

ПРИМЕНЕНИЕ ИННОВАЦИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ

В современных условиях хозяйствования одним из главных показателей развития сферы услуг является конкурентоспособность услуг, которая непосредственно связана с уровнем инновационной деятельности на каждом сервисном предприятии. Инновационные процессы в настоящее время приобретают все большую значимость, их главной задачей является достижение предприятиями конкурентных преимуществ и более полное удовлетворение спроса потребителей в высококачественных товарах и услугах.

Сфера услуг в сегодняшних экономических условиях играет важнейшую роль в удовлетворении потребностей общества. Развитие сферы услуг и повышение ее эффективности удовлетворения потребностей общества напрямую связаны с инновациями. Современная экономика представляет собой сложный механизм хозяйствования, в котором взаимодействуют различные структурные элементы коммерческого, производственного, информационного и финансового характеров, для успешного функционирования которого необходимы экономические преобразования, учитывающие интересы регионов, отраслей, предприятий и общества в целом. Результаты экономических преобразований на основе активизации инновационной деятельности и инновационного менеджмента получают реальное экономическое содержание только через систему связей с материальным производством, сопровождаемое увеличением показателей функционирования каждого предприятия сферы услуг. Основной целью инновационной политики предприятия сферы услуг является создание и развитие базы для проведения эффективных преобразований его экономики, когда на первый план выходит инновационный бизнес как объект управления.

В качестве инновации в сфере услуг выступает результат деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и т.д.), который способен более эффективно удовлетворять потребности потребителей. Инновационные формы обслуживания характеризуются новой сферой применения, сокращением времени обслуживания, созданием более качественных услуг, что позволяет привлечь новых потребителей [3].

Инновационная деятельность, как правило, характеризуется достаточно высокой степенью неопределенности и риска, поэтому важными принципами системы финансирования инноваций являются множественность источников, гибкость и адаптивность к быстро меняющейся, турбулентной среде инновационных процессов. В связи с этим возникает необходимость формирования систем управления инновационными процессами, определения организационной структуры и функций ее подразделений. Инновации в области управления подразумевают принятие новых принципов и политик по управлению человеческими ресурсами, технологиями, финансовыми потоками и информацией.

Инновационный процесс как объект управления, имеет ряд объективных закономерностей, основными из которых являются: вероятностный характер освоения новшеств по срокам, затратам и результатам, затрудняющий планирование инновационных процессов в сфере услуг; ориентация на удовлетворение конкретных потребностей. В то же время инновационная деятельность в сфере услуг имеет социальную направленность. Инновации в сфере услуг должны удовлетворять определенные потребности как у производителей, так и потребителей сервисных услуг, обеспечивая в то же время достижение целей сервисного предприятия, повышение эффективности его функционирования, увеличение прибыльности и стабилизацию рыночных позиций.

Управление инновационными процессами должно базироваться на основных научных принципах: ориентации на потребителя, системности, приоритетности, согласованности со всеми участниками инновационного процесса и т.д. Это требует разработки стратегии инновационного управления. При этом стратегическая инновационная цель выступает как средство достижения приоритетных целей предприятий. По содержанию цели формируются либо наступательная инновационная стратегия, направленная на достижение лидирующего положения на рынке услуг, либо стабилизационная, направленная на удержание завоеванных позиций. Среди многих научных подходов к инновационному управлению (системный, воспроизводственно-эволюционных, функциональных, маркетинговых, нормативных, процессного и др.) для сферы услуг и ее предприятий можно выделить наиболее рациональные для применения как для управления сферой услуг региона в целом, так и для предприятий сервиса, среди которых большее число малых форм.

Для предприятий сферы услуг и сервиса можно рекомендовать процессный и маркетинговый подходы к инновационному менеджменту. Процессный подход рассматривает функции управления как взаимосвязанные действия по стратегическому маркетингу, планированию, организации процессов, учету и контролю, мотивации, координации [4].

Таким образом, в целях повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг необходимо применять инновационный менеджмент, что позволит завоевать новые рынки сбыта услуг, привлечение новых потребителей за счет использования эффективных средств, предметов труда, методов и инструментов управления, обеспечить более устойчивое функционирование предприятия в долгосрочном периоде развития. 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.

Список используемых источников

1. Econ Rating [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.econrating.ru/coerats-1420-1.html>. – Дата доступа: 20.10.2019.
2. Учебный материал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://works.doklad.ru/view/rOJXSvLdliA.html>. – Дата доступа: 20.10.2019.
3. Allbest [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://knowledge.allbest.ru/management/2c0a65635a3ac68b5c53b88521216d27_0.html. – Дата доступа: 20.10.2019.
4. Моя библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mybiblioteka.su/tom2/1-102300.html>. – Дата доступа: 20.10.2019.