

УДК 338.46:001.895

Р. Г. Маннапов

R. G. Mannapov

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ РЕГИОНА

MANAGERIAL ASPECTS OF INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE REGIONAL SERVICE INDUSTRIES

Раскрываются тенденции и особенности организационных преобразований в сфере услуг, а также предпосылки и проблемы, оказывающие влияние на процессы её инновационного развития. Определены и представлены актуальные организационные задачи, направленные на активизацию инновационной деятельности и сформулированы предложения по систематизации и координации инновационного развития сферы услуг в регионе.

The trends and the features of reorganization in the service industries, prerequisites and problems that influence on its innovative development processes are revealed. The actual managerial problems aimed at innovations' activization are described. The suggestions for systematization and coordination of innovative development of the regional service industries are stated

Сфера услуг, инновационное развитие, организационные аспекты
Service industries, innovative development, managerial aspects

Формирование в нашей стране инновационной модели экономического развития предполагает масштабную структурную перестройку народного хозяйства в регионах, широкую диверсификацию деятельности и продукции, ускоренный рост наукоёмких производств, активизацию инновационных процессов во всех отраслях, секторах и областях жизнедеятельности сообщества. При этом всё более возрастающая роль принадлежит сфере услуг, часть видов деятельности которой имеют прямое отношение к созданию современных секторов «новой экономики». Кроме того, разнообразные инновации в различных видах деятельности сферы услуг будут способствовать развитию инновационных процессов во всех отраслях и секторах общественного производства, поскольку сегодня услуги в своём многоликом проявлении необходимы и реализуются практически везде. В регионах страны сложились и успешно функционируют разветвлённые системы услуг, вклад которых в ВРП постоянно увеличивается. Однако во многих регионах наблюдается разрозненность и фрагментарность инновационных процессов, что не позволяет обеспечить полноценное использование имеющегося инновационного потенциала этой сферы.

В экономических источниках [2, 5] отмечается, что многие организации сферы услуг в настоящее время развиваются на базе прогрессивных организационных, социальных, информационно-коммуникационных, индустриальных технологий, используют современную

технику и методы управления. Более того, отдельными авторами признаётся, что сфера услуг уже сама переходит в разряд наукоёмких секторов национального хозяйства, генерируя, продуцируя разнообразные инновации [3]. Можно согласиться с этим, так как примеров тому предостаточно, в частности по компьютерным, телекоммуникационным, ремонтно-строительным, медицинским, образовательным и другим технологиям и услугам. Надо сказать, что данная тенденция становится всё более очевидной, но вместе с тем имеющей различающиеся проявления по регионам страны.

Объективность и последовательность инновационного развития сферы услуг как специфической социально-экономической системы диктуется действием известных общих закономерностей общественного развития, среди которых наиболее существенными являются следующие: появление новых и постоянный рост существующих общественных потребностей, индивидуальных запросов и предпочтений; увеличение предложения продукции (услуг, товаров), расширение её ассортимента и модификаций; динамичный рост человеческого потенциала; значительное ускорение научно-технического прогресса; повышение вариативности доступа к различным информационно-коммуникационным сетям (в первую очередь к глобальной сети Интернет) и пропускной способности каналов передачи данных; взаимосвязанность процессов общественного производства; неуклонный рост эффективности труда; проявление циклической динамики.

Отмеченные закономерности тесно связаны между собой и оказывают воздействие в сложных сочетаниях. Степень влияния тех или иных закономерностей может принимать различные значения и иметь отличающиеся характеристики в зависимости от ряда факторов, таких как: специфика региона; структура его экономики и социальной сферы; качество человеческих ресурсов; особенности построения, наполнения, состояния и уровня развития конкретной социально-экономической системы сервиса в регионе.

На основе учёта общих закономерностей, обуславливающих современное развитие сферы услуг и дающих ключ к пониманию глубинных причинно-следственных взаимосвязей и событий, представляется возможным выдвинуть несколько принципиальных предположений относительно особенностей инновационного развития сферы услуг в регионах. Автор полагает, что последнее будет неизбежно сопряжено со следующими явлениями:

- 1) вариативность становления инновационной деятельности в регионах;
- 2) неравномерность активности инновационной деятельности по территории региона (городам и районам) на протяжении продолжительного периода времени;
- 3) волнообразная диффузия инноваций по территориям;
- 4) постепенный рост уровня компетенций и творческого потенциала менеджеров и специалистов предприятий сферы услуг;
- 5) усиление корпоративного и общественного содействия мультипликативности инновационных процессов;
- 6) повышение степени заинтересованности и участия региональных органов управления в развитии инновационной деятельности.

