

© О.Е. ТОКАРЕВА

o.tokareva2012@yandex.ru

УДК 338.46:001.895

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АНАЛИЗА СУЩНОСТИ ИННОВАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

АННОТАЦИЯ. В настоящее время анализ проблем инновационного развития отраслей сферы услуг выдвигается в разряд первоочередных в структуре научных исследований. В статье рассматриваются содержание и особенности инновационного процесса в сфере услуг. В результате изучения эволюции теории инноваций выделены три этапа: формирование фундаментальных основ теории; развитие базовых инновационных идей; развитие инноваций в период становления экономики знаний. Представлены основные теоретические подходы, сложившиеся в рамках современной теории инноваций. Обосновывается необходимость создания условий для внедрения инноваций на рынке услуг, что является условием социально-экономической стабильности общества. Эффективность инноваций сферы услуг представлена в двух аспектах: как внутренняя и внешняя эффективность. Внутренняя эффективность инноваций анализируется с точки зрения рационального использования имеющихся ресурсов. Основным критерием внутренней эффективности является норма отдачи от вложений в производство данной услуги. Внешняя эффективность инноваций услуг в системе общественного воспроизводства рассмотрена по направлениям: формирование человеческого капитала, повышение уровня жизни населения, повышение занятости, рациональное размещение производительных сил, повышение эффективности общественного воспроизводства. Таким образом, инновационное развитие сферы услуг представлено фактором совершенствования человеческого капитала, повышения эффективности общественного воспроизводства. Условием эффективного функционирования отраслей сферы услуг является реализация единой стратегии инновационного развития по направлениям: рост наукоемкости услуг; увеличение инновационной активности в обслуживающих отраслях; преобладание нетехнологических инноваций. Сфера услуг отличается значительным потенциалом, динамичным ростом объема научных исследований и разработок.

SUMMARY. Now the analysis of problems of innovative development of branches of sphere of services is put forward in the category prime in structure of scientific researches. In article are considered the contents and features of innovative process in a services sector. As a result of studying of evolution of the theory of innovations three stages are allocated: formation of fundamental bases of the theory; development of base innovative ideas; development of innovations in formation of economy of knowledge. The main theoretical approaches which have developed within the modern theory of innovations are presented. Need of creation of conditions for introduction of innovations in the market of services that is a condition of social and economic stability of society is proved. Efficiency of innovations of a sphere of services is presented in two aspects: as internal and external efficiency. Internal efficiency of innovations is analyzed from the point of view of rational use of available resources. The main criterion

of internal efficiency is the norm of return from investments in production of this service. External efficiency of innovations of services in system of public reproduction is considered in the directions: formation of the human capital; increase of a standard of living of the population; employment increase; rational placement of productive forces; increase of efficiency of public reproduction.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Инновационная экономика, инновация, сфера услуг, инновационная деятельность.

KEY WORDS. Innovative economy, innovation, sphere of services, innovative activity.

Одним из важнейших системных факторов экономического роста, конкурентоспособности отечественной продукции, обеспечения безопасности страны на современном этапе становится инновационная деятельность. Рыночные принципы хозяйствования определяют необходимость решения проблем развития инновационной деятельности и формирования научно-технического потенциала страны, позволяющего перейти к инновационному типу экономического развития. Возрастающая роль инноваций обусловлена, во-первых, самой природой рыночных отношений, во-вторых, необходимостью глубоких качественных преобразований в экономике России с целью выхода на траекторию устойчивого роста.

Сферой приложения инновационной деятельности является потребительский сектор экономики. В настоящее время уровень развития сферы услуг становится индикатором цивилизованности и благосостояния страны, показателем современности и готовности к преобразованиям. По оценкам Евростата, более половины объема ВВП и до 3/4 рабочих мест в странах ЕС обеспечиваются за счет сектора услуг, экономический рост и рост занятости в странах ОЭСР за последние 20 лет был на 2/3 обусловлен ростом этого сектора [1]. В этой ситуации инновационное развитие сферы услуг должно стать мощным источником экономического роста, не менее значимым, чем технологические инновации в промышленности. Основная доля валовых национальных продуктов развитых стран мира производится в сфере услуг, специфика которой, прежде всего, в том, что она напрямую связывает производителя с конечным потребителем, подчеркивая при этом свою социальную значимость — направленность на человека. В этой связи инновационная деятельность предприятий сферы услуг определяется не столько техническими или технологическими нововведениями, сколько инновациями социально-экономического и организационно-управленческого характера. В сфере услуг российской экономики инновационному развитию государством уделяется меньше внимания, финансовых и материальных ресурсов, чем это делается для производственной сферы.

