

ИННОВАЦИИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Д.В. ВАЛЮХ, Д.В. СКУЛЬЧЕС

*Кубанский государственный технологический университет
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2
электронная почта: skulches.d@gmail.com*

В последние годы сфера сервиса развивается бурными темпами и этот процесс затрагивает каждого из нас. Роль сервиса неоспорима, так как она имеет решающее значение в повышении комфортности нашей жизни. Именно сфера сервиса способна наиболее оперативно откликаться на вновь возникающие потребности человека и создавать товары и услуги, удовлетворяющие запросы потребителя. Кроме этого, динамичное развитие сферы сервиса позволяет создавать новые рабочие места и эффективно бороться с хронической безработицей. Растущие в геометрической прогрессии потребности общества невозможно удовлетворить без инноваций, которые не только развивают сферу услуг, но и создают новые сектора экономики. Очевидно, что устойчивое развитие страны в современном мире напрямую зависит от конкурентоспособности на глобальном рынке, достичь которой нельзя без научно-технического прогресса.

Ключевые слова: инновации, сфера услуг, сервисная деятельность, конкурентоспособность.

В передовых странах все больше внимания уделяют внедрению инноваций – решающему фактору социального и экономического развития любой сферы деятельности общества, залогом её экономической безопасности. Инновационные процессы приобретают все большую значимость, особенно в сервисной деятельности. Ведь их главной задачей является достижение предприятиями конкурентных преимуществ и более полное удовлетворение спроса потребителей в высококачественных товарах и услугах. [1]

Развитие сервисной деятельности и повышение ее эффективности удовлетворения потребностей общества напрямую связаны с инновациями. Также одним из главных показателей развития сервисной деятельности является конкурентоспособность услуг, которая непосредственно связана с уровнем инновационной деятельности на каждом сервисном предприятии. 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 [2].

Сервис — это система обеспечения, позволяющая покупателю (потребителю) выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления технически сложного изделия, а также экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока, диктуемого интересами потребителя.

Такое определение сервиса, на наш взгляд, в большей степени отражает сервисную деятельность, например приобретение товара, а потому располагает рядом общепринятых норм, соблюдение которых предостерегает от множества ошибок, таких как.

1. Обязательность предложения. В глобальном масштабе компании, производящие высококачественные товары, но плохо обеспечивающие их сопутствующими услугами, ставят себя в очень невыгодное положение.

2. Необязательность использования. Фирма не должна навязывать потребителю сервис.

3. Эластичность сервиса. Пакет сервисных мероприятий фирмы может быть достаточно широк: от минимально необходимых до максимально целесообразных.

4. Удобство сервиса. Сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают потребителя.

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

5. Техническая адекватность сервиса. Современные предприятия все в большей мере оснащаются новейшей техникой, резко усложняющей технологию изготовления изделия. И если технический уровень оборудования и технологии сервиса не будут адекватны производственным, то будет трудно рассчитывать на необходимое качество сервиса. [3].

Одной из общих характеристик тех компаний, которые известны на весь мир своим высоким уровнем сервиса, является неослабевающая, постоянно повышаемая степень концентрации на улучшении пользовательского опыта их клиентов.

Единственной «проблемой» при этом является то, что мы, как потребители, не всегда склонны подробно анализировать то, за счет чего именно эти компании достигают такого успеха. Что они делают из того, что другие не делают для достижения хорошей (в глазах клиента) репутации?

Инновации в сервисной деятельности порой поражают своей разнообразностью и постоянным, непрерывным пополнением. Вот только некоторые примеры применения инноваций в сервисной деятельности индустрии гостеприимства:

1. Использование трехмерных проекций и видео-мэппинга в продвижении ресторанных услуг, которые продемонстрировали Филип Стеркс и Энтун Вербик из проекта SkullMapping.

С помощью системы проекторов креативные дизайнеры устроили настоящее шоу из обычного обеда в ресторане. Главную роль в фантастическом шоу играл маленький повар-француз, который общался с гостями и готовил виртуальные стейки перед изумленной публикой.

Всё сделано настолько точно и реалистично, что на протяжении всего представления у многих гостей ресторана не появляется и мысли, что это всё всего лишь проекция.

2. Гости отелей сети Starwood смогут использовать iPhone в качестве ключа. Гостиничная группа Starwood Hotels & Resorts Worldwide объявила о запуске SPG Keyless – первой мобильной системы в истории гостиничной

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

индустрии, позволяющей гостям отелей использовать свой смартфон в качестве ключа. Несколько дней назад, инновационная технология появилась в отелях под брендами Aloft, Element и W по всему миру.

3. В отелях сети Aloft гостей будет обслуживать робот-дворецкий.

Вы до сих пор считаете, что фраза «роботы уже среди людей» звучит излишне фантастической? Как бы не так! Постояльцы отеля Aloft в Купертино теперь будут здороваться утром не только с обслуживающим персоналом гостиницы, но и с симпатичным роботом-дворецким A.L.O Botlr.

