

УДК 658.589:330.123.6

Е. В. Коваленко

Запорозьская государственная инженерная академия

ИННОВАЦИИ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Основною метою статті є визначення підходів інноваційного розвитку підприємств сфери послуг.

Ключові слова: інновації, сфера послуг, фактори інноваційного розвитку підприємств, інноваційні процеси.

Основной целью статьи является определение подходов инновационного развития предприятий сферы услуг.

Ключевые слова: инновации, сфера услуг, факторы инновационного развития предприятий, инновационные процессы.

The main purpose of the article is to determine approaches for innovative development of the service sector.

Keywords: innovation, services, factors of innovative development of enterprises, innovation processes.

В настоящее время одним из важнейших условий для развития сферы услуг является ее инновационное развитие. В условиях открытой экономики конкурентоспособность промышленных предприятий зависит от недорогих, высококачественных услуг производственного назначения (Francois and Hoekman, 2010). Рост специализации производственных услуг ведет к увеличению прибыли от торговли ими благодаря увеличению разнообразия и расширению рынков. Снижение цен, повышение качества и расширение набора услуг позволяет предприятиям развивать всё более сложную организацию производства за счет его дальнейшей фрагментации. Чем разнообразнее услуги, тем больше объем знаний, их распространение и обмен. Аутсорсинг услуг на промышленных предприятиях в секторах, не подверженных застою, ведет к более эффективному распределению факторов производства, что увеличивает выпуск продукции [2].

Список стран, вошедших в первую десятку лидеров ГИ, претерпел незначительные изменения по сравнению с прошлым годом. За Швейцарией, Швецией и Сингапуром следуют Финляндия, Соединенное Королевство, Нидерланды, Дания, Гонконг (Китай), Ирландия и Соединенные Штаты Америки. Единственной страной, не вошедшей в этот год в первую десятку, является Канада, что отражает ослабление ее позиций по всем основным показателям затрат и результатов в сфере инноваций, которые были учтены в ГИ. Как видно из отчета, США по-прежнему сохраняют лидирующее положение в сфере инноваций, однако в нем указано и то, что относительный спад в таких областях, как образование, людские ресурсы и результаты инновационной деятельности, привел к снижению рейтинга страны в сфере инноваций. Первая десятка стран – лидеров «Глобального рейтинга инноваций»: Швейцария, Швеция, Сингапур, Финляндия, Соединенное Королевство, Нидерланды, Дания, Гонконг (Китай), Ирландия, Соединенные Штаты Америки [8].

По данным Государственной службы статистики Украины в Украине объем услуг, реализованных предприятиями сферы услуг в 2012 г., вырос на 0,8 % – до 329,2 млрд грн, что в сопоставимых ценах на 0,8 % выше уровня соответствующего периода прошлого года. В среднем за 2012 год на одно лицо было

реализовано услуг на 6 тыс. 783,9 грн. Однако, потребление услуг жителями разных регионов Украины неодинаковое и колебалось в пределах от 1 тыс. 746,1 грн на одного человека в Черновицкой обл. до 41 тыс. 569,9 грн в Киеве. Объем услуг, реализованных населению в 2012 г. составил 76,59 млн грн, что на 6,6 млн грн больше, чем за 2011 году. В структуре объема реализованных услуг больше половины (50,6 %) составляли услуги транспорта, почты и связи, (30,8 %) – услуги по проведению операций с недвижимым имуществом, аренды, инжиниринга и предоставления услуг предпринимателям. Объем услуг, реализованных населению, составил 23,3 % общего объема реализованных услуг [7].

Исследованию проблем формирования, функционирования, управления и развития сферы услуг посвящены работы многих экономистов, таких как Л. И. Абалкин, Г. А. Аванесов, В. В. Баранов, С. В. Зарецкая, Е. И. Капустина, А. В. Сидорова, Т. В. Самыгина, В. П. Федько, А. Н. Акулин, П. Дойл, Р. Нурек, П. Розенштейн-Родин, Р. Йохимсел и др.

Целью статьи является определение походов инновационного развития предприятий сферы услуг.