Здесь важно подчеркнуть, что характер, интенсивность и продолжительность обозначенных явлений будут предопределяться, прежде всего, темпами провозглашённой модернизации и содержательности инновационных преобразований в целом по стране, а также особенностями функционирования каждой конкретной социально-экономической системы, наличием как объективных, так и субъективных региональных факторов, придающих своеобразный образ и логику преобразований.

Многовариантность, неравномерность, волнообразность и другие признаки хода инновационного развития сферы услуг будут обуславливаться существующей спецификой регионов, сложившейся в них региональной инновационной системы и вместе с тем произошедшими и происходящими естественными изменениями в рассматриваемой сфере.

Как известно, в сфере услуг сформировалось множество организаций (предприятий, фирм, компаний, учреждений) разных размеров (малых, средних, крупных), различных конфигураций и масштабов деятельности. В условиях высокой конкуренции малые предприятия сферы услуг гибче и быстрее реагируют на изменяющийся спрос потребителей, лучше адаптируются к новым условиям и обстоятельствам, оперативнее внедряют инновации, прогрессивные технологии и методы обслуживания. Вместе с тем в малых предприятиях, как правило, сравнительно низок уровень накопления финансовых ресурсов, в связи с чем слабые возможности для внутреннего инвестирования инновационных разработок. Крупные и средние организации обладают более широкими возможностями маневрирования различными видами ресурсов и финансирования как закупки и внедрения наукоёмких технологий, так и деятельности инновационно-ориентированных малых предприятий, входящих в состав таких компаний. Это зачастую обуславливает процессы укрупнения организаций.

Наиболее характерной тенденцией развития сферы услуг в последнее десятилетие является интеграция в одном предприятии нескольких специализированных видов деятельности и услуг. Сегодня многие организации объединяют в своих рамках ряд ранее обособленных видов и групп услуг, формируя различные многофункциональные (многоотраслевые, многопрофильные) комплексы. Более того, часто происходит трансформация отдельных, нескольких либо некоторой совокупности порой разнообразных услуг и видов деятельности даже из различных отраслей, секторов народного хозяйства, слияние дифференцированных видов и групп услуг в комплексные посредством организационной интеграции, кооперирования и комбинирования в разнообразных сочетаниях. В настоящее время нередки организационные построения компаний, оказывающих услуги, как населению, так и хозяйствующим субъектам в самых разнообразных наборах, например: бытовые + физкультурно-оздоровительные + медицинские + страховые услуги; ремонт квартир + дизайнерские услуги + изготовление мебели + транспортные услуги; технологические + маркетинговые + логистические + торговые + финансовые + юридические + учебные + консалтинговые услуги и др.

Сегодня в регионах ряд крупных компаний имеют в своём составе несколько различных многопрофильных комплексов, к примеру, таких: а) торгово-сервисные комплексы (центры) с соответствующей инфраструктурой (демонстрационные и выставочные залы, складское хозяйство, упаковочная и транспортно-доставочная служба, автопарковки, рестораны, бары, кафе-бистро, множительная и компьютерная техника, развлекательные, танцевальные и киноконцертные залы, парихмахерские салоны, сауны и т.д.); б) разнообразные комплексы бытовых услуг; в) многофункциональные выставочно-ярмарочные комплексы; физкультурно-оздоровительные комплексы; г) учебно-научно-консультационные комплексы; д) многопрофильные пункты придорожного сервиса, включающие автозаправочную станцию, автосервис, отель, мотель, автостоянку, душ, баню, кафе, аптеку, магазин, охранную службу и т.п. [4].

В регионах создаются, функционируют и конкурируют и другие различные комбинации и разновидности сервисных формирований.

Возникновение и развитие многопрофильных компаний в сфере услуг является логичным отражением объективных процессов организационно-экономического укрупнения, концентрации, интеграции общественного производства. Следует заметить, что часть сервисных компаний приобрели многоотраслевую структуру и характер деятельности путём постепенного освоения новых видов услуг, диверсификации, либо посредством присоединения, слияния с другими предприятиями. Другая часть компаний изначально создавались как многоотраслевые. Многопрофильность деятельности чаще всего диктуется соображениями укрепления конкурентоспособности и обеспечения устойчивости в

непостоянной рыночной среде. Безусловно, большое значение имеет то обстоятельство, что многопрофильные сервисные организации, стремясь к созданию различных вариантов комплексного обслуживания, улучшают условия получения услуг для клиентов.