Во второй половине XX в. произошло формирование целостной теории развития инновационной экономики. До этого преобладала точка зрения, рассматривающая технический прогресс в качестве случайного процесса. Значительную роль в становлении этой теории сыграли крупные технические проекты, реализация которых потребовала проведения фундаментальных и прикладных научных исследований.

Понятие «инновации» как экономической категории ввел в научный оборот австрийский экономист И. Шумпетер, под которыми понимались изменения с целью внедрения и использования новых видов потребительских товаров,

новых производственных, транспортных средств, рынков и форм организации в промышленности.

И. Шумпетер впервые рассмотрел вопросы новых комбинаций производственных факторов и выделил пять изменений в развитии:

- использование новой техники, технологических процессов или нового рыночного обеспечения производства;
- внедрение продукции с новыми свойствами;
- использование нового сырья;
- изменения в организации производства и его материально-технического обеспечения;
- появление новых рынков сбыта.

Значительный вклад в анализ развития экономических систем под воздействием инноваций внесли Р. Нельсон и С. Уинтер в теории экономических изменений. Основные положения этой теории [2]:

1. Знания определяются в качестве новой парадигмы управления,
2. Технологические изменения являются главной движущей силой экономического роста,
3. Инновации являются результатом эффективного взаимодействия различных участников инновационного процесса.

В отечественной теории инноваций существовали различные трактовки данной категории. Исследователи организационно-экономического механизма научно-технических нововведений рассматривали инновации как комплексный процесс создания, распространения и использования нового практического средства (новшества) для новой (или для лучшего удовлетворения известной) общественной потребности [3].

В стратегии инновационного развития РФ на период до 2020 г. под инновацией понимается вывод на рынок нового товара или услуги, внедрение нового процесса производства, освоение новой бизнес-модели, создание новых рынков. При этом данный термин может быть использован как для описания самого процесса создания новых продуктов, рынков (в этом случае синонимом является термин «инновационная деятельность»), так и для описания результата этого процесса (синонимы — «продукт (результат) инновации», «инновационная продукция (услуга, бизнес-модель, технология)'). Уровень новизны товара, услуги, технологии, бизнес модели и рынка при этом должен быть не ниже национального российского рынка [4].

Для целей статистического учета используется более широкое определение инноваций, включающее новизну для рынка и самого предприятия. В соответствии с международными стандартами инновация определяется как конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедренного на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, либо в новом подходе к социальным услугам.

Таким образом, инновации можно представить как результат сложного интеллектуального и творческого процесса в виде создания новых товаров, услуг, техники, технологии, метода, бизнес-модели, организационной структуры. Понятие «инновация» применяется к любым усовершенствованиям, обеспечивающим экономию затрат, а так же новшествам, создающим условия для такой

экономии в производственной, финансовой, организационной, научно-исследовательской, и других сферах.

В сфере услуг в качестве инновации выступает сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности, которые способны более эффективно удовлетворять общественные потребности. Так, инновация в сфере услуг — это новшество в самой услуге, в ее производстве, предоставлении и потреблении, поведении работников. Нововведения далеко не всегда базируются на изобретениях и открытиях. Есть нововведения, которые основываются на идеях. При этом инновация не обязательно должна быть технической и вообще чем-то вещественным. Примером может быть такая идея, как продажа товара в рассрочку. Использование этой инновационной услуги значительно изменило экономику. Инновация — это новая ценность для потребителя, она должна отвечать нуждам и желаниям потребителей. Таким образом, непременными свойствами инновации являются их новизна, экономическая обоснованность и соответствие запросам потребителей.

Все разнообразие инноваций можно классифицировать по ряду признаков [5].

1. По степени новизны:

- радикальные (базисные) инновации, которые реализуют открытия, крупные изобретения и становятся основой формирования новых поколений и направлений развития техники и технологии;
- улучшающие инновации, реализующие средние изобретения;
- модификационные инновации, направленные на частичное улучшение устаревших поколений техники и технологии, организации производства.

2. По объекту применения:

- продуктовые инновации, ориентированные на производство и использование новых продуктов, услуг, материалов, полуфабрикатов, комплектующих;
- технологические инновации, нацеленные на создание и применение новой технологии;
- процессные инновации, ориентированные на создание и функционирование новых организационных структур, как внутри фирмы, так и на межфирменном уровне;
- комплексные инновации, представляющие собой сочетание различных инноваций.

