

## ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

*У статті розглянуто особливості та напрями розвитку інноваційних процесів підприємств сфери послуг, обґрунтовано взаємозв'язок функціонування секторів національної економіки та визначено пріоритетність значення сектора послуг.*

**Ключові слова:** інновації, інноваційна діяльність, сфера послуг, інноваційний розвиток підприємства, фактори інноваційного розвитку, сектор послуг, інноваційні процеси.

### I. Вступ

На сучасному етапі розвитку економічної системи не викликає сумніву той факт, що інноваційні зрушення здатні не тільки забезпечити високі показники економічного зростання, але й вирішити екологічні, соціальні проблеми, забезпечити конкурентоспроможність національної економіки, підвищити економічний потенціал України.

Науково-технічний розвиток, що визнаний у всьому світі як найважливіший чинник економічного прогресу, все частіше і в зарубіжній, і у вітчизняній літературі пов'язується з поняттям інноваційного розвитку, враховуючи те, що специфічною особливістю інновацій є зміна об'єкта або процесу, а основною функцією інноваційної діяльності – функція зміни об'єкта або процесу. Слід відзначити, що масштабні інноваційні зрушення в економіці багатьох країн світу кардинально змінюють характер функціонування та умови розвитку суспільства.

У сучасних умовах інноваційні перетворення пов'язані з усіма сферами людської діяльності, а тому визначаються найрізноманітнішими формами її прояву. Багато вчених підкреслюють, що темпи змін прискорюються настільки швидко, що наша уява за ними не встигає, за останні роки швидкість змін збільшилась настільки, що навіть найсміливіші прогнози не можуть реалістично їх описати. Високорозвинуті країни світу, насамперед США, Японія та деякі країни Європи перейшли до згортання суто промислових виробництв у традиційному їх розумінні та швидкими темпами розвивають високотехнологічні інтелектуальні галузі й сферу послуг [2].

На сучасному етапі значно зростає роль сфери послуг в інноваційному розвитку економіки. Послуги стають головною рушійною силою економіки та основним фактором зростання продуктивності, особливо в результаті активного використання інфор-

маційних та комп'ютерних послуг, на основі яких радикально перетворюються матеріальна база, моделі та методи виробництва майже в усіх галузях економіки.

Ця проблема широко досліджується у працях багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Серед них на особливу увагу заслуговують здобутки С.М. Ілляшенка, О.О. Лапко, Л.І. Федулової, Н.І. Чухрай та ін.

Але, незважаючи на велику кількість праць з дослідження проблем інноваційного розвитку підприємств різних секторів економіки та віддаючи належну увагу науковим і практичним результатам вітчизняних і зарубіжних учених, слід зазначити, що існуючі підходи не повною мірою задовольняють сучасні потреби, оскільки окремі публікації з цієї тематики мають розрізнений і несистемний характер. Тому обґрунтування напрямів розвитку інноваційних процесів та розробка рекомендацій щодо інноваційного розвитку підприємств сфери послуг є актуальним завданням.

### II. Постановка завдання

Метою статті є визначення підходів до інноваційного розвитку підприємства сфери послуг на основі його інноваційної активності, що передбачає підтримку рівня стійкості в умовах інноваційного розвитку підприємства.

### III. Результати

Одним із головних завдань сучасного етапу розвитку економіки України є подолання кризи, розробка та застосування сучасних методів і форм управління інноваційною діяльністю, створення умов для її активізації та підвищення ефективності, у тому числі й для підприємств сфери послуг.

У складі сектора послуг діє розвинутий блок наукоємних послуг – телекомунікаційних, інформаційних, комп'ютерних, фінансових, медичних, професійних і ділових, які в поєднанні з високотехнологічними промисловими галузями утворюють інноваційне ядро постіндустріальної економіки. Тому процес дослідження стану сфери послуг

України на сучасному етапі є досить важливим та актуальним.

Суспільний ефект інновацій полягає в тому, що за їх допомогою забезпечується прискорення зростання продуктивності факторів виробництва, його обсягів, а також структурних зрушень; вони сприяють перерозподілу ресурсів на перспективні напрями суспільно-економічного розвитку, поліпшують статус країни в глобальній економіці та покращується національна конкурентоспроможність.

Згідно з теорією секторів або теорією структурних змін, авторами якої є А.Дж.Б. Фішер та К. Кларк, виділяють три сектори суспільного виробництва:

- первинний сектор, до складу якого відносять галузі, діяльність яких пов'язана з отриманням первинних ресурсів – сільське господарство, добувна промисловість;
- вторинний сектор – галузі переробної промисловості та будівництва;
- третинний сектор, що поєднує сферу послуг [4].

