролов, 2019; Куликова, Суворова, 2021].

Тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг экологического направления

К экологическому направлению можно отнести предоставление информации при получении услуги в электронном виде или с использованием электронных сервисов, насколько получилось сберечь окружающую среду в сравнении с получением такой услуги в аналоговом виде или насколько была снижена эмиссия CO₂. Подобную информацию предоставляют организации транспортного, финансового и иных секторов услуг [Худоногова, Гнездова, 2023; Бalandова, Акимова, 2023].

Вторым трендом данного направления является внедрение организациями сферы услуг контроля расходования материалов и ресурсов при предоставлении услуг, а также снижение использования бумажных носителей и переход на электронный документооборот [Секретарева, 2020].

Рассмотрев тренды по семи направлениям цифровой трансформации организации сферы услуг, составим их обобщенную классификацию, представив ее в виде таблицы.

Цифровая трансформация организаций сферы услуг имеет обширное количество трендов, основные из которых представлены в таблице. При этом данные тренды можно декомпозировать не только по направлениям, но и по секторам

сферы услуг. Тренды цифровой трансформации сферы услуг легко распределяются по определенным ранее нами направлениям, в большинстве своем они положительно влияют на развитие организаций сферы услуг.

Заключение

Таким образом, в результате проведенного исследования была осуществлена классификация трендов цифровой трансформации организаций сферы услуг в разрезе семи направлений. Так, в технологическом направлении тренды цифровой трансформации сферы услуг заключаются в использовании технологий искусственного интеллекта, чат-ботов и виртуализации услуг. Тренды экономического направления заключаются в реализации процессов без участия человека, увеличения доли высококвалифицированных кадров и создания цифровых программ лояльности. Тренды социального направления – взаимодействие

с инфлюенсерами для продвижения бренда, создание специализированных сообществ в социальных сетях, социальная ответственность. Тренды культурного направления – новые форматы предоставления культурного досуга и культура локальных брендов. Тренды безопасности – внедрение систем удаленным доступом и системы защиты от кибератак. Тренды интеграции – использование и создание крупных платформ и экосистем под одним брендом. Тренды экологического направления – открытость информации о выбросах и внедрение интеллектуальной системы контроля над ресурсопотреблением. Наиболее успешными и конкурентоспособными организациями сферы услуг на рынке в настоящее время являются те, которые следуют, как минимум, большинству из представленных трендов.

Организации сферы услуг, которые не следуют трендам цифровой трансформации, как правило, снижают свою эффективность, к предоставляемым ими услугам теряется интерес, что при-

Таблица

Классификация трендов цифровой трансформации организаций сферы услуг в разрезе направлений

Направление	1	2	3
Технологические	Использование искусственного интеллекта в деятельности организаций сферы услуг	Чат-боты и виртуальные помощники	Виртуализация предоставляемых услуг
Экономические	Снижение затрат на персонал и инфраструктуру через реализацию безлюдных процессов, использование виртуального оборудования и уменьшение числа офисов	Изменение структуры занятости персонала, переход от неквалифицированных кадров к квалифицированным	Создание цифровых программ лояльности
Социальные	Продвижение бренда или организации сферы услуг через инфлюенсеров	Создание групп и сообществ потребителей услуг в социальных сетях	Социальная ответственность организаций сферы услуг
Культурные	Обучение и развитие потребителей для предоставления услуг в новой форме	Коллаборации организаций сферы услуг с представителями культурной сферы	Развитие культуры локальных брендов
Безопасность	Внедрение систем управления доступом для сотрудников и разработка политик безопасности организаций сферы услуг	Использование систем защиты от кибератак и разработка политик безопасности организаций сферы услуг и внедрение систем резервного копирования данных	–
Интеграция	Размещение информации об организациях сферы услуг и предоставляемых ими услугах на крупных платформах	Создание экосистем услуг под одним крупным брендом	–
Экологические	Предоставление информации при получении услуг в цифровом виде, на сколько была снижена эмиссия CO ₂	Внедрение систем контроля расходования материалов и ресурсов при предоставлении услуг и снижение использования бумажных документов	–

Примечание. Составлено авторами на основе проведенного исследования.

