

А.В. Кучумов, М.В. Волошинова

АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ ТЕНДЕНЦИЙ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ИННОВАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

Артур Викторович Кучумов – доцент кафедры экономики и управления в сфере услуг, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, доцент, кандидат экономических наук, г. Санкт-Петербург; e-mail: arturspb1@yandex.ru.

Марина Владимировна Волошинова – доцент кафедры экономики и управления в сфере услуг, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, доцент, кандидат экономических наук, г. Санкт-Петербург; e-mail: voloshinova@unecon.ru.

В статье описывается специфика инноваций в эпоху цифровизации и обозначается роль цифровых инноваций в сфере услуг. Раскрывается типология инноваций, их сущность и целеполагание при разработке, определяется их положение в сфере услуг. Приводятся примеры актуальных для сферы услуг направлений, типология разработок, а также определяются современные тенденции их развития на международном рынке. Выявляются ключевые тренды развития цифровых инноваций на современном рынке услуг.

Ключевые слова: сфера услуг; инновации; туризм; цифровизация; экономика; технологии; цифровое общество; услуги.

A.V. Kuchumov, M.V. Voloshinova

ANALYSIS OF CURRENT TRENDS OF DIGITAL INNOVATIONS INTRODUCTION IN SERVICE SECTOR

Artur Kuchumov – senior lecturer, the Department of Economics and Management in Service Sector, St. Petersburg State University of Economics, PhD in Economics, associate professor, St. Petersburg; e-mail: arturspb1@yandex.ru.

Marina Voloshinova – senior lecturer, the Department of Economics and Management in Service Sector, St. Petersburg State University of Economics, PhD in Economics, associate professor, St. Petersburg; e-mail: voloshinova@unecon.ru.

We describe the specifics of innovations in the digitalization era and specify the role of digital innovations in the service sector. The typology of innovations is presented, their essence and goal setting at the development stage are revealed, their position in the service sector is determined. We give examples of relevant development trends, distinguish the development types and determine the current trends in the international market. The key trends of digital innovations development in the modern service market are identified.

Keywords: service sector; innovations; tourism; digitalization; economy; technologies; digital society; services.

Цифровизация как явление прочно закрепились в современном мире и позволяет контролировать и управлять системами, обеспечивать функционирование большей части областей экономики. Одна из таких областей постиндустриального информа-

ционного мира – сфера услуг, которая динамично развивается, требуя новых решений для оптимизации производственных процессов и удовлетворения потребностей клиента.

В то время как многие социальные и

юридические вопросы в сфере услуг решаются людьми, современные технологии, искусственный интеллект и автоматизированные системы позволяют прийти к более конкретному ответу, систематизировать и архивировать данные, осуществлять процессы по предоставлению услуг удаленного доступа и т.д. Многие эксперты сходятся во мнении, что наработанные годами результаты преобразований сферы услуг посредством активизации инновационных и цифровых технологий на общемировом уровне на основании производств отражают заметное увеличение показателей эффективности функционирования предприятий. Связность компонентов структуры функционирования предприятий, которые представляют качественное внедрение инноваций и последующее изменение показателей, позволяют определить высокую степень актуальности этого исследования.

Прежде всего, необходимо разобраться в трактовке понятий «цифровизация» и «инновации». Примечательно, что цифровизация в словарном толковании представляет собой переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую [4]. В основном, первичный уровень интерпретации понятия является таковым, но более полное определение предполагает, что цифровизация (диджитализация) – это преобразование данных и процессов в формы, доступные для цифровой среды, изменение формы информационных массивов и перевод процессов с целью записи, хранения и передачи данных, систематизации процессов на производстве и в итоговом варианте оптимизация временных, человеческих и финансовых ресурсов. Инновации – это результаты финансирования, разработки и внедрения нового знания на практический уровень жизнедеятельности. Логика этого определения приводит к тому, что инновацией можно считать нововведение или комплекс нововведений, которые создаются, распространяются и используются в разных сферах жизни для повышения качества, упрощения, ускорения процессов и сокращения использования ресурсов в процессе жизнедеятельности или производства.

Изучив возможные интерпретации термина, важно подчеркнуть, что наиболее близкое авторам традиционное научное определение было дано в экономической теории Й. Шумпетера. По мнению австрийского экономиста, инновация является новой научно-организационной комбинацией производственных факторов, стимулируемой духом предпринимательства. За данным восприятием явления следует, что исследователь приравнивает новые факторы производства к традиционным и подчеркивает их высокоэффективность с точки зрения развития предпринимательства и закрепления позиций на рынке. По мнению других исследователей, таких как Дж. Б. Кларк и К. Фримен, предприятие может считаться успешным, если проявляет активность, которая, бесспорно, отражается на развитии рынка в целом и на росте прибыли, скорости реализации процессов, востребованности товара [1; 5].