Сегодня наиболее продвинутые предприятия сферы обслуживания имеют собственные сайты, на которых не только размещают общую информацию о своей деятельности и оказываемых услугах, но и создают возможности электронного заказа услуг и сопутствующих товаров, отслеживания хода их выполнения и поставки.

Как показали авторские исследования в Республике Башкортостан, руководители крупных многоотраслевых компаний в сфере услуг весьма заинтересованы в различного рода технических, организационных, информационно-коммуникационных инновациях и готовы финансировать соответствующие инновационные проекты.

На основе вышеизложенного автор приходит к выводу о том, что количество, состав, содержание деятельности предприятий и учреждений сферы услуг в регионе, их организационное и финансово-экономическое состояние, безусловно, будут предопределять особенности хода инновационного развития.

В ходе обследования выявлено, что та или иная степень осознания и готовности компаний к активному освоению инновационных процессов связана с наличием ряда факторов, в том числе: спецификой конкретных видов деятельности и услуг; организационным уровнем предприятий; их размерами и масштабами деятельности; профессиональным уровнем управляющих и руководителей подразделений. В частности, достаточно высокий организационный уровень имеют предприятия, связанные с интеллектуальной деятельностью и новыми техническими и технологическими достижениями, например, по компьютерным услугам, программному обеспечению, ремонту и техническому обслуживанию импортной радиотелевизионной аппаратуры и бытовой техники, автосервису иномарок, сотовой связи, медицинским и оздоровительным услугам, химической чистки и крашения одежды, консалтинговым услугам. Низкий организационный уровень деятельности сохраняется по предприятиям жилищно-коммунального обслуживания, ремонтно-строительным фирмам, учреждениям социального обслуживания, что, безусловно, сдерживает их переход к активному инновационному развитию.

Наряду с отмеченным чрезвычайно важное, ключевое значение для инновационного развития сферы услуг имеет увеличение объёмов новых знаний, повышение компетенций работников на всех уровнях предприятий, раскрытие интеллектуального потенциала людей. Очевидно, что знания – это обязательное условие, но явно недостаточное для инновационного развития. Фундаментальной основой формирования инновационной модели сферы услуг является человеческое творчество, креативное мышление, креативная деятельность. Именно обладание креативными способностями проведёт линию разрыва между теми, кто прорвётся вперёд, и теми, кто отстанет [1].

Ныне как крупные и средние, так и малые предприятия в сфере услуг должны быть серьёзно нацелены на повышение творчества работников, активизацию инновационных разработок и использование разнообразных организационных и технических новшеств. Для расширения инновационной деятельности требуется осознанная реализация следующих организационных задач: 1) активная позиция обладающих адекватными компетенциями управляющих на всех уровнях и во всех звеньях организации по отношению к различным предложениям и проектам нововведений; 2) создание благоприятной инновационной среды, высокой мотивации и ощутимого стимулирования новаторских разработок; 3) формирование высокой степени взаимного доверия сотрудников; 4) создание и развитие деятельности адаптивных структур, в том числе творческих проектных групп; 5) совершенствование многофункциональности и взаимозаменяемости работников (в т. ч. в управленческом аппарате); 6) оценка и раскрытие интеллектуального потенциала работников; 7)

систематизация информации и новых знаний, эффективное управление ими; 8) внедрение непрерывного обучения и переподготовки работников различных категорий, включая высших руководителей. Однако следует признать, что на большинстве предприятий всё отмеченное пока находится в зачаточном состоянии или применяется фрагментарно, тогда как в этом деле требуется системный подход.

Сравнительно новой, но весьма важной организационной задачей нынешнего этапа перехода сферы услуг региона на инновационный путь развития является формирование устойчивых каналов научно-информационных коммуникаций как между сервисными фирмами, так и их взаимодействие с различными блоками общерегиональной инновационной инфраструктуры. До недавнего времени инновационные подвижки в региональной сфере услуг воспринимались как следствие естественного перетока главным образом технических достижений из других секторов экономики. При этом для решения актуальных задач редко привлекались научные учреждения, внедренческие фирмы и структуры, осуществлявшие продвижение инноваций и трансфер технологий.

Одним из важнейших направлений жизнедеятельности предприятий сферы услуг является освоение и внедрение новой, востребованной потребителями продукции (товаров, услуг). Создание инновационной продукции в сервисных компаниях в современных условиях должно быть организовано как постоянный непрерывный процесс. При этом почти всегда встаёт проблема выбора какого-либо варианта из следующих основных: 1) собственные разработки принципиально новых услуг или технологий; 2) создание неизвестных ранее модифицированных видов услуг или товаров на базе существующих технологий; 3) приобретение прав на интеллектуальную собственность у внешних источников для использования её в своей деятельности; 4) совместное с другими фирмами создание тех или иных инноваций. Вполне вероятным выглядит использование нескольких вариантов и их комбинаций, что будет предопределяться сложностью, временными рамками решения конкретных инновационных задач, интеллектуальными, организационными, техническими, финансовыми возможностями компании.

