

СИСТЕМА ИННОВАЦИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ

Выполнила студентка
группы 190-026Т
Батхуу Уянга

- ▶ В настоящее время сфера услуг играет значимую роль не только в экономике отдельного государства, но и в мировой экономике в целом. За последние десятилетия доля услуг в структуре ВВП постоянно возрастает, число занятых в сфере услуг так же характеризуется положительной динамикой, активно развивается международная торговля услугами. Все вышеперечисленные факторы свидетельствуют о том, что современная экономика представляет собой сервисную экономику или экономику услуг. При этом, значимым фактором, влияющим на развитие экономики в современных рыночных условиях, является инновационная активность.
- ▶ В современном мире инновации являются незаменимым элементом функционирования и поступательного развития экономики, без инновационной составляющей невозможно добиться эффективного развития производственной и непроизводственной сфер хозяйства. В XXI веке разработка и внедрение инновационных технологий в сферах производства и обращения, новых методов организации и управления предприятиями стали ключевыми факторами рыночной конкуренции, мощным средством повышения эффективности деятельности и улучшения качества товаров и оказания услуг [1].

- ▶ Роль сферы услуг в современной экономике обусловлена тем, что в этом секторе формируются основополагающие факторы экономического роста, а именно: новое научное знание, интеллектуальный капитал, информационные технологии, услуги финансового сектора, консалтинг и др.
- ▶ Из этого следует, что актуальными становятся масштабные научно-технические, качественные и структурные изменения в отраслях сферы услуг, имеющие важнейшее значение для дальнейшего развития экономики и повышения качества жизни населения.

Стратегические направления инновационного развития организаций сферы услуг и ее структурных элементов (отраслей) формируются в соответствие с видами инноваций, выделенными по областям внедрения (характеру применения). Считаем, что для сферы услуг характерны следующие группы инноваций:

- ▶ 1) *технологические инновации* – инновации в области технологии оказания услуг, внедрения нового оборудования, позволяющих оказывать новые услуги, выпускать новые сопутствующие товары;
- ▶ 2) *сервисные инновации (инновации услуг)* – повышение потребительской ценности услуг, изменения в структуре и ассортименте оказываемых услуг, совершенствование качественных характеристик услуг;
- ▶ 3) *организационно-управленческие* – совершенствование бизнес-процессов, внедрение новых методов управления, принятия решений, использование новых информационно-коммуникационных ресурсов в сфере услуг;
- ▶ 4) *социально-экономические* – изменение социальных, экономических и правовых условий функционирования предприятий сферы услуг, способствующих улучшению условий труда и повышению качества жизни населения;
- ▶ 5) *финансовые* – создание новых финансовых инструментов и технологий финансирования и привлечения инвестиций в отрасли сферы услуг.

Первая группа инноваций, реализуемых в сфере услуг, является основополагающей и определяющей вектор дальнейшего развития общества. Отличительной особенностью инноваций в сфере услуг в постиндустриальном обществе является их прямая зависимость от состояния технологий и уровня развития научно-технического прогресса. При выявлении сущности сервисных технологических инноваций трудно определить четкую границу между технологиями, создающими новые товары (продукты, средства производства), и услугами, которые оказываются на основе этих продуктов. Например, создание и применение GPS, биотехнологии, косметология и др. Поэтому инновационное технологическое развитие сферы услуг, создание мощного научно-технического комплекса является одним из приоритетных направлений.

Появление на рынке новых услуг определяется перспективными требованиями потребителей и, как сказано выше, основано на последних тенденциях мирового научно-технического развития и прорывных инновациях. Сервисные инновации связаны не только с появлением новых или обновленных видов услуг, а также с усовершенствованием самих процессов и технологических операций оказания услуг, что, в целом, направлено на повышение их потребительской ценности. С позиций повышения качества жизни населения особую значимость приобретают сервисные инновации в секторах, характеризующихся массовым спросом населения, выполняющих роль социальной инфраструктуры: образование и наука, здравоохранение, жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, связь.

Третья группа инноваций концентрируется на задачах организационно-управленческих преобразований, реинжиниринга бизнес-процессов, внедрения современных программных систем и ИТ-решений. Мероприятия данного направления обеспечивают возможность повышения эффективности деятельности предприятий сферы услуг за счет использования современных информационно-коммуникационных ресурсов. Актуальность данного направления обостряется отсталостью внедрения на российских предприятиях сферы услуг высокопроизводительных интегрированных информационных систем. Так, например, активное внедрение и использование компьютерной техники, штрихового кодирования для идентификации и учета товаров на американском рынке товародвижения (торговли) происходило в 80-х годах прошлого столетия, в то время как в России развитие этих процессов приходится на 2000-е, а в некоторых сферах процессы автоматизации и электронного взаимодействия участников рынка находятся на стадии становления и в настоящее время.

Повышение *социально-экономической эффективности сферы услуг* на основе инновационного развития возможно путем:

- ▶ – создания необходимого нормативно-правового, инфраструктурного обеспечения хозяйствования субъектов, а также подготовки и внедрения социально значимых проектов, программ, которые должны поддерживаться государством;
- ▶ – диверсификации деятельности предприятий сферы услуг в целях повышения их коммерческой активности и экономических результатов;
- ▶ – внутриотраслевой (горизонтальной) и межотраслевой (вертикальной) интеграции предприятий сферы услуг с другими хозяйствующими субъектами рынка.

Таким образом, механизм устойчивого развития сферы услуг с позиций внедрения социально-экономических инноваций может быть реализован путем формирования инновационных кластеров. Создание таких форм хозяйствования, как на горизонтальном уровне (союз сервисных предприятий), так и на вертикальном (объединение независимых предприятий разных сфер деятельности, в котором предприятия сферы услуг выполняют инфраструктурные функции), определяет потенциальные возможности развития рынка труда, и, как следствие, сокращение безработицы и повышение уровня жизни населения, в том числе за счет нововведений в сферах образования и науки, медицины, финансового сектора и других инновационно-ориентированных составляющих сферы услуг.

Актуальность поиска новых финансовых инструментов, механизмов финансирования и привлечения инвестиций в отрасли сферы услуг обусловлено недостаточным финансированием социально-значимых объектов и неразрывно связано с повышением уровня благосостояния и финансовой грамотности населения. В большинстве высокоразвитых стран мира именно накопления населения составляют немалую долю инвестиций и позволяют получать пассивный доход, тем самым повышая собственную обеспеченность и уровень жизни. То есть, при разработке данного направления необходимо найти такие решения вопросов организации привлечения денежных средств в инновационное развитие сферы услуг, которые будут соответствовать реальной экономической ситуации и повышать благосостояние населения. Использование механизмов государственно-частного партнерства – один из возможных вариантов.

Необходимо отметить, что лишь интеграция всех выше перечисленных направлений сервисных инноваций позволит добиться синергетического эффекта в достижении цели развития экономики и повышения качества жизни населения. Ключевым моментом при этом должно являться развитие системы сервисной инновационной деятельности на основе формирования организационно-управленческих условий и инфраструктуры для реализации мероприятий инновационного развития. В виду социальной значимости и многоаспектности сферы услуг создание такой системы невозможно без государственного регулирования инновационного развития [3], которое должно выражаться не только в части целеполагания, но и в вопросах стимулирования и мотивации населения, квалифицированных кадров к разработке, внедрению и использованию инноваций.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ 😊

