СОВРЕМЕННЫЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА И УСЛУГ

MODERN ASPECTS OF THE INTRODUCTION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF SERVICE AND SERVICES

УДК 338

Печерица Дмитрий Владимирович, Дальневосточный федеральный университет, департамент инноваций, старший преподаватель, Владивосток

Pecheritsa Dmitry Vladimirovich, natecon@bk.ru

Аннотация

Согласно литературным источникам и региональным исследованиям по инновациям, оценка инноваций продуктов и услуг становится актуальной деятельностью в организациях для развития конкурентных преимуществ и достижения экономического успеха. Инновации включают разработку изобретений, внедрение новых методов производства или вывод на рынок новых продуктов и услуг. Если инновация предполагает использование впервые новых организационных методов в деловой практике компании, в организации работы или внешних связей, это организационная инновация, но если целью является увеличение объема продаж или продукта ценовое позиционирование его на рынке или улучшение его репутации, это коммерческое нововведение. В настоящей статье автором предпринята попытка научного анализа и критического осмысления современных аспектов внедрения инновационных технологий в сфере сервиса и услуг.

Annotation

According to literature sources and regional research on innovation, the evaluation of product and service innovations is becoming an urgent activity in organizations for the development of competitive advantages and achieving economic success. Innovation includes the development of inventions, the introduction of new production methods, or the introduction of new products and services to the market. If the innovation involves the use of new organizational methods for the first time in the company's business practices, in the organization of work or external relations, this is an organizational innovation, but if the goal is to increase sales or product price positioning in the market or improve its reputation, this is a commercial innovation. In this article, the author attempts a scientific analysis and critical understanding of modern aspects of the introduction of innovative technologies in the field of service and services.

Ключевые слова: организационные инновации, предприятия сервиса и услуг, коммерческое нововведение, экономический успех, конкурентная борьба.

Keywords: organizational innovations, service and service enterprises, commercial innovation, economic success, competition.

Продуктовая инновация представляет собой новый товар или услугу или значительно улучшенную с точки зрения ее технических характеристик, условий использования или других функций. Улучшение достигается за счет знаний или технологий, за счет улучшения материалов, компонентов или интегрированных вычислений.

Чтобы считать его инновационным, продукт должен иметь характеристики и отличные характеристики от существующих в компании продуктов, включая улучшения в плане обслуживания. Технологические инновации, концепция, применяемая как к производственному, так и к распределительному секторам, достигаются за счет значительных изменений в используемых технологиях, материалах и / или компьютерных программах, направленных на снижение затрат на производство или распространение

единицы продукции, повышение качества или производство или распространение новых или значительно улучшенные продукты.

Технологические инновации также включают новые или значительно улучшенные методы, оборудование и компьютерные программы, используемые во вспомогательной вспомогательной деятельности, такой как закупки, бухгалтерский учет или техническое обслуживание.

Рассмотрим современные аспекты внедрения инновационных технологий в сфере сервиса и услуг.

Говоря об эффективности реализуемого направления в России необходимо отметить, что, несмотря на успешность выполнения ряда государственных программ, возникает необходимость в совершенствовании применяемых механизмов. [3, с. 551]

В частности, на заседании научно-координационного совета федеральной целевой программы «Исследования и разработки по приоритетным направлениям развития научно-технологического комплекса России на 2014-2020 годы» 22 января 2019 года было озвучено, что за период с 2014 по 2018 гг. проведено 872 конкурса, участие в которых приняли 1684 организации (281 вуз, 205 академических структур, 217 отраслевых научно-исследовательских института и пр.), объем государственной поддержки за указанный период составил 100,1 млрд. руб., а объем софинансирования инновационных проектов из внебюджетных источников - 60,3 млрд рублей, по 1234 проектам разработаны экспериментальные образцы, создано более 3,8 тыс объектов интеллектуальной деятельности.