Электронный дворецкий может самостоятельно передвигаться по отелю, вызывать лифт, доставлять гостям в номер полотенца, напитки, еду, газеты, а также выполнять функции локального гида, который отведёт посетителя в нужное ему место. Робот Botlr носит галстук-бабочку, его рост один метр, вес 45 килограммов, скорость передвижения по коридорам отеля 45 км/ч.

Оказавшись у двери номера, электронный дворецкий, к сожалению, не сможет постучаться в него, как это делают люди. Однако он без труда наберёт гостя по телефону и известит о своём прибытии.

4. Внедрение электронного меню: новая роль iPad

От применения этого нововведения выиграли и рестораторы, и посетители: интерактивное электронное меню стало каналом связи между ними и позволило администрации быстро редактировать меню и вносить в него новые блюда. Для клиентов посещение ресторана можно сравнить с игрой, позволяющей: подобрать из карты вин заведения вино по цене, году, региону, букету, а затем к нему — блюдо из местного меню; подсчитать калорийность тех или иных блюд; при выборе блюд, сразу же видеть окончательный чек заказа; в ожидании заказа поиграть в игры, почитать новости, побродить по Интернету.

Как можно увидеть из приведенных примеров инновационная деятельность выступает как организационно-управленческая поддержка реализации всех этапов жизненного цикла продукта. Круг задач управления инновационной деятельностью в сервисной деятельности

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

расширяется и предполагает обеспечение маркетинговой поддержки инноваций и управления создаваемой интеллектуальной собственностью, грамотную организацию инвестирования инноваций и преодоление сопротивления изменениям со стороны персонала. Недооценка особенностей инновационной деятельности и недостаточное развитие теории и методологии в сервисной деятельности приводят к существенному снижению эффективности и результативности инноваций, что нередко сказывается на конкурентоспособности организации. [4]

Инновационная деятельность в сфере услуг должна быть связана с прогнозируемым результатом, который приводит к изменениям как внутри предприятия-товаропроизводителя, так и во внешней среде. Расширение потребностей в сфере услуг обуславливает трансформации в производственном процессе товаропроизводителей, в информационных системах. Развитие сервисной деятельности формирует новую конкурентную среду и новые потребности в товарах и услугах.

Таким образом, сервисная деятельность и сфера услуг в целом в современных экономических условиях играет важнейшую роль в удовлетворении потребностей общества. По мере формирования в нашей стране постиндустриального информационного общества, роль сервисной деятельности будет неуклонно возрастать, поскольку потребности населения будут постоянно расти, а их разнообразие постоянно расширяться.

ЛИТЕРАТУРА

1. Управление конкурентоспособностью предприятий, отраслей, регионов // коллективная монография под общей ред. Тимиргалеевой Р.Р. – Майкоп: ООО «Электронные издательские технологии», - 2016. – 388 с.

2. Лацоник У. Теория инновационного предприятия. – Terra economicus: сб. статей российских и зарубежных экономистов начала XXI века / М.: Наука-Спектр, 2008. – С.672.

3. Тунгусов А.А. Проектирование процессов оказания услуг: Учебное пособие. – Томск: кафедра ТУ, ТУСУР, 2012. – 204 с.

4. Носкова Н.А. Инновационная деятельность в сфере услуг // <http://ntk.kubstu.ru/file/1430>

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

Современные научные исследования и инновации. 2012. № 6 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2012/06/15039> (дата обращения: 01.10.2016)

REFERENCES

1. Upravlenie konkurentosposobnost'ju predpriyatij, otraslej, regionov //kollektivnaja monografija pod obshej red. Timirgaleevoj R.R. – Majkop: ООО «Jelektronnye izdatel'skie tehnologii», - 2016. – 388 s.
2. Laconik U. Teorija innovacionnogo predpriyatija. – Terra economicus: sb. statej rossijskih i zarubezhnyh jekonomistov nachala XXI veka / M.: Nauka-Spektr, 2008. – S.672.
3. Tungusov A.A. Proektirovanie processov okazaniya uslug: Uchebnoe posobie. – Tomsk: kafedra TU, TUSUR, 2012. – 204 s.
4. Noskova N.A. Innovacionnaja dejatel'nost' v sfere uslug // Sovremennye nauchnye issledovanija i innovacii. 2012. № 6 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2012/06/15039> (data obrashhenija: 01.10.2016)

INNOVATIONS IN SERVICE ACTIVITY

D.V. VALYUKH, D.V. SKULCHES

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya St., Krasnodar, Russian Federation, 350072
e-mail: skulches.d@gmail.com*

In recent years the sphere of service develops rough rates and this process affects each of us. The role of service is indisputable as it has crucial importance in increase in comfort of our life. The sphere of service is capable to respond most quickly to again arising needs of the person and to create the goods and services satisfying the consumer's requests. Besides, dynamic development of the sphere of service allows to create new workplaces and to fight effectively against a hardcore unemployment. The requirements of society growing in a geometrical progression can't be satisfied without innovations which not only develop service trade, but also create new sectors of economy. It is obvious that sustainable development of the country in the modern world directly depends on competitiveness in the global market which can't be reached without scientific and technical progress.

Key words: innovations, service trade, service activities, competitiveness.