На шляху до інноваційної економіки сфера послуг стає своєрідним фактором формування нових взаємозв'язків з промисловістю та іншими галузями національної економіки, тобто мова йде не просто про систему взаємозв'язків, яка має місце в будь-якому господарському процесі, а про радикальні зміни, по-перше, принципів і механізму обміну а по-друге, тотальності цього процесу. З переходом до нової структури сфера послуг виступає своєрідним споживачем тих ресурсів усіх галузей національної економіки, які тією чи іншою мірою проходять через сферу послуг і стають "послугоемними". Тому в умовах сучасних технологій, наукового знання та інформації змінюються та посилюються взаємозв'язки між первинним, вторинним і третинним секторами суспільного виробництва.

Інновації в області процесів – обов'язковий елемент розвитку підприємства, який необхідний для сфери послуг. Зміни зазвичай стосуються внутрішніх процесів або процесів, пов'язаних з доставкою продуктів і послуг до кінцевого користувача. Це може бути як повна перебудова бізнес-процесів, так і стратегія постійних серйозних змін у ключових процесах. Аналіз структури інноваційних витрат вітчизняних компаній сфери послуг вказує на те, що переважна частина коштів йде на процесні інновації, тобто на розробку та впровадження нових або значно вдосконалених методів надання послуг. Приблизно у два рази менше коштів виділяється на створення нових продуктів, а організаційні та маркетингові інновації досить рідкісні. Це закономірно, оскільки основною метою компаній, що працюють у

секторі послуг, останніми роками було розширення своєї ринкової частки та клієнтської бази. Інновації в галузі управління полягають у прийнятті нових принципів і політик з управління людськими ресурсами, технологіями, фінансовими потоками й інформацією. У світі постійно з'являються нові управлінські моделі, засновані на інноваційних ідеях, і більшість компаній не встигає навіть зорієнтуватися у всьому цьому хаосі інформації.

Сфера послуг відрізняється сьогодні динамічним зростанням обсягу наукових досліджень і розробок, при чому це стосується не тільки комп'ютерних і телекомунікаційних послуг, але й майже всіх інших їх видів. На сьогодні сфера послуг потребує посилення взаємозв'язку зі стратегією розвитку народногосподарського комплексу в цілому. Сфера послуг залежить не тільки від споживчовартісних властивостей виробленого продукту, але й від таких соціальних показників, як рівень і якість життя, здоров'я та економічна активність населення, соціальна напруженість, розвиток соціальної сфери.

У сучасній практиці зміни у сфері послуг мають як екстенсивний, так і інтенсивний характер. Екстенсивний розвиток передбачає зміну обсягів товарів і послуг у межах існуючого потенціалу підприємств. Це характерно для динамічних ринків послуг, у яких попит істотно перевищує пропозицію, а споживачі послуг висувають нові вимоги до змісту та якості послуг. Інтенсивний розвиток спрямовано на нарощування потенціалу у сфері послуг за рахунок раціонального використання ресурсів підприємств, і можливим він є лише в разі високого рівня конкурентоспроможності підприємства [7].

Таким чином, організація інноваційної діяльності підприємств сфери послуг має забезпечувати:

- досягнення спільного бачення пропозиції послуг на споживчому ринку;
- визначення стратегічних пріоритетів у перетворенні цієї сфери;
- розробку стратегії діяльності підприємств на тривалу перспективу;
- створення системи комунікацій, орієнтованої на реалізацію послуг;
- формування інноваційного персоналу з визначенням зон відповідальності за результати роботи;
- впровадження системного контролю процесів розвитку послуг на споживчому ринку [7].

Враховуючи зазначене, слід відзначити, що інноваційний розвиток є ефективним тільки тоді, коли реалізація нововведень відбувається за всіма напрямками господарської діяльності підприємства сфери послуг [6]. А тому реалізація виділених напрямів організації інноваційної діяльності

підприємств сфери послуг створить умови для розширення ринку послуг, посилить конкурентні позиції та дасть змогу виділити переваги підприємств сфери послуг [7].

Разом з тим розвиток сфери послуг в Україні зазнає постійного впливу з боку позитивних і негативних чинників. Серед негативних головними є такі: слабе реагування державних сервісних підприємств на мінливі умови ринку; невисокий рівень конкуренції між підприємствами сфери послуг; недосконалість нормативно-правової бази, що регламентує діяльність підприємств сфери послуг тощо. До позитивних чинників можна віднести значне збільшення кількості сервісних підприємств; появу на вітчизняному ринку іноземних конкурентів, що мають досвід організації сервісної діяльності у своїх країнах; розвиток малого і середнього бізнесу тощо.

#### IV. Висновки

Розвиток сфери послуг залежить від прямих зв'язків із промисловим виробництвом, а промислова діяльність нерозривно пов'язана з послугами. Але в умовах становлення економіки знань та інноваційної моделі розвитку економіки первинний та вторинний сектори стають все більш "послугозалежними". На шляху до інноваційної економіки сфера послуг стає своєрідним фактором формування нових взаємозв'язків з промисловістю та іншими галузями національної економіки.