Однако первый заместитель Министра науки и высшего образования РФ Трубников Г.В. отметил, что «с участием федеральной целевой программы должен быть сформирован полный жизненный цикл поддержки научных исследований, что приведет к привлечению и стимулированию внебюджетного финансирования, позволит обеспечить вхождение России в пятерку стран-лидеров, выполняющих исследования и разработки, и будет способствовать увеличению числа квалифицированных исследователей».

Согласно концепции Национальной технологической инициативы ключевую роль в современной цифровой экономике будут играть фабрики будущего (цифровые фабрики, «умные» фабрики, виртуальные фабрики). Фабрики будущего, представляя собой способ комбинирования бизнес-процессов, направлены на создание цифровых платформ, разработку системы цифровых моделей, цифровизацию всего жизненного цикла изделий. Иными словами, ключевым результатом деятельности фабрик будущего является создание «умных» цифровых двойников как для отдельных изделий, так и для производства в целом.

Современным механизмом работы университетов и бизнес-структур (индустриальных партнеров), обозначенным в национальном проекте «Наука» (утвержден 3 сентября 2018 г.), является создание научно-образовательных центров мирового уровня. В рамках вышеуказанного национального проекта предполагается создание не менее пятнадцати таких центров, способных обеспечить взаимодействие науки, профессионального образования на основе сотрудничества с индустриальными партнерами. [1, с. 45]

Развитие науки и техники, непрерывный процесс производства информации (контента), активное внедрение и использование информационных технологий индивидами, бизнесом, государством, а также непрерывное развитие ИКУ в количественном и качественном аспектах, способствует повышению эффективности бизнеса и государства, улучшению качества жизни. Учитывая специфику данных услуг, условиями эффективного функционирования рынка ИКУ являются:

- наличие (финансовых, трудовых, информационных, телекоммуникационных и пр.) ресурсов в необходимом и достаточном количестве и качестве;
- наличие рыночных механизмов, которые способствуют получению экономической выгоды субъектами отношений;

- эффективное и непротиворечивое функционирование единичных механизмов управления рынком, выполняющих функции планирования, организации, мотивации и контроля деятельности субъектов;
- наличие реалистичной политики и стратегии государства в отношении развития рынка ИКУ и механизма управления;
- процессы трансформации существующих и создания механизмов управления рынком ИКУ на основе требований научно-технологического и социально экономического развития с учетом необходимости возникающих противоречий в процессе развития инфокоммуникаций и вызовов современного общества.

Учитывая вышесказанное, по нашему мнению, системный подход совершенствования организационно-экономического механизма управления рынком ИКУ основывается на разработке и применении на практике отдельных инструментов и целых механизмов в таких взаимоувязанных направлениях как «Образование», «Наука», «Исследования и разработки», «Цифровизация», «Инфраструктура». [5, с. 27]

Рассмотрим содержание каждого из перечисленных выше направлений.

Направление «Образование» обеспечивает реализацию механизмов по созданию и потреблению ИКУ. В большей степени эффективность институциональных механизмом в данном направлении выражается в создании контента, обладающего высоким качеством. Развитие механизма управления рынком ИКУ в данном направлении подразумевает следующее:

- повышение качества и доступности образования;
- внедрение и активное использование в образовательном процессе информационных технологий;
- подготовка обучающихся обладающих компетенциями по свободному использованию информационных технологий;
- обеспечение воспроизводственных процессов трудовыми ресурсами, то есть подготовка кадров, обладающих специальными компетенциями для внедрения новых, прорывных технологий в области инфокоммуникаций.

В рамках направления «Наука, исследования и разработки» происходит совершенствование механизмов, обеспечивающих создание и внедрение новых технологий в сфере инфокоммуникаций, то есть осуществляется улучшение телекоммуникационной составляющей услуги, позволяя тем самым повышать качественные характеристики, связанные с обеспечением телекоммуникационной связи. Направление «Наука, исследования и разработки» включает следующие ключевые компоненты: [2, с. 176]

- создание и (или) трансплантация институтов, способствующих повышению инновационной активности в рамках четырехзвенной спирали инноваций;
- совершенствование или разработка новых структур, осуществляющих реализацию, а также структур, осуществляющих контроль за реализацией новых институтов;
- оценка и корректировка существующих институциональных механизмов создания и внедрения инноваций.