водит к уходу с рынка или вовсе ликвидации таких организаций. Примеры такого явления существуют в финансовом, транспортном, развлекательном и других секторах услуг. При этом реализация трендов цифровой трансформации организаций сферы услуг для самих организаций носит инновационный характер и в той или иной степени может быть определена как инновация. Способствовать реализации этих инноваций как раз должна инновационная инфраструктура, которую мы рассматриваем в рамках всей работы.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

- Абрамов В. О., Манукян М. М., 2024. Бизнес-аналитика: сравнение АО «Тинькофф Банк»; ПАО Сбербанк; банк ВТБ (ПАО) // Модели, формы и методы финансовой аналитики в современной геополитической ситуации : сб. материалов Междунар. науч.-практ. конф., г. Самара, 11 марта 2024 г. / под общ. ред. Н. М. Тюкавкина. Самара : Самара. Т. 11. С. 5–10.
- Андрушук В. В., Длусская В. В., Мальсагова Р. Г., 2023. Платформизация как неизбежный процесс становления цифровой экономики России // Экономика строительства. № 4. С. 58–62.
- Арефьев А. С., 2020. «Платформизация» как инструмент управления цифровой трансформацией в сфере туризма // Теоретическая и прикладная экономика. № 3. С. 22–34. DOI: 10.25136/2409-8647.2020.3.33237
- Афанасьев О. Е., Топалова О. И., 2024. Принципы организации гастрономических туристских дестинаций (на примере Мелитопольского муниципального округа) // Сервис в России и за рубежом. Т. 18, № 2 (111). С. 294–305. DOI: 10.5281/zenodo.12742055
- Афанасьева С. В., Черепанова Е. С., Шехова Н. В., 2023. Инновационные методы предотвращения киберугроз в целях обеспечения экономической безопасности организации // Вестник Самарского университета. Экономика и управление. № 2. С. 7–16. DOI: 10.18287/2542-0461-2023-14-2-7-16
- Баландова А. А., Акимова А. О., 2023. Экологичность на транспорте // Соискатель. Приложение к журналу «Мир транспорта». № 2 (13). С. 51–60.
- Валевич А. Г., Кудряшов В. С., Фомина В. В., 2023. Чат-боты как элемент системы управления организацией // Ученые записки Тамбовского отделения РoCMY. № 29. С. 52–64.
- Викторова Н. В., Каримова Д. В., Камнева А. В., Перминов В. С., 2020. Обеспечение экономической безопасности при внедрении систем электронного документооборота в условиях цифровой трансформации бизнеса // Вопросы инновационной экономики. № 1. С. 57–70. DOI: 10.18334/vines.10.1.41532
- Восколович Н. А., 2023. Особенности трансформации сферы услуг в новой экономической реальности // Государственное управление. Электронный вестник. № 99. С. 35–48. DOI: 10.24412/2070-1381-2023-99-35-48
- Ганиев Е. Ж., 2024. Проблемы защиты прав потребителей в сфере платежных услуг // Universum: экономика и юриспруденция. № 6 (116). С. 57–61. DOI: 10.32743/UniLaw.2024.116.6.17442
- Глава Сбербанка сообщил, что финансовый эффект от применения ИИ в Сбере в 2023 году превысил 350 млрд рублей, 2024 // Искусственный интеллект Российской Федерации. 28.02.2024. URL: <https://ai.gov.ru/mediacenter/glava-sberbanka-soobshchil-cto-finansovyy-effekt-ot-primeneniya-ii-v-sbere-v-2023-godu-prevysil-350/?pageStart=6&lastGrand=0>
- Глинская И. Ю., 2024. Территориальный брендинг как инструмент развития региона // Российская школа связей с общественностью. № 32. С. 10–26. DOI: 10.24412/2949-2513-2023-32-10-26
- Дай Ли, Цзян Сяоюй, Усков В. С., 2023. Цифровизация и развитие «умного» общества: логика и практика управления // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. Т. 16, № 4. С. 88–108. DOI: 10.15838/esc.2023.4.88.5
- Жилан О. Д., Мамонтова Е. В., 2024. Банковские экосистемы: сущность и факторы развития // Управленческий учет. № 5. С. 102–109.
- Интеллектуальный прорыв. Какие AI-решения уже внедрены в России, 2020 // SBER.pro. 27 ноября. URL: <https://sber.pro/publication/intellektualnyi-proryv-kakie-ai-resheniya-uzhe-vnedreny-v-rossii/>
- Иоселиани А. Д., 2020. Глобальное цифровое общество и социальная адаптация к онлайн-повседневности // Век глобализации. № 2. С. 62–71. DOI: 10.30884/vglob/2020.02.06
- Как объединить бизнес и искусство: проект Сбербанка и Третьяковки изнутри, 2020 // SBER.pro. 8 сент. URL: <https://sber.pro/publication/kak-obedinit-biznes-i-iskusstvo-proekt-sberbanka-i-tretiakovki-iznutri/>
- Канатъев К. Н., Бусенков А. А., Большаков В. Н., Куприков О. Д., Синюхин А. С., 2022. Анализ основных аспектов виртуализации // Инновации и инвестиции. № 4. С. 112–116.
- Каячев Г. Ф., Брюггеман М. А., Волкова А. Г., 2023. Использование междисциплинарного подхода в оценке роли бренда «Енисейская Сибирь» в продвижении товаров и услуг компаний Красноярского края на рынке Китая // Экономика и управление инновациями. № 3. С. 54–63. DOI: 10.26730/2587-5574-2023-3-54-63
- Крыль Е. С., Брычкова Е. А., Жильцова О. Н., 2023. Факторы влияния на имидж бренда при взаимодействии с инфлюенсерами // Отходы и ресурсы. Т. 10, № 1. DOI: 10.15862/35ECOR123
- Куликова О. М., Суворова С. Д., 2021. Экосистема: новый формат современного бизнеса // Вестник

