

РОЛЬ ИННОВАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

В современных условиях крайне неустойчивой внешней среды и масштабного проникновения цифровых технологий во все сферы жизни субъекты предпринимательской деятельности вынуждены приспосабливаться к новым изменениям, ставить иные задачи и новые стратегии [1]. Одно из ключевых направлений — внедрение инноваций. В качестве инновации в сфере услуг выступает результат инновационной деятельности, который способен более эффективно удовлетворять общественные потребности. Различают базисные нововведения, которые основываются на научном открытии или крупном изобретении и направлены на освоение принципиально новых продуктов и услуг, технологий новых поколений, и улучшающие нововведения, направленные на улучшение параметров производимых продуктов и используемых технологий, совершенствование продукции и технологических процессов. Они характеризуются тем, что совершенствуют разные стороны сервисной деятельности, сокращают время оказания услуг, создают удобства для потребителей.

Выделяют основные типы инноваций в сфере услуг:

- технические, связанные с внедрением новых видов техники, инструментов, а также технико-технологических приемов труда в обслуживании. Наиболее заметная тенденция в современной сфере услуг связана с внедрением компьютерной техники, облегчающей работу с клиентами и весь процесс сервисного производства в целом;
- 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.

В настоящее время инновационные процессы в сфере услуг играют большую роль. Они направлены на достижение организациями конкурентных преимуществ и полного удовлетворения спроса потребителей в услугах высокого качества. Инновации в сфере услуг выполняют не только экономическую, но и важную социальную функцию, что позволяет охватывать все стороны жизни общества, затрагивать личностные вопросы. Без инновационной деятельности в долгосрочной перспективе дальнейший экономический и культурный рост по интенсивному пути развития оказывается невозможным. Основными критериями инновации в сфере услуг выступают: новизна; практическая значимость и возможность реализации (способность удовлетворения актуальных потребностей потребителей услуги) [2].

Таким образом, внедрение инноваций в сферу услуг в ближайшем будущем приведет:

- к экономическому росту страны;
- созданию новых отраслей в экономике;
- росту конкурентоспособности хозяйствующих субъектов;
- улучшению качества обслуживания;
- развитию новых методов работы.

Источники

1. *Андрос, Е. В.* Специфика внедрения цифровой трансформации в торговле / Е. В. Андрос // Тезисы докладов 56-й Международной научно-технической конференции преподавателей и студентов, Витебск, 19 апр. 2023 г. / Витеб. гос. технол. ун-т. — Витебск, 2023. — С. 110–111.

2. *Данилова, С. Н.* Роль инноваций в сфере услуг / С. Н. Данилова, В. А. Белова // Экономика и управление в XXI в.: наука и практика. — 2017. — № 4. — С. 117–120.