Направление «Цифровизация» подразумевает внедрение и использование информационных технологий в различные сферы жизни человека. Использование ИКУ в значительной степени способствует повышению качества жизни. В рамках данного направления необходимо учитывать следующее:

- институциональные изменения в регулировании отраслей экономики, общественной жизни, политической сферы;
- организационно-структурные изменения, связанные с внедрением и использованием информационных технологий.

Направление «Инфраструктура», предполагающее обеспечение доступности ИКУ, сокращение так называемого цифрового разрыва за счет создания условий и поддержания обеспеченности воспроизводства ИКУ необходимыми инфраструктурными объектами, включая создание новых инфра-структурно-инновационных институтов. [4, с. 794]

Помимо представленных направлений, которые в основном затрагивают механизмы процессов создания и потребления ИКУ, то есть создают необходимую основу для обеспечения с одной стороны - необходимых, современных технологий передачи информации, создание контента как неотъемлемой составляющей ИКУ, а с другой - обеспечивают потребление ИКУ индивидами, фирмами, государственными структурами, важнейшим направлением является разработка и совершенствование имеющихся нормативноправовых актов, регулирующих деятельность в области создания, распределения, обмена и потребления ИКУ.

Список использованной литературы

1. Антохина Ю.А., Колесников А.М., Храповицкая Е.М. Совершенствование экономического механизма управления информацией как фактор организационно-управленческой инновации промышленных предприятий в условиях цифровизации экономики // Актуальные проблемы экономики и управления. 2018. № 3 (19). С. 45-48.
2. Верзилин Д.Н., Максимова Т.Г., Антохин Ю.Н. Развитие цифровых технологий многокритериального оценивания состояния эколого-экономических объектов // Статистика в цифровой экономике: обучение и использование. Материалы международной научно-практической конференции. - СПб., 2018. С. 176-177.
3. Головина Т.А., Полянин А.В., Авдеева И.Л. Развитие цифровых платформ как фактор конкурентоспособности современных экономических систем // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика. 2019. Т. 14. № 4. С. 551-564.
4. Лыщикова Ю.В. Эволюция концепции "умный город": от технократизма к антропоцентризму и "умному обществу". Финансовая экономика. 2019. № 11. С. 794-796.
5. Темнова Н.К. Бизнес-модель и стратегические решения лидеров рынка цифровых услуг // Вестник Национальной академии туризма. 2019. № 2 (50). С. 27-30.

References

1. Antokhina Yu. A., Kolesnikov A.M., Khrapovitskaya E. M. Improving the economic mechanism of information management as a factor of organizational and managerial innovation of industrial enterprises in the conditions of digitalization of the economy // Actual problems of economics and management. 2018. No. 3 (19). pp. 45-48.
2. Verzilin D. N., Maksimova T. G., Antokhin Yu. N. Development of digital technologies for multi-criteria assessment of the state of ecological and economic objects / / Statistics in the digital economy: training and use. Materials of the international scientific and practical conference. - St. Petersburg, 2018. pp. 176-177.
3. Golovina T. A., Polyanin A.V., Avdeeva I. L. Development of digital platforms as a factor of competitiveness of modern economic systems // Bulletin of the Perm University. Series: Economics. 2019. Vol. 14. no. 4. pp. 551-564.
4. Lyshchikova Yu. V. Evolution of the concept of "smart city": from technocratism to anthropocentrism and"smart society". Financial economics. 2019. No. 11. pp. 794-796.
5. Temnova N. K. Business-model and strategic decisions of leaders of the digital services market / / Bulletin of the National Academy of Tourism. 2019. No. 2 (50). pp. 27-30.