

V.K. Golubeva

CHARACTERISTICS OF STRATEGIC MANAGEMENT OF INNOVATION DEVELOPMENT OF SERVICE SPHERE ORGANIZATIONS

Valentina Golubeva – candidate for PhD in Economics, the Department of Management of Economic and Social Processes, St. Petersburg State Institute of Cinema and Television, St. Petersburg; **e-mail:** golubeva7@yandex.ru.

We look at a topical problem of innovation development of service sphere. We reveal issues of establishing and considering technological features of strategic management of innovation development of service sphere organizations aimed at contributing to sustainability of economic results under unstable external environment, increasing competitiveness, innovativeness, efficiency of communication network of service organizations.

Keywords: service sphere; innovation potential; creation and implementation of innovations; strategic management; communication network; organization's innovativeness.

В.К. Голубева

ОСОБЕННОСТИ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫМ РАЗВИТИЕМ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Валентина Константиновна Голубева – соискатель ученой степени кандидата экономических наук кафедры управления экономическими и социальными процессами ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт кино и телевидения», г. Санкт-Петербург; **e-mail:** golubeva7@yandex.ru.

Статья посвящена актуальной теме инновационного развития сферы услуг. В статье раскрывается актуальная тематика установления и учета технологических особенностей стратегического управления инновационным развитием организаций сферы услуг, направленного на содействие стабильности экономических результатов в условиях неустойчивого состояния внешней среды, повышение конкурентоспособности, инновационности, эффективности функционирования коммуникационной сети организаций сферы услуг.

Ключевые слова: сфера услуг; инновационный потенциал; создание и внедрение новшеств; стратегическое управление; коммуникационная сеть; инновационность организации.

Рост уровня инновационности организаций сферы услуг способствует повышению их конкурентоспособности, а также увеличению количества основных видов оказываемых услуг, укреплению конкурентных преимуществ. При этом особенность стратегического управления, выступающего одним из видов организационного новшества, способствующего росту стоимостного объёма и качества оказываемых

услуг в условиях нестабильного инновационного и экономического состояния макросреды, состоит в том, что экономическое развитие организаций сферы услуг должно в равной степени сочетаться с инновационным развитием.

Успешное соединение экономического и инновационного направлений развития организаций сферы услуг в рамках системы стратегического управления, на наш взгляд,

может быть реализовано на основе роста и эффективного использования ресурсного и инновационного потенциалов. Формируемая менеджментом организации сферы услуг инновационная стратегия должна ориентироваться на создание и внедрение технологических, процессных, продуктовых, организационных и маркетинговых новшеств [2].

Особенность стратегического управления долгосрочным инновационным развитием организаций сферы услуг состоит в том, что повышение уровня инновационности процесса оказания услуг зависит от их возрастающей наукоёмкости и изменения вкусов и предпочтений потребителей услуг. При этом в настоящее время наблюдается тенденция увеличения количества потребления услуг высокого инновационного уровня по сравнению с более медленными темпами роста объёмов затрат на создание и внедрение продуктовых и технологических новшеств. Эти тенденции свидетельствуют о необходимости существенного увеличения числа инновационных организаций сферы услуг, роста затрат на выполнение научно-исследовательских и опытно-конструкторских, технологических разработок в сфере услуг на сбалансированной основе с ресурсным и конкурентным потенциалами инновационной организации сферы услуг.

В этой связи следует отметить, что создаваемые продуктовые, процессные и технологические новшества в процессе их внедрения в деятельности организаций сферы услуг, на наш взгляд, могут считаться инновациями, так как в ходе предоставления потребителю услуг инновация трансформируется в ценности, полученные в результате внедрения новшества, в виде новой или модифицированной качественной услуги, потребление которой удовлетворяет требования, предъявляемые её потребителями.

Процесс создания и внедрения новшеств, как организационно-экономический этап инновационного развития организации сферы услуг, реализуется посредством деятельности организации сферы услуг, обладающей *инновационным потенциалом*, представляющим собой способность созда-

вать новые или модифицируемые виды услуг, востребованные потребителями.

Поэтому ориентация стратегического менеджмента на долгосрочное инновационное развитие организации сферы услуг, по нашему мнению, может быть выражена комплексом организационно-экономических и финансово-инвестиционных мер, реализуемых в организации сферы услуг в процессе её инновационной деятельности и направленных на создание и внедрение новшеств.