Багато країн, які не мають науково-технологічних ресурсів, необхідних для масштабних індустріальних проривів, забезпечують сьогодні зростання економіки за рахунок інноваційного розвитку сектора послуг. У цій ситуації інноваційний розвиток сфери послуг має стати потужним джерелом економічного зростання, ймовірно, навіть більш значущим, ніж технологічні інновації в промисловості. Як інновації у сфері послуг виступає результат діяльності (сервісний продукт, технологія або її окремі елементи, нова організація сервісної діяльності тощо), який здатний більш ефективно задовольняти потреби споживачів. Таким чином, інноваційний розвиток сфери послуг можна охарактеризувати як процес структурного вдосконалення національної економіки, який досягається переважно за рахунок практичного використання нових знань для зростання обсягів суспільного виробництва послуг та підвищення рівня їх конкурентоспроможності.

Інноваційна діяльність у сфері послуг має бути пов'язана з прогнозованим результатом, який призводить до змін як усередині підприємства-товаровиробника, так і в зовнішньому середовищі.

Розвиток сфери послуг в Україні зазнає постійного впливу як негативних (слабе

реагування державних сервісних підприємств на мінливі умови ринку; невисокий рівень конкуренції між підприємствами сфери послуг тощо), так і позитивних чинників (значне збільшення кількості сервісних підприємств; поява на вітчизняному ринку іноземних конкурентів, що мають досвід організації сервісної діяльності у своїх країнах тощо).

У сфері послуг розробка та впровадження інновацій мають свої характерні риси, відмінні від створення й управління інноваціями у сфері виробництва:

1. Більша частина інновацій у сфері послуг не підлягає патентуванню, що істотно скорочує їх життєвий цикл.
2. Інноваціям у сфері послуг характерні висока невизначеність наслідків.
3. Оцінити ефективність інновації досить складно.
4. У сфері послуг необхідно застосовувати комплексний підхід до впровадження інновацій.

#### Список використаної літератури

1. Венгерська Н.С. Сфера послуг в умовах інноваційного розвитку економіки [Електронний ресурс] / Н.С. Венгерська. – Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/inek/2011\\_6/148.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2011_6/148.pdf).
2. Власюк Ю.А. Особенности инновационной деятельности сервисных организаций / Ю.А. Власюк // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – № 1. – С. 98–102.
3. Заиченко С.А. Развитие инноваций в сфере услуг / С.А. Заиченко // Форсайт. – 2007. – № 1 (1). – С. 30–33.
4. Кириллов В.Н. Роль инноваций в повышении конкурентоспособности компаний на мировом рынке / В.Н. Кириллов // Российский внешнеэкономический вестник. – 2009. – № 1. – С. 62–68.
5. Лобанов Е.В. Инновационная деятельность компаний в сфере информационных технологий / Е.В. Лобанов // Ползуновский альманах. – 2009. – № 3. – Т. 2. – С. 201–202.
6. Поканевич Ю.В. Особливості впровадження інновацій [Електронний ресурс] / Ю.В. Поканевич, О.В. Липовий. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/10024/1/43.pdf>.
7. Покровская Л.Л. Реализация инноваций как фактор развития сферы услуг [Электронный ресурс] / Л.Л. Покровская. – Режим доступа: <http://teoria-practica.ru/9-2012/economics/pokrovskaya.pdf>.
8. Рудый К. Развитие сферы услуг: сущность, роль и перспективы [Электронный ресурс] / К. Рудый. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/bv/narch/375/2.pdf>.
9. Руцки Ю.О. Инновации в сфере транспортных услуг [Электронный ресурс] /

- Ю.О. Руцик. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/free/12/s410.pdf>.  
10. Тлехурай-Берзегова Л.Т. Особенности инновационных процессов в современ-

ной сфере услуг [Электронный ресурс] / Л.Т. Тлехурай-Берзегова. – Режим доступа: [http://www.vestnik.adygnet.ru/files/2011.3/1311/tlekhuray-berzegova2011\\_3.pdf](http://www.vestnik.adygnet.ru/files/2011.3/1311/tlekhuray-berzegova2011_3.pdf).

*Стаття надійшла до редакції 20.12.2012.*

---

**Гринько Т.В. Особенности современных инновационных процессов предприятий сферы услуг**

*В статье рассмотрены особенности и направления развития инновационных процессов предприятий сферы услуг, обосновано взаимосвязь функционирования секторов национальной экономики и определена приоритетность значение сектора услуг.*

**Ключевые слова:** инновации, инновационная деятельность, сфера услуг, инновационное развитие предприятия, факторы инновационного развития, сектор услуг, инновационные процессы.

**Hryn'ko T. Features of modern innovations of service industries**

*In the article the features and trends of innovative processes service industries, grounded relationship functioning sectors of the national economy and a priority value of the services sector.*

**Key words:** innovation, innovation activity, innovation enterprise development, factors of innovative development, service sector, innovation processes.