- Академии знаний. № 42 (1). С. 200–205. DOI: 10.24412/2304-6139-2021-10909
- Ларина О. И., Харламенкова Д. А., 2023. Влияние искусственного интеллекта на качество цифровых финансовых продуктов // Стандарты и качество. № 12. С. 108–110. DOI: 10.35400/0038-9692-2023-12-292-23
- Лещук В. В., 2024. Будущее IT-инфраструктуры в банковской сфере: тенденции развития, новые технологии и перспективы для IT-специалистов // Universum: технические науки. № 7 (124). С. 33–40. DOI: 10.32743/UniTech.2024.124.7.17919
- Лобанова С. Н., 2023. Продвижение онлайн-сервисов с помощью подписных продаж // Прикладные экономические исследования. № 1. С. 94–100. DOI: 10.47576/2949-1908_2023_1_94
- Любимова Е. А., 2022. Интернет-банкинг и мобильный банкинг: проблемы и перспективы развития // Финансовые рынки и банки. № 2. С. 46–51.
- Людмила Т. Н., 2023. «Пушкинская карта» – драйвер стратегии воспитания молодежи и развития сферы культуры региона // Творчество и современность. № 2 (20). С. 127–135. DOI: 10.37909/2542-1352-2023-2-2021
- Ляпкина Т. Ф., Леджинова Н. С., 2023. Экономика и культура: новый поворот в поисках национального якутского бренда // Тульский научный вестник. Серия История. Языкознание. № 3 (15). С. 60–69. DOI: 10.22405/2712-8407-2023-3-60-69
- Моргунова А. Д., Бессонов И. С., 2023. Социальная ответственность организации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. № 12-3 (87). С. 181–183. DOI: 10.24412/2500-1000-2023-12-3-181-183
- Неофиту Э. Г., 2023. Анализ факторов устойчивого развития организаций, функционирующих в сфере услуг // Вестник Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. № 6. С. 203–208. DOI: 10.21686/2413-2829-2023-6-203-208
- Нетес В. А., 2016. Виртуализация, облачные услуги и надежность // Вестник связи. № 8. С. 7–9.
- Павленко Я. А., Чеховская И. А., 2024. Внедрение инноваций в деятельность коммерческого банка (на примере АО «ТИНЬКОФФ БАНК») // Менеджмент и финансы производственных систем : сб. науч.-практ. ст. Всерос. (нац.) науч.-практ. конф., Волгоград, 12 декабря 2023 года. Волгоград : Унив. кн. С. 254–257.
- Пилявский В. П., Любарская М. А., Шаптала А. В., 2020. Роль цифровой трансформации в развитии предприятий сферы услуг на современном этапе // Экономический вектор. № 2 (21). С. 73–77. DOI: 10.36807/2411-7269-2020-2-21-73-77
- Покуль В. О., Шмыговская Р. О., 2023. Современные критерии инфлюенс-маркетинга // Тенденции развития науки и образования. № 98-6. С. 65–69. DOI: 10.18411/trnio-06-2023-311
- Полякова В. Р., 2024. Социальные сети как инструмент цифрового потенциала предприятия сферы услуг // ГОУ ВПО «ДОННУ». С. 141.
- Секретарева К. Н., 2020. Цифровые технологии и окружающая среда // Учет и контроль. № 12 (62). С. 51–58.
- Т-Банк запускает уличный арт-проект в 13 городах России, 2024 // Ведомости. 30 сент. URL: <https://www.vedomosti.ru/kp/news/2024/09/20/1063577-t-bank-zapuskayet-ulichnii-art-proekt>
- Тарасенко В. М., Рудая О. А., 2022. Чат-боты и робоздвайлинг // Финансовые рынки и банки. № 6. С. 37–41.
- Терновская Е. П., Собалирова С. К., Айвазова О. С., 2023. Основные тенденции и перспективы развития программ лояльности российских банков // Финансовые рынки и банки. № 4. С. 109–113.
- Трофимов О. В., Захаров В. Я., Фролов В. Г., 2019. Эко-системы как способ организации взаимодействия предприятий производственной сферы и сферы услуг в условиях цифровизации // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. № 4 (56). С. 43–55.
- Троянская М. А., Бронская Ю. А., 2023. Роль населения как потребителя информационных технологий // Вестник Академии знаний. № 3 (56). С. 242–248.
- Хазимуллин А. Д., 2023. Анализ программ лояльности в сфере грузовых перевозок // Железнодорожный транспорт и технологии : сб. тр. Междунар. науч.-практ. конф., г. Екатеринбург, 29–30 ноября 2022 года. Екатеринбург : Урал. гос. ун-т путей сообщения. Вып. 1 (249). С. 227–229.
- Хоменко Е. Г., 2020. О «виртуализации» платежных услуг в национальной платежной системе России // Банковское право. № 6. С. 37–43. DOI: 10.18572/1812-3945-2020-6-37-43
- Худоногова Е. М., Гнездова Ю. В., 2023. Цифровизация транспортных расходов в условиях автоматизированного учета затрат // Экономика и предпринимательство. № 2 (151). С. 1007–1009. DOI: 10.34925/EIP.2023.151.2.197
- Шевченко Е. А., Луговской С. И., 2023. Роль социальной ответственности бизнеса в социально-экономическом развитии территории // Kant. № 3 (48). С. 96–101. DOI: 10.24923/2222-243X.2023-48.15