На пути к инновационной экономике сфера услуг является своеобразным фактором формирования новых связей и взаимозависимостей с промышленностью и другими отраслями национальной экономики, то есть речь идет не просто о системе взаимосвязей, имеющих место в каком – либо хозяйственном процессе, а про радикальные изменения, во-первых, принципов и механизмов обмена, а во-вторых, тотальности этого процесса [4]. Инновации – сложная и диверсифицированная деятельность со многими взаимодействующими компонентами. Определение состава инновации затруднено тем, что большинство продуктов и, конечно, процессов, их создающих, являются сложными системами. Инновации определяют изменения в отношении свойств и характеристик эффективности продукта в целом и изменения в компонентах продукта, которые повышают его эффективность, включая характер услуг, которые он обеспечивает. Инновации находятся в сердцевине экономического прогресса. По словам И. Шумпетера, «радикальные» инновации определяют облик крупных перемен в мире, тогда как «инкрементальные» инновации наполняют собой процесс изменений непрерывно. Шумпетер предложил перечень различных типов инноваций, таких как внедрение нового продукта или качественного изменения в существующем продукте; процессная инновация, новая для отрасли; открытие нового рынка; разработка новых источников поставки сырья или других вложений; изменения в хозяйственной организации. Минимальное условие для учета в качестве инновации состоит в том, что продукт или процесс должен быть новым (или значительно усовершенствованным) для фирмы (он не обязательно должен быть новым для всего мира). В отраслях сферы услуг технологическая процессная инновация включает усовершенствованные возможности, воплощенные в организациях и повседневной практике, если результатом стало осязаемое изменение в выпуске продукции. Инновации на предприятии можно рассматривать как: возможность обеспечения стратегического преимущества предприятия; вид деятельности, вследствие осуществления которого создаются научно-технические и другие результаты, используемые как база для нововведений в других отраслях.

Как правило, инновация носит системный характер, приводя к изменению всех или нескольких элементов производственно-технической, организационно-экономической и социально-экономических систем предприятия. В большинстве научных работ инновация рассматривается как экономическая категория. Из виду упускается то, что сфера услуг также является полигоном для нововведений.

Інновації в сфері послуг, як правило, можна сгрупувати як:

– удешевлюючі станцію даної галузі. Як правило, такі удешевлення плануються і направлені на удешевлення одного або декількох КРІ (критических показувачів ефективності). Наприклад, установка «розумних» електричесеских лічильників удешевлює планування вироботки електроенергії і зменшує втрати. Або використання комп'ютерного моделювання причіски (когда вам показувать, как вы будете виглядять после стрижки) створює більш передбачуваний результат, що виражається в більш високому задоволенні клієнта і, як результат, – збільшенні виручки з клієнта на протязенні його «жизні».

– удешевлюючі станцію суміжних галузей. Подібні удешевлення робились для рішення яких-то конкретних завдань, но альтернативні методи використання в інших індустріях дали толчок для розвитку інновації. Подібні інновації являються використанням технологій із околу-оборонної промисленності в громадянських цілях. Приклади: інтернет, GPS, ультразвук, СВЧ-ізлучення і т. п. (Економісти це називають *positive externalities*) [5].

– інновації, не сопряженні з технологіями. Технологічесескі інновації несуть здесь скорее інструментальний характер (комп'ютеризація сервісу, автоматизація учета і др.), а найбільш значимими являються організаційні інновації і пошук принципіально нових ніш на ринку. Використання значительно удосконалюваних методів вироботки або передачі послуг також являється технологічесескою інновацією, що може охоплювати змінення в обладнанні або організації вироботки.

Промисленно-технологічесескі знання створюють міцний фундамент, но успіх також передбачує наявність ноу-хау в області гуманітарних і громадських наук, дизайну і культурних досліджень. Інновації в сфері послуг можуть прискорити ріст бізнесу і зміцнити його конкурентоспосібність, а також пропонувати новий рівень конкурентоспосібності на традиційному ринку товарів, допомагаючи краще зрозуміти клієнтів. Відмінним тому прикладом може служити компанія *NOMO Jeans*, виникла після того, как одна жінка довго і старанно намагалась знайти джинси, которые бы сидели на ней идеально. Заснована в 2010 році фірма, пропонуюча створити джинси по індивідуальному замовленню, вирішила на практиці використовувати технологію 3D-сканування тіла. Вскорі в Хельсінкі відбудеться відкриття першого магазину, після чого торговельні заклади також з'являться в Німеччині і Дубаї. Втілення концепції, реалізуємої виконавчим директором Марі Сілвеннойнен, передбачує об'єднання ноу-хау різних галузей економіки, типичне для подібних інновацій в сфері послуг. Розроблена технологія не видна клієнту, но являється неотъемлемою частиною оплати заявленої ціни, то єсть кращого самопочувствія і задоволення від придбаного товару [9].