Осуществление стратегии инновационного развития организации сферы услуг направлено на обеспечение её конкурентоспособности, повышение и эффективное использование инновационного потенциала каждого вида услуг и организации в целом. При этом на основе выявления потенциальных возможностей и недостатков в сложившейся тенденции инновационного развития организации сферы услуг, *формирование стратегии инновационных изменений*, способствующих усилению и расширению состава конкурентных преимуществ и повышению конкурентоспособности, на наш взгляд, должно включать такие комплексные меры, как:

- проведение анализа инновационной деятельности организации сферы услуг и установление потенциальных ресурсных и конкурентных возможностей повысить уровень инновационности (технологический, процессный, продуктовый) организации сферы услуг;
- определение состава первоочередных задач, решение которых позволит повысить уровень инновационного развития;
- оценка затрат на ресурсопотребление и экономических результатов среднесрочного плана инновационного развития организации сферы услуг;
- разработка организационно-экономических мер по достижению целевых ориентиров экономических и социальных результатов, эффективности инновационной деятельности;
- формирование и внедрение инновационной стратегии, обеспечивающей экономический рост и качество оказываемых

услуг на основе создания и использования продуктовых и технологических новшеств, проникновение на рынок новых и модифицированных видов услуг.

Вместе с этим, рост уровня инновационности организации сферы услуг должен сопровождаться защитой результатов инновационной деятельности, финансово-инвестиционным обеспечением процесса инновационного развития, структурно-организационными изменениями, контролем выполнения реализуемых организационно-экономических и иных мер в рамках стратегических направлений инновационного развития [3].

Взаимодействие, последовательность создания и поэтапная реализация стратегии инновационного развития схематично представлена на рисунке.

Особенности стратегического управления инновационным развитием организаций сферы услуг состоят в том, что в процессе стратегического анализа состояний внешней и внутренней сред, определения целевых ориентиров экономических результатов, эффективности используемых ресурсов повышается значимость информационного обеспечения. Поэтому организациям сферы услуг очень важно обеспечить технологический трансферт, как самостоятельное направление в информационном обеспечении осуществляемых инновационных процессов.

Вместе с этим, происходящие изменения в процессе внедрения организационных новшеств в управленческой практике организаций сферы услуг в значительной степени зависят от создаваемых экспертно-прогнозных сценариев развития коммуникационных процессов, роль которых сводится к обеспечению обратной связи между организациями сферы услуг, которые иницируют и реализуют инновационные изменения.

Построение эффективной коммуникационной сети можно отнести к особенностям стратегического управления инновационным развитием организаций сферы услуг. В данном процессе важно ориентироваться на такой тип коммуникационной се-

ти, который может обеспечить наименее затратный путь взаимодействия между всеми подразделениями организации сферы услуг, создающих и внедряющих новшества. Важно при этом выбрать направление развития, связанное со снижением издержек, повышением качества (уровня квалификации, профессионального мастерства) трудовых ресурсов, обеспечивающих процесс инновационного развития организации сферы услуг.

Следует отметить особенности стратегического управления инновационной деятельностью в повышении конкурентоспособности сетевых организаций сферы услуг.

Сложность в обеспечении высокого уровня конкурентоспособности организации, оказывающей услуги, связана со специфическими чертами функционирования самого рынка услуг, особенностью состояния которого является постоянное увеличение уровня инновационности внешней среды, требующей пересмотра роли и места инноваций в деятельности организаций сферы услуг. При этом разработка и внедрение технологических новшеств является ключевым фактором в процессе достижения планируемых экономических результатов в условиях рыночной конкуренции и выступает основным средством для повышения эффективности процесса оказания услуг и инновационной деятельности [1].

Приобретаемые новшества для внедрения в деятельности хозяйствующих субъектов сферы услуг используются как внешние источники технологических, продуктовых, маркетинговых новшеств. При этом организации сферы услуг открывают доступ к данным технологиям для своих партнёров, с целью получения максимальной прибыли от их реализации. Повышение уровня инновационности в рамках деловых связей организаций сферы услуг обладает менее ощутимыми барьерами для сотрудничества и способствует значительной ресурсной экономии, что является определяющим фактором эффективности системы стратегического управления инновационным развитием организаций сферы услуг.



Взаимодействие комплекса организационно-экономических мероприятий по формированию и реализации стратегии инновационных изменений в средне- и долгосрочном периодах развития организации сферы услуг

ЛИТЕРАТУРА

1. *Андреев П.А.* Факторы влияния на повышение конкурентоспособности услуг учреждений сферы культуры // Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург). 2015. № 1(19). С. 65–67.

2. *Громов В.В.* Анализ и особенности влияния факторов внешней среды на экономические результаты развития объектов

стратегического планирования // Вестник Воронежского университета инженерных технологий. 2015. № 3. С. 276–280.

3. *Кроливецкий Э.Н.* Перспективное планирование экономических результатов и эффективности функционирования отраслевой составляющей сферы услуг // Петербургский экономический журнал. 2013. № 2(2). С. 46–50.