Предметом дальнейшего рассмотрения на основании проанализированных научных трудов является целеполагание и сущность инноваций как обязательных для использования инструментов в контексте преобразования деятельности организаций в условиях цифровизации глобального эволюционного этапа. Ясно, что основная цель внедрения цифровых инноваций, в частности, кроется в упрощении и ускорении процессов для повышения эффективности деятельности организации. Тем не менее, следует более детально разобрать особенности понятий, относящихся к традиционному определению и их сущность в табл. 1.

Рассматриваемая таблица представляет содержание понятия видов инновационных технологий, включая процессы, явления, этапы и степень готовности их внедрения. Приведенная информация позволяет сделать выводы, что сфера услуг, как наиболее массовая и всеобъемлющая система, допускает разработку, введение и применение всех форм инноваций. Принимая во внимание комплексность и сложность состава сферы услуг, необходимо изучить специфику направлений, в условиях которых цифровые инновации

Типология и сущность инноваций

Понятие	Сущность инновации	Цели
Инновация (нововведение)	1. Конечный результат инновационной деятельности, представляющий новый или эволюционный продукт, который является конкурентоспособным на рынке. 2. Новый или усовершенствованный технологический процесс, используемый в производстве, который позволяет быстро и качественно решать социально-экономические задачи.	Реализация товаров и услуг высокого качества; повышение экономической эффективности производства; совершенствование технологий работы предприятий и изготовления продукции; эволюция маркетинговых стратегий; совершенствование технологий хранения и передачи информации.
Новация (новшество)	Новые идеи и знания, которые имеют форму открытий и отличаются нематериальной сутью (методика, понятие, патент), используемые для обеспечения эволюции процессов в практической деятельности, для улучшения качества конкретных услуг, могут служить базой для материальных разработок и являются результатом опытов, экспериментальной, научно-исследовательской деятельности.	Реализация методик ускорения производства продукта; получение новых свойств продукта; изменение алгоритмов производства; разработка концепции нового продукта; расширение функционала услуги.
Диффузия инновации	Формы распространения и применения уже использованной инновации на примере новых продуктов и их форм, в разных местах и условиях. Характеризуются изменением формы и степенью оптимизации и ускорения процессов в конкретных условиях, в зависимости от структуры и мощности восприятия элементов производства, доступности инноваций для отдельных районов и способности их быстрого реагирования на нововведения.	Реализация многофункционального продукта; расширение функциональных возможностей продукта; разработка новой формы организации процессов на предприятии; изменение производственных регламентов.

Источник: [2; 6].

существуют уже много лет. Следует рассмотреть возможные направления, трактовку инноваций и примеры в современных условиях развития сферы услуг в табл. 2.

Изучив таблицу, содержащую описание современных повесток развития цифровой среды, необходимо привести примеры, характерные для направлений внедрения цифровых инноваций в современных условиях развития сферы услуг (табл. 3).

При рассмотрении представленных данных, стоит заметить, что кластеры развития имеют свои скрытые сложности, которые аргументированы узкой направленностью, высокими затратами и отсутствием гарантий относительно ориентации на разные направления в сфере услуг. Например, внедрение VR-технологий, технологий дополненной реальности и испытания искусственного интеллекта для внедрения и качественного использования при продвижении территории требует

серьезных финансовых затрат. Более того, подобные опыты могут не привлечь потенциального клиента по причине того, что практика использования цифровых инноваций позволит испытать более яркий опыт, чем погружение в действительность, что повысит частоту обращений к технологиям, но снизит показатель туристских прибытий. Обращаясь к цифровой экономике, при изучении и оценке вклада вспомогательных технологий важно в первоочередном порядке рассматривать допустимость их автономности и бесперебойного функционирования.

Образование в сфере гостеприимства склоняется в сторону внедрения технологий и методик, которые могут обеспечить доступность и постоянство практического опыта, что соотносится с основными потребностями сферы образования в современном мире.