REFERENCES

- Abramov V.O., Manukyan M.M., 2024. Biznes-analitika: sravnenie АО «Tinkoff Bank»; PAO Sberbank; bank VTB (PAO) [Business Analytics: Comparison of JSC Tinkoff Bank; Sberbank PJSC; VTB Bank (PJSC)]. Tyukavkin N.M., ed. *Modeli, formy i metody finansovoy analitiki v sovremennoj geopoliticheskoy situacii: sb. materialov Mezhdunar. nauch.-prakt. konf., g. Samara, 11 marta 2024 g.* [Models, Forms and Methods of Financial Analytics in the Modern Geopolitical Situation. Collection of Materials of the International Scientific and Practical Conference, Samara, March 11, 2024]. Samara, Samarama Publ., vol. 11, pp. 5-10.

- Andrushchuk V.V., Dlusskaya V.V., Malsagova R.G., 2023. Platformizatsiya kak neizbezhnyj process stanovleniya cifrovoj ekonomiki Rossii [Platformization as an Inevitable Process of the Formation of the Russian Digital Economy]. *Ekonomika stroitelstva* [Economics of Construction], no. 4, pp. 58-62.
- Arefyev A.S., 2020. «Platformizatsiya» kak instrument upravleniya cifrovoj transformaciej v sfere turizma [“Platformization” as a Tool for Managing Digital Transformation in the Tourism Sector]. *Teoreticheskaya i prikladnaya ekonomika* [Theoretical and Applied Economics], no. 3, pp. 22-34. DOI: 10.25136/2409-8647.2020.3.33237
- Afanasyev O.E., Topalova O.I., 2024. Principy organizacii gastronomicheskikh turistskikh destinacij (na primere Melitopolskogo municipalnogo okruga) [Principles of the Organization of Gastronomic Tourist Destinations (On The Example of the Melitopol Municipal District)]. *Servis v Rossii i za rubezhom* [Service in Russia and Abroad], vol. 18, no. 2 (111), pp. 294-305. DOI: 10.5281/zenodo.12742055
- Afanasyeva S.V., Cherepanova E.S., Shekhova N.V., 2023. Innovacionnye metody predotvrashheniya kiberugroz v celyakh obespecheniya ekonomicheskoy bezopasnosti organizacii [Innovative Methods of Preventing Cyber Threats in Order to Ensure the Economic Security of the Organization]. *Vestnik Samarskogo universiteta. Ekonomika i upravlenie* [Bulletin of the Samara University. Economics and Management], no. 2, pp. 7-16. DOI: 10.18287/2542-0461-2023-14-2-7-16
- Balandova A.A., Akimova A.O., 2023. Ekologichnost na transporte [Environmental Friendliness in Transport]. *Soiskatel. Prilozhenie k zhurnalu «Mir transporta»* [Applicant. Appendix to the Magazine “World of Transport”], no. 2 (13), pp. 51-60.
- Valevich A.G., Kudryashov V.S., Fomina V.V., 2023. Chatboty kak element sistemy upravleniya organizaciej [Chatbots as an Element of the Organization’s Management System]. *Uchenye zapiski Tambovskogo otdeleniya RoSMU* [Scientific Notes of the Tambov Branch of RoSMU], no. 29, pp. 52-64.
- Viktorova N.V., Karimova D.V., Kamneva A.V., Perminov V.S., 2020. Obespechenie ekonomicheskoy bezopasnosti pri vnedrenii sistem elektronnoho dokumentooborota v usloviyakh cifrovoj transformacii biznesa [Ensuring Economic Security in the Implementation of Electronic Document Management Systems in the Context of Digital Business Transformation]. *Voprosy innovacionnoj ekonomiki* [Issues of Innovative Economics], no. 1, pp. 57-70. DOI: 10.18334/vinec.10.1.41532