3. По масштабам применения: отраслевые, межотраслевые, региональные, в рамках предприятия (фирмы).

4. По причинам возникновения:

- реактивные (адаптивные) инновации, обеспечивающие выживание фирмы, как реакция на нововведения, осуществляемые конкурентами;
- стратегические инновации — это инновации, реализация которых носит упреждающий характер с целью получения конкурентных преимуществ в перспективе.

В сфере оказания услуг различают базисные и частичные инновации. Они совершенствуют разные стороны сервисной деятельности, сокращают время оказания услуг, создают удобства для потребителей. Базисные — это новшества в организации сервиса и обслуживании клиентов, трансформирующие органи-

зацию сервисной деятельности. Частичные инновации совершенствуют некоторые звенья и аспекты процесса обслуживания.

К основным типам инноваций в производстве услуг можно отнести:

- технические, связанные с внедрением новых видов техники, приспособлений, инструментов, а также технико-технологических приемов труда в обслуживании. Наиболее заметная тенденция в современной сфере услуг связана с внедрением компьютерной техники, распространением информационно-технологических новшеств, облегчающих работу с клиентами и в целом весь процесс сервисного производства;
- организационно-технологические, связанные с новыми видами услуг, более эффективными формами обслуживания и организационными нормами труда;
- управленческие, ориентированные на совершенствование внутренних и внешних связей организации, использующие методы и формы менеджмента;
- комплексные, охватывающие одновременно разные аспекты и стороны сервисной деятельности.

Деятельность, направленная на использование и коммерциализацию результатов научных исследований и разработок для расширения и обновления номенклатуры и улучшения качества выпускаемой продукции (товаров, услуг), совершенствования технологии их изготовления с последующим внедрением и эффективной реализацией на внутреннем и зарубежных рынках называется *инновационной*.

Следует отметить, что инновационная деятельность в сфере услуг связана с прогнозируемым результатом, который приводит к изменениям как внутри предприятия-товаропроизводителя, так и во внешней среде [6]. Такая особенность инновационной деятельности обусловлена тем, что развитие сферы услуг зависит не только от потребительско-стоимостных свойств произведенного продукта, но и от таких социальных показателей, как уровень и качество жизни, здоровье и экономическая активность населения, социальная напряженность, развитие социальной сферы. Таким образом, инновационная деятельность в сфере услуг по своей направленности должна охватывать не только сферу производства товаров и сферу их потребления в целом, но и отслеживать особенности конкретных потребителей.

Например, рост платежеспособного спроса сопровождается повышением требований к потребительским свойствам услуг, что вынуждает предприятия расширять и обновлять их номенклатуру, вносить изменения в их свойства, расширять ассортимент услуг. В свою очередь развитие сферы услуг формирует новую конкурентную среду и новые потребности в товарах и услугах, что обуславливает необходимость реализации нововведений в производственном процессе, в информационных системах.

Происходящие под воздействием инновационной деятельности изменения на предприятиях сферы услуг можно объединить в три основные группы:

- экзогенные — вызванные трансформациями во внешней среде;
- эндогенные — связанные с потребностями самого предприятия в процессе его функционирования с сохранением или модификацией его функций (соответственно стабилизирующие и модифицирующие изменения);
- рефлекторные — порожденные результатами функционирования предприятия во внешней среде и стимулирующие внутренние преобразования.

При этом все три типа изменений направлены на обеспечение устойчивой и стабильной деятельности организации сферы услуг. Если результат инновационной деятельности рассматривать как последовательную цепочку вновь формирующихся ценностей и потребностей, то могут быть осуществлены все типы изменений.

Процессы организации инновационной деятельности в сфере услуг ориентированы на несколько технологических укладов, прямо и косвенно воздействующих на структуру и содержание услуг. Появление нового продукта на потребительском рынке затрагивает взаимосвязи хозяйствующих субъектов в предоставлении услуг потребителям. В результате инновационную деятельность можно охарактеризовать как деятельность по внедрению широкого спектра нововведений, касающихся: производства новых продуктов и услуг; применения новых технологий и/или освоения новой техники; использования новых источников ресурсов; введения новых форм и методов организации производства, труда и управления; освоения или развития новых рынков.