Сфера послуг відрізняється сьогодні динамічним рістом об'єму наукових досліджень і розробок, причем це стосується практически всіх видів послуг, а не тільки комп'ютерних і телекомунікаційних. Фактори, перешкоджають інноваціям в сфері послуг, можуть бути причинами як загальної інноваційної бездіяльності організації, так і зупинки або передчасного завершення конкретних інноваційних проєктів. Класифікація факторів, перешкоджають інноваційним процесам представлена в таблиці. Перелічені фактори, перешкоджають інноваціям, затримували інноваційні процеси в організації (в теченні останніх трьох років) оцінюються в залежності від значимості для організації той або іншої причини: незначительний або

малосущественный; значительный; основной или решающий. Также весьма важна информация о количестве инновационных проектов, для которых указанные факторы послужили реальным препятствием на пути их реализации в течение последних трех лет.

Таблиця

Классификация услуг	
Признак классификации	Составляющие
Экономические факторы	недостаток собственных денежных средств; недостаток финансовой поддержки со стороны государства; низкий платежеспособный спрос на новые продукты; высокая стоимость нововведений; высокий экономический риск; длительные сроки окупаемости нововведений производственные факторы: низкий инновационный потенциал организации; недостаток квалифицированного персонала; недостаток информации о новых технологиях; недостаток информации о рынках сбыта; невосприимчивость организаций к нововведениям; недостаток возможностей для кооперирования с другими предприятиями и научными организациями
Другие факторы	низкий спрос со стороны потребителей на инновационную продукцию (услуги); недостаточность законодательных и нормативно-правовых документов, регулирующих и стимулирующих инновационную деятельность; неопределенность сроков инновационного процесса; неразвитость инновационной инфраструктуры (посреднические информационные, юридические, банковские, прочие услуги); неразвитость рынка технологий.

Осуществлению инновационной деятельности по данным Государственного комитета статистики Украины препятствовали такие факторы как нехватка собственных средств (указали 80,1 % исследуемых предприятий), значительные расходы на нововведения (55,5 %), недостаточная финансовая поддержка со стороны государства (53,7 %), высокий экономический рост (41,0 %), значительный период окупаемости нововведений (38,7 %), отсутствие средств у заказчиков (33,3 %). Также влияние оказали и другие факторы, среди которых необходимо отметить такие, как несовершенство нормативно-правовой базы (40,4 %). Отсутствие спроса на продукцию (16,0 %), высококвалифицированных специалистов (20,0 %), возможностей для кооперации с другими предприятиями и научными организациями (19,7 %), недостаточность информации про рынки сбыта (17,4 %), ограниченность информации о новых технологиях (17,3 %), невосприимчивость нововведений (15,5 %) [1].

Влияние либерализации сферы услуг на производительность труда в промышленности Украины в период 2001–2007 гг. исследовали Shepotylo and Vakhitov (2011). Они утверждают, что украинский случай либерализации сферы услуг обеспечивает два важных преимущества в изучении

влияния либерализации услуг на уровень производительности. Во-первых, украинский пакет реформ был намеренно ограничен либерализацией в сфере услуг. Во-вторых, реформа была в значительной мере внешне навязана украинским политикам их торговыми партнерами как предварительное условие вступления страны в ВТО. Украина подала заявку на прием в ВТО 30 ноября 1993 г. В 1993–2000 гг. была заметно либерализована торговля товарами, однако в сфере услуг сделано было мало. Это положение изменилось в 2001 году. Благоприятная политическая ситуация в период 2001–2003 г. (коалиционное правительство имело в Парламенте большинство) позволила принять свыше 20 законов, касавшихся гармонизации национальных норм и правил в духе требований ВТО. В сфере услуг правительством Украины были разработаны новые законы и приняты поправки к уже действующим законам, которые регулируют деятельность компаний теле- и радиовещания, информационных агентств, банков и финансовых организаций, компаний в сферах страхования, телекоммуникаций и предпринимательских услуг. В 2006 г. была принята поправка к закону «О банках и банковской деятельности», которая разрешила иностранным банкам открывать филиалы в Украине и упростила порядок открытия банков и дочерних компаний. Кроме того, поправка четко определила обстоятельства, при которых Национальный банк Украины может отклонять заявки иностранных банков на развертывание их деятельности в Украине. Ряд изменений, внесенных в закон о страховании, существенно либерализовал эту подотрасль. В сфере профессиональных услуг были внесены поправки в законы «Об аудиторской деятельности» и «Об адвокатуре», что позволило отменить такой критерий, как национальная принадлежность агентов рынка.