- Voskolovich N.A., 2023. Osobennosti transformacii sfery uslug v novoj ekonomicheskoy realnosti [Features of the Transformation of the Service Sector in the New Economic Reality]. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyj vestnik* [Public Administration. Electronic Bulletin], no. 99, pp. 35-48. DOI: 10.24412/2070-1381-2023-99-35-48
- Ganiev E.J., 2024. Problemy zashhity prav potrebitelej v sfere platezhnykh uslug [Problems of Consumer Protection in the Field of Payment Services]. *Universum: ekonomika i yurisprudenciya* [Universum: Economics and Jurisprudence], no. 6 (116), pp. 57-61. DOI: 10.32743/UniLaw.2024.116.6.17442
- Glava Sberbanka soobshhil, chto finansovyy effekt ot primeneniya II v Sbere v 2023 godu prevysil 350 mlrd rublej [Head of Sberbank Said That the Financial Effect of the Use of AI in the Collection in 2023 Exceeded 350 Billion Rubles], 2024. *Iskusstvennyj intellekt Rossijskoj Federacii*. 28.02.2024 [Artificial Intelligence of the Russian Federation. 28.02.2024]. URL: <https://ai.gov.ru/mediacenter/glava-sberbanka-soobshchil-chto-finansovyy-effekt-ot-primeneniya-ii-v-sbere-v-2023-godu-prevysil-350/?pageStart=6&lastGrand=0>
- Glinskaya I.Yu., 2024. Territorialnyj brending kak instrument razvitiya regiona [Territorial Branding as a Tool for the Development of the Region]. *Rossiyskaya shkola svyazey s obshchestvennostyu* [Russian School of Public Relations], no. 32, pp. 10-26. DOI: 10.24412/2949-2513-2023-32-10-26
- Dai Li, Jiang Xiaoyu, Uskov V.S., 2023. Cifrovizatsiya i razvitie «umnogo» obshchestva: logika i praktika upravleniya [Digitalization and Development of a “Smart” Society: Management Logic and Practice]. *Ekonomicheskie i socialnye peremeny: fakty, tendencii, prognoz* [Economic and Social Changes: Facts, Trends, Forecast], vol. 16, no. 4, pp. 88-108. DOI: 10.15838/esc.2023.4.88.5
- Zhilan O.D., Mamontova E.V., 2024. Bankovskie ekosistemy: sushhnost i faktory razvitiya [Banking Ecosystems: Essence and Factors of Development]. *Upravlencheskij uchët* [Management Accounting], no. 5, pp. 102-109.
- Intellektualnyj proryv. Kakie AI-resheniya uzhe vnedreny v Rossii [Intellectual Breakthrough. Which AI Solutions Have Already Been Implemented in Russia], 2020. *SBER.pro*, Nov. 27. URL: <https://sber.pro/publication/intellektualnyi-proryv-kakie-ai-resheniia-uzhe-vnedreny-v-rossii/>
- Ioseliani A.D., 2020. Globalnoe cifrovoe obshchestvo i socialnaya adaptatsiya k onlajn-povsednevnosti [Global Digital Society and Social Adaptation to Online Everyday Life]. *Vek globalizacii* [Age of Globalization], no. 2, pp. 62-71. DOI: 10.30884/vglob/2020.02.06
- Kak obyedinit biznes i iskusstvo: proekt Sberbanka i Tretyakovki iznutri [How to Combine Business and Art: the Sberbank and Tretyakov Gallery Project from the Inside], 2020. *SBER.pro*, Sep. 8. URL: <https://sber.pro/publication/kak-obyedinit-biznes-i-iskusstvo-proekt-sberbanka-i-tretiakovki-iznutri/>
- Kanatiev K.N., Busenkov A.A., Bolshakov V.N., Kuprikov O.D., Sinyukhin A.S., 2022. Analiz osnovnykh aspektov virtualizacii [Analysis of the Main Aspects of Virtualization]. *Innovacii i investicii* [Innovations and Investments], no. 4, pp. 112-116.