Следовательно, инновационная деятельность выступает как организационно-управленческая поддержка реализации всех этапов жизненного цикла услуги. Круг задач управления инновационной деятельностью расширяется и предполагает обеспечение маркетинговой поддержки инноваций и управления создаваемой интеллектуальной собственностью, организацию инвестирования инноваций. Все это требует формирования научно-методологического и теоретического обоснования и развития адекватного инструментария. Недостаточное развитие теории и методологии, недооценка особенностей инновационной деятельности в сфере услуг приводят к существенному снижению эффективности и результативности инноваций, что нередко сказывается на конкурентоспособности организации.

Инновационная деятельность предприятий сферы услуг неразрывно связана с инновационной стратегией, под которой понимается совокупность генеральных целей на долговременную перспективу, способов их достижения с учетом внутренних особенностей предприятий и внешней среды. В основе разработки инновационной стратегии лежит ряд базовых положений:

- стратегия представляет собой непрерывный процесс;
- сложность предвидения всех необходимых мероприятий для получения желаемых результатов;
- реализация разработанной стратегии может привести к альтернативным результатам, опровергающим или ставящим под сомнение первоначальные стратегические решения.

Инновационная стратегия деятельности предприятий сферы услуг предполагает определенную целевую направленность, комплексность, альтернативность, непрерывность и должна обеспечивать:

- выбор целей на основе предварительного анализа их взаимозависимости;
 - отражение всех стадий цикла получения новых услуг, новых технологий и других новых объектов;
 - отображение различных вариантов достижения локальных и глобальных целей;
 - анализ инновационности целей от момента принятия решения о формировании инновационной стратегии на протяжении деятельности организации,
-

поскольку при формировании инновационной стратегии отсутствует полностью или частично информация о возможных результатах развития сферы услуг.

Таким образом, организация инновационной деятельности предприятий, представляющих сферу услуг, должна обеспечивать, во-первых, достижение общего видения предложения услуг на потребительском рынке; во-вторых, определение стратегических приоритетов в преобразовании данной сферы; в-третьих, разработку стратегии деятельности предприятий в длительной перспективе; в-четвертых, создание системы коммуникаций, ориентированной на реализацию услуг; в-пятых, формирование инновационного персонала с определением зон ответственности за результаты работы; в-шестых, внедрение системного контроллинга процессов развития услуг на потребительском рынке.

Следует отметить, что формирование единой инновационной стратегии в рамках сферы услуг должно ориентироваться на три исходных предпосылки: рост наукоемкости услуг; увеличение инновационной активности в сфере услуг; преобладание в ней нетехнологических инноваций [7]. Сфера услуг в настоящее время обладает значительным потенциалом, отличается динамичным ростом объема научных исследований и разработок, которые касаются не только компьютерных и телекоммуникационных услуг, но почти всех их видов.

Реализация выделенных направлений, по нашему мнению, создаст условия для расширения рынка услуг, усилит конкурентные позиции и преимущества предприятий сферы обслуживания. При этом возможности в целом сферы услуг как источника инновационного развития экономики страны значительны. Дальнейшее социально-экономическое развитие России, будет во многом определяться использованием такого мощного ресурса, как инновационное развитие сферы услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. A Report of the Expert Group on Innovation in Services, 2007. URL: <http://www.europe-innova.org>.
2. Никифоров И.К. Инновационная деятельность как фактор развития экономических систем: дисс. ... канд. экон. наук. Улан-Удэ, 2004. 124 с.
3. Цветков А.Г. Государственный организационно-экономический механизм научно-технических нововведений. СПб.: ГИЭА, 1997. 142 с.
4. Стратегия инновационного развития РФ на период до 2020 года (утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. № 2227-р). URL: <http://www.economy.gov.ru>
5. Деделюк Е.Ю. Инновации в сфере услуг как элемент конкурентоспособности в условиях рыночной экономики // Сб. м-лов по итогам III междунар. науч.-практич. онлайн-конф. / Под общ. редакцией О.Н. Мельникова. М.: Креативная экономика, 2011. 496 с. С. 198-206. URL: <http://www.creativeconomy.ru>
6. Пашигорева Г.И. Проблемы организации инновационной деятельности в сфере услуг // Проблемы современной экономики. 2006. № 1/2 (17/18). Экономика непродизводственной сферы. Евразийский международный научно-аналитический журнал. URL: <http://www.m-economy.ru>
7. Заиченко С.А. Развитие инноваций в сфере услуг // Форсайт. 2007. №1. С. 30-33.