Опросы управляющих и специалистов различных организаций в сфере услуг в Башкортостане показали, что руководители многих малых, средних и крупных предприятий слабо знакомы с потенциалом научных учреждений и научных подразделений вузов, расположенных в республике, направлениями их прикладных исследований, возможностями практического применения профильных разработок, и потому сдержанно относятся к совместному деловому и научно-техническому сотрудничеству на коммерческой основе. В связи с этим при формировании и закреплении двусторонних отношений необходимо предусматривать чёткие обязательства разработчиков по оперативному научному сопровождению каждого инновационного проекта, либо отдельных инноваций вплоть до их коммерческого использования. Это позволит повысить заинтересованность и доверие сторон.

Следует акцентировать, что недооценка значимости своевременных научных разработок, быстрого внедрения и использования инноваций будет и впредь оставаться тормозом инновационного продвижения сферы услуг.

Основываясь на общепризнанной логике распространения информации и нововведений, полагаем, что системная инновационная деятельность в регионе будет прежде всего формироваться в определённых центрах (очагах) инноваций и распространяться от них к периферии. Поэтому чрезвычайно важно уделить особое внимание образованию потенциального «ядра» инновационной активности в сфере услуг региона, которое будет концентрироваться (как правило) в областном, краевом, республиканском центре (столице региона) или нескольких «полюсах» активности – в крупных и развитых городах (к примеру, в Республике Башкортостан такими «полюсами» наряду со столицей – г. Уфа – могут стать города Стерлитамак и Октябрьский, где наиболее успешно развиваются сфера услуг,

инновационное предпринимательство и имеется достаточный научный потенциал). От таких центров инновационной активности будет происходить диффузия инноваций в сфере услуг по территориям региона (средним и малым городам и сельским районам), причём разными темпами, волнообразно и неравномерно по различным траекториям. Это будет связано с уровнем развития и готовности как предприятий и учреждений сферы услуг на местах, так и муниципальных органов управления, что требует квалифицированных организационных усилий.

Для того, чтобы процессы инновационного развития сферы услуг региона не оказались разрозненными и пущенными «на самотёк», а приобрели системный характер, необходимо осуществить организационное проектирование и стратегическое планирование намечаемых преобразований и создать небольшой по численности координационный орган межотраслевого (межсекторального) значения.

Целесообразно, чтобы этот орган представлял собой нетрадиционную мобильную структуру, включающую группу творческих специалистов, адекватных современным приоритетам, задачам, функциям и воспринимающих ценности интеллектуализации экономических, организационных и социальных процессов в регионе. Такой структурой может стать специальное негосударственное агентство в форме некоммерческой организации, наделённое соответствующими полномочиями, либо определённое подразделение в составе расширяющих свою деятельность торгово-промышленных палат регионов. Считаем несомненным, что предлагаемая структура должна находиться в тесном взаимодействии с органами государственного управления, на которые возложены задачи, функции и полномочия по осуществлению инновационной политики в регионе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Роу Алан Дж. Креативное мышление: пер. с англ. М.: НТ Пресс, 2007. 176 с.
2. Восколович Н. А. Экономика платных услуг: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 399 с. (серия «Magister»).
3. Жильцов Е. Н., Казаков В.Н. Экономика социальных отраслей сферы услуг: учеб. пособие. М.: Экономический факультет МГУ, ТЭИС, 2007. 288 с.
4. Маннапов Р. Г., Берешева Л. А. Управление человеческими ресурсами в организациях сферы услуг: научные основы формирования и развития: монография / под ред. Р. Г. Маннапова. М.: МАКС Пресс, 2011. 176 с.
5. Солодилова Н. З. Теоретические аспекты конкурентоспособности сферы услуг // Экономика и управление: научно-практический журнал. Уфа: Изд-во БАГСУ, 2007. № 3. С. 28-35.

Маннапов Раис Габдулхакович – доктор экономических наук, профессор кафедры управления и экономики предпринимательства Уфимской государственной академии экономики и сервиса

Mannapov Rais Gabdulhakovich – Doctor of Economics, Professor of Management and Economics of Entrepreneurship Department, Ufa State Academy of Economics and Services