- Kayachev G.F., Bruggeman M.A., Volkova A.G., 2023. Ispolzovanie mezhdisciplinarnogo podkhoda v ocenke roli brenda «Enisejskaya Sibir» v prodvizhenii tovarov i uslug kompanij Krasnoyarskogo kraya na rynke Kitaya [Use of an Interdisciplinary Approach in Assessing the Role of the Yenisei Siberia Brand in the Promotion of Goods and Services of Companies in the Krasnoyarsk Territory in the Chinese Market]. *Ekonomika i upravlenie innovatsiyami* [Economics and Innovation Management], no. 3, pp. 54-63. DOI: 10.26730/2587-5574-2023-3-54-63
- Kryl E.S., Brychkova E.A., Zhiltsova O.N., 2023. Faktory vliyaniya na imidzh brenda pri vzaimodeystvii s influenserami [Factors Influencing the Brand Image When Interacting with Influencers]. *Otkhody i resursy* [Waste and Resources], vol. 10, no. 1. DOI: 10.15862/35ECOR123
- Kulikova O.M., Suvorova S.D., 2021. Ekosistema: novyy format sovremennogo biznesa [Ecosystem: New Format of Modern Business]. *Vestnik Akademii znaniy* [Bulletin of the Academy of Knowledge], no. 42 (1), pp. 200-205. DOI: 10.24412/2304-6139-2021-10909
- Larina O.I., Kharlamenkova D.A., 2023. Vliyanie iskusstvennogo intellekta na kachestvo cifrovyykh finansovykh produktov [Influence of Artificial Intelligence on the Quality of Digital Financial Products]. *Standarty i kachestvo* [Standards and Quality], no. 12, pp. 108-110. DOI: 10.35400/0038-9692-2023-12-292-23
- Leschuk V.V., 2024. Budushhee IT-infrastruktury v bankovskoy sfere: tendentsii razvitiya, novye tekhnologii i perspektivy dlya IT-specialistov [Future of IT Infrastructure in the Banking Sector: Development Trends, New Technologies and Prospects for IT Specialists]. *Universum: tekhnicheskie nauki* [Universum: Technical Sciences], no. 7 (124), pp. 33-40. DOI: 10.32743/UniTech.2024.124.7.17919
- Lobanova S.N., 2023. Prodvizhenie onlajn-servisov s pomoshyu podpisnykh prodazh [Promotion of Online Services Through Subscription Sales]. *Prikladnye ekonomicheskie issledovaniya* [Applied Economic Research], no. 1, pp. 94-100. DOI: 10.47576/2949-1908_2023_1_94
- Lyubimova E.A., 2022. Internet-banking i mobilnyy banking: problemy i perspektivy razvitiya [Internet Banking and Mobile Banking: Problems and Prospects of Development]. *Finansovye rynki i banki* [Financial Markets and Banks], no. 2, pp. 46-51.
- Lyudmilina T.N., 2023. «Pushkinskaya karta» – drayver strategii vospitaniya molodezhi i razvitiya sfery kultury regiona [“Pushkin’s Card” – Driver of the Strategy of Youth Education and Development of the Cultural Sphere of the Region]. *Tvorchestvo i sovremennost* [Creativity and Modernity], no. 2 (20), pp. 127-135. DOI: 10.37909/2542-1352-2023-2-2021
- Lyapkina T.F., Ledzhinova N.S., 2023. Ekonomika i kultura: novyy povorot v poiskakh nacionalnogo yakutskogo brenda [Economics and Culture: New Turn in the Search for a National Yakut Brand]. *Tulskiy nauchnyy vestnik. Seriya Istoriya. Yazykoznanie* [Tula Scientific Bulletin. Series of History and Linguistics], no. 3 (15), pp. 60-69. DOI: 10.22405/2712-8407-2023-3-60-69
- Morgunova A.D., Bessonov I.S., 2023. Socialnaya otvetstvennost organizatsii [Social Responsibility of the Organization]. *Mezhdunarodnyy zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk* [International Journal of Humanities and Natural Sciences], no. 12-3 (87), pp. 181-183. DOI: 10.24412/2500-1000-2023-12-3-181-183
- Neophyte E.G., 2023. Analiz faktorov ustojchivogo razvitiya organizatsiy, funkcioniruyushchikh v sfere uslug [Analysis of the Factors of Sustainable Development of Organizations Operating in the Service Sector]. *Vestnik Rossiyskogo ekonomicheskogo universiteta im. G.V. Plekhanova* [Bulletin of the Plekhanov Russian University of Economics], no. 6, pp. 203-208. DOI: 10.21686/2413-2829-2023-6-203-208
- Netes V.A., 2016. Virtualizatsiya, oblachnye uslugi i nadezhnost [Virtualization, Cloud Services and Reliability]. *Vestnik svyazi* [Bulletin of Communications], no. 8, pp. 7-9.
- Pavlenko Ya.A., Chekhovskaya I.A., 2024. Vnedrenie innovatsiy v deyatel'nost' kommercheskogo banka (na primere AO «TINKOFF BANK») [Introduction of Innovations into the Activities of a Commercial Bank (On the Example of JSC TINKOFF BANK)]. *Menedzhment i finansy proizvodstvennykh sistem: sb. nauch.-prakt. st. Vseros. (nac.) nauch.-prakt. konf., Volgograd, 12 dekabrya 2023 goda* [Management and Finance of Production Systems. Collection of Scientific and Practical Articles of the All-Russian (National) Scientific and Practical Conference, Volgograd, December 12, 2023]. Volgograd, Univ. kn. Publ., pp. 254-257.
- Pilyavsky V.P., Lyubarskaya M.A., Shaptala A.V., 2020. Rol' cifrovoy transformatsii v razvitiy predpriyatij sfery uslug na sovremennom etape [The Role of Digital Transformation in the Development of Service Sector Enterprises at the Present Stage]. *Ekonomicheskij vektor* [Economic Vector], no. 2 (21), pp. 73-77. DOI: 10.36807/2411-7269-2020-2-21-73-77
- Pokul V.O., Shmygovskaya R.O., 2023. Sovremennyye kriterii influents-marketinga [Modern Criteria of Influence Marketing]. *Tendentsii razvitiya nauki i obrazovaniya* [Trends in the Development of Science and Education], no. 98-6, pp. 65-69. DOI: 10.18411/trnio-06-2023-311
- Polyakova V.R., 2024. Socialnye seti kak instrument cifrovogo potentsiala predpriyatiya sfery uslug [Social Networks as a Tool for the Digital Potential of a Service Sector Enterprise]. *GOU VPO*