Источники информации для инноваций обеспечивают оценку значимости различных источников информации, используемой организацией для формирования собственной инновационной политики, подготовки решений, связанных с разработкой и внедрением инноваций. Источники информации для инноваций могут быть классифицированы следующим образом:

1. Внутренние источники организации: научно-исследовательские подразделения; производственные подразделения; маркетинговые подразделения; другие.
2. Организации в составе группы (объединения, товарищества, общества), в которую входит организация.
3. Поставщики оборудования, материалов, комплектующих, программных средств.
4. Конкуренты в отрасли.
5. Потребители продукции (работ, услуг).
6. Консалтинговые, информационные фирмы.
7. Научные организации: академического профиля; отраслевого профиля.
8. Университеты или другие высшие учебные заведения.
9. Современные правила, стандарты.

10. Описание изобретений, патенты, официальные издания патентной службы, др.

11. Конференции, семинары, симпозиумы.

12. Научно-техническая литература.

13. Выставки, ярмарки, другие рекламные средства.

Перечисленные источники информации оцениваются в зависимости от значимости для организации того или иного источника: не используемый; незначительный или малосущественный; значительный; основной или решающий.

К внутренним источникам организации могут относиться: ее высшее руководство (дирекция), научно-исследовательские, производственные, маркетинговые подразделения организации, собственные высококвалифицированные специалисты и пр. К источникам информации также относится сотрудничество с пользователями продукции организации, сотрудничество с субподрядчиками (поставщиками материалов, оборудования, комплектующих), сотрудничество с консалтинговыми и информационными службами, сотрудничество с другими организациями, правительственные контракты, программы поддержки инноваций, сотрудничество с научными организациями, информация о деятельности конкурентов, научная или техническая литература, патенты.

Выводы. Инновационная политика только недавно появилась как сплав научно-технической и промышленной политики. Ее появление сигнализирует о растущем признании того факта, что знания во всех их формах играют критическую роль в экономическом прогрессе, что инновации находятся в сердцевине этой «основанной на знаниях экономики», а также что инновации являются более сложным и системным явлением, чем ранее считалось. Системные подходы к инновациям смещают центр политики в сторону взаимодействия между институтами, перенося внимание на процессы взаимодействия как в создании знаний, так и их распространении и применении. Существуют три главные категории факторов, в первую очередь связанных с инновациями. Они относятся к коммерческим предприятиям, научно-техническим учреждениям и вопросам передачи и освоения технологий, знаний и навыков. Кроме того, диапазон возможностей для инноваций в сфере услуг находится под влиянием четвертого набора факторов, таких как окружение учреждений, правовое регулирование, макроэкономическая обстановка и другие условия, которые существуют независимо от каких-либо аспектов инноваций.

Библиографические ссылки

1. **Бойко О. М.** Методологічні підходи щодо визначення сутності інноваційних процесів у забезпеченні сталого розвитку України [Електронний ресурс] / О. М. Бойко. – Режим доступу : <http://www.stepscenter.ho.ua/A08.pdf>.
2. Ведет ли либерализация сферы услуг к росту производительности в обрабатывающем секторе Украины? [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academia.edu/2158775/>.

3. **Власюк Ю. А.** Особенности инновационной деятельности сервисных организаций / Ю. А. Власюк // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – № 1. – С. 98–102.
4. **Гринько Т. В.** Особливості сучасних інноваційних процесів підприємств сфери послуг / Т. В. Гринько // Держава та регіони. – 2013. – № 1. – С. 106–109.
5. Инновации в сфере услуг. Наука инноваций #2 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kraynov.com/2010/11/28/innovation-2-innovation-in-services/>.
6. **Лобанов Е. В.** Инновационная деятельность компаний в сфере информационных технологий / Е. В. Лобанов // Ползуновский альманах. – 2009. – № 3. – Т. 2. – С. 201–202.
7. Офіційний сайт агенства новин RBC [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rbc.ua/rus/news/economic/v-ukraine-obem-uslug-realizovannyh-predpriyatiyami-sfery-15042013153200>.
8. Публикация «Глобального рейтинга инноваций-2012»: Швейцария по-прежнему занимает первое место по результатам деятельности в сфере инноваций [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.wipo.int/pressroom/ru/articles/2012/article_0014.html.
9. Сфера услуг приносит новый успех [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.goodnewsfinland.ru/arhiv/mesyaca/fb23639e/14e1714b/>

Надійшла до редколегії 07.06.2013 р.