- «DONNU» [State Educational Institution of Higher Education "DONNU"], p. 141.
- Sekretareva K.N., 2020. Cifrovye tekhnologii i okruzhayushhaya sreda [Digital Technologies and the Environment]. *Uchet i kontrol* [Accounting and Control], no. 12 (62), pp. 51-58.
- T-Bank zapuskaet ulichnyj art-proekt v 13 gorodakh Rossii [T-Bank Launches Street Art Project in 13 Russian Cities], 2024. *Vedomosti* [Statements], Sept. 30. URL: <https://www.vedomosti.ru/kp/news/2024/09/20/1063577-t-bank-zapuskaet-ulichnii-art-proekt>
- Tarasenko V.M., Rudaya O.A., 2022. Chat-boty i roboedvajzing [Chatbots and Roboadvising]. *Finansovye rynki i banki* [Financial Markets and Banks], no. 6, pp. 37-41.
- Ternovskaya E.P., Sobalirova S.K., Aivazova O.S., 2023. Osnovnye tendencii i perspektivy razvitiya programm loylnosti rossijskikh bankov [Main Trends and Prospects for the Development of Loyalty Programs of Russian Banks]. *Finansovye rynki i banki* [Financial Markets and Banks], no. 4, pp. 109-113.
- Trofimov O.V., Zakharov V.Ya., Frolov V.G., 2019. Ekosistemy kak sposob organizacii vzaimodejstviya predpriyatij proizvodstvennoj sfery i sfery uslug v usloviyakh cifrovizacii [Ecosystems as a Way of Organizing Interaction Between Enterprises of the Production Sector and the Service Sector in the Context of Digitalization]. *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo. Seriya: Socialnye nauki* [Bulletin of the Nizhny Novgorod University Named After N.I. Lobachevsky. Series: Social Sciences], no. 4 (56), pp. 43-55.
- Troyanskaya M.A., Bronskaya Yu.A., 2023. Rol naseleniya kak potrebitelya informacionnykh tekhnologij [Role of the Population as a Consumer of Information Technologies]. *Vestnik Akademii znaniy* [Bulletin of the Academy of Knowledge], no. 3 (56), pp. 242-248.
- Khazimullin A.D., 2023. Analiz programm loylnosti v sfere gruzovykh perevozok [Analysis of Loyalty Programs in the Field of Freight Transportation]. *Zheleznodorozhnyj transport i tekhnologii: sb. tr. Mezhdunar. nauch.-prakt. konf., Ekaterinburg, 29–30 noyabrya 2022 goda* [Railway Transport and Technologies. Proceedings of the International Scientific and Practical Conference, Yekaterinburg, November 29–30, 2022]. Yekaterinburg, Ural. gos. un-t putey soobshcheniya, iss. 1 (249), pp. 227-229.
- Khomenko E.G., 2020. O «virtualizacii» platezhnykh uslug v nacionalnoj platezhnoj sisteme Rossii [On the "Virtualization" of Payment Services in the National Payment System of Russia]. *Bankovskoe pravo* [Banking Law], no. 6, pp. 37-43. DOI: 10.18572/1812-3945-2020-6-37-43
- Khudonogova E.M., Gnezdova Yu.V., 2023. Cifrovizaciya transportnykh raskhodov v usloviyakh avtomatizirovannogo ucheta zatrat [Digitalization of Transport Costs in the Context of Automated Cost Accounting]. *Ekonomika i predprinimatelstvo* [Economics and Entrepreneurship], no. 2 (151), pp. 1007-1009. DOI: 10.34925/EIP.2023.151.2.197
- Shevchenko E.A., Lugovskoy S.I., 2023. Rol socialnoj otvetstvennosti biznesa v socialno-ekonomicheskom razvitii territorii [Role of Social Responsibility of Business in the Socio-Economic Development of the Territory]. *Kant*, no. 3 (48), pp. 96-101. DOI: 10.24923/2222-243X.2023-48.15

Information About the Authors

Vladimir I. Byvshev, Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Department of Economic and Financial Security, Siberian Federal University, Lidy Prushinskoy St, 2, 660075 Krasnoyarsk, Russian Federation, VByvshev@sfu-kras.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5903-1379>

Yuliya Yu. Suslova, Doctor of Sciences (Economics), Associate Professor, Director of the Institute of Trade and Services, Siberian Federal University, Lidy Prushinskoy St, 2, 660075 Krasnoyarsk, Russian Federation, YSuslova@sfu-kras.ru, <https://orcid.org/0000-0003-3127-0452>

Andrey V. Voloshin, Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Department of Trade and Marketing, Siberian Federal University, Lidy Prushinskoy St, 2, 660075 Krasnoyarsk, Russian Federation, avvoloshin@sfu-kras.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0890-1076>

Ivan V. Pisarev, Postgraduate Student, Department of Management of High-Tech Industries, Institute of Engineering Economics, Reshetnev Siberian State University of Science and Technology, Prosp. im. gazety Krasnoyarsky rabochy, 31, 660037 Krasnoyarsk, Russian Federation, ivanvladpi@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-0419-0388>

Информация об авторах

Владимир Игоревич Бывшев, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической и финансовой безопасности Института управления бизнес-процессами, Сибирский федеральный университет, ул. Лиды Прушинской, 2, 660075 г. Красноярск, Российская Федерация, VByvshev@sfu-kras.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5903-1379>

Юлия Юрьевна Суслова, доктор экономических наук, доцент, директор Института торговли и сферы услуг, Сибирский федеральный университет, ул. Лиды Прушинской, 2, 660075 г. Красноярск, Российская Федерация, YSuslova@sfu-kras.ru, <https://orcid.org/0000-0003-3127-0452>

Андрей Владимирович Волошин, кандидат экономических наук, доцент кафедры торгового дела и маркетинга Института торговли и сферы услуг, Сибирский федеральный университет, ул. Лиды Прушинской, 2, 660075 г. Красноярск, Российская Федерация, avvoloshin@sfu-kras.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0890-1076>

Иван Владимирович Писарев, аспирант кафедры управления наукоемкими производствами Института инженерной экономики, Сибирский государственный университет науки и технологий им. акад. М.Ф. Решетнева, просп. им. газеты Красноярский рабочий, 31, 660037 г. Красноярск, Российская Федерация, ivanvladpi@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-0419-0388>