Рассматривая вопросы цифровой свободы, важно обратить внимание на роль

Таблица 2

Направления внедрения цифровых инноваций в современных условиях развития сферы услуг

Кластер/сфера	Специфика направления развития	Основные примеры исследования вопросов
Цифровой маркетинг	Новые формы потребительства раскрывают потенциал для развития туристического наследия за счет технологий виртуальной и дополненной реальности, применения QR-кодов, искусственного интеллекта (AI). Столкнувшись с изменениями в поведении и мотивации клиентов, инновации могут представлять альтернативный источник повышения конкурентоспособности пространств и территорий для будущих исследований, которые помогут определить мотивы и привлекательные черты для посещения или повторного посещения.	Использование технологий станет элементом дифференциации и повлияет на конкурентоспособность туризма для создания видимости и возможностей поиска новых клиентов.
Цифровая экономика	В туризме существует обширная область изучения для использования технологий в специфичных местах (кладбища, места катастроф), которые являются частью культурных ресурсов, чтобы облегчить посещение пространств и обеспечить вклад в диверсификацию традиционных рынков. Характерен низкий уровень исследований в цифровых экосистемах, раскрывающих особенности социального контакта и доступного туризма, который подталкивает к изучению возможностей разработки вспомогательных технологий.	Определение максимального вклада вспомогательных технологий в качестве инструмента доступа к культурной информации и изучению новых территорий, доступность обеспечения вовлечения людей с ограниченными возможностями.
Образование и гостеприимство	Расширение прав и возможностей в вопросах улучшения образования как цель усовершенствования понимания, что при продаже продукции люди и услуги являются элементами обеспечения конкуренции на рынке, в том числе в выборе направлений посещения, отелей, маршрутов. Исследования, определяющие новые профессиональные компетенции, необходимые для подготовки профессионалов, требуют внимания в вопросах баланса цифрового и персонального аспектов, а также систем, способных предложить качественную подготовку для приобретения знаний и навыков за счет привлечения квалифицированных специалистов.	Определение перечня технических, поведенческих и цифровых навыков, необходимых к учету при подготовке профессионалов в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
Цифровая свобода	Расширение возможностей изучения концепции в соответствии с тем, как влияет чрезмерное использование технологий и социальных сетей, в том числе касательно последствий для здоровья.	Определение выгод, убытков, связанных с туризмом, в понимании цифровой трансформации и внедрения технологий.

Источник: [7; 8].

Таблица 3

Соотношение сферы развития и разработок в цифровой среде

Кластер/сфера	Крупные направления разработок (примеры)
Цифровой маркетинг	Цифровые экосистемы; внедрение и использование технологий в условиях МСП (малый и средний бизнес); сервисный опыт; устойчивый культурный туризм
Цифровая экономика	Развитие новых форм потребления продукта/контента; диджитал-платформы для создания бизнеса; распространение использования технологий в туризме; упор на иммерсивный туризм
Образование и гостеприимство	Цифровая грамотность в сфере туризма; этические аспекты и практика социальной ответственности через цифровую среду; закрепление трендов туризма постпандемии
Цифровая свобода	Умная инфраструктура; беспроводное соединение в поездках; санитарные беспилотники

Источник: [7; 8].

социальных сетей в определении статуса человека в обществе в том числе, т.к. это влияет на его выбор при определении направления путешествия. Социальные сети

выступают регулятором мотивации клиента при выборе категорий поставщика услуг, направления путешествия, определения предпочтений при широкой дифференциации брендов на рынке, что часто пересекается с трендовыми течениями и современными тенденциями, но не всегда сочетается с действительными потребностями потенциального туриста. Эта проблема существует не только в отношении процесса выбора, но и в интерпретации уровня качества организации в цифровом пространстве. Цифровая среда недостаточно развита для того, чтобы определять степень добросовестности компаний-поставщиков, напротив, она создает условия для качественного сокрытия следов недостоверности и действительных характеристик товара до его приобретения. Более того, социальные сети сформировали проблему социальной автономности, которая заключается в тенденциях антисоциального поведения потенциального клиента сферы услуг. Пандемия запустила механизм дистанцирования туриста от персонала и ввела регламент минимального взаимодействия между людьми, что за короткий период времени позволило закрепиться тенденции оформления и предоставления услуг через цифровое пространство. Проанализировав изменения, удалось выделить примерный перечень нововведений:

- приложения по регистрации гостя в отеле;
- голограммы персонала в гостиницах;
- цифровое меню в ресторанах;
- электронные платежные платформы;
- дистанционный сервис в номерах;
- верификация билетов в музеях и кинотеатрах при помощи QR-кодов.

Подобная проблема позволяет сформулировать более серьезные вопросы в области разработки и внедрения технологий, т.е. подчеркивает важность верификации и заочных испытаний услуг перед их потреблением.

Подводя черту в понимании особенностей взаимосвязи традиционной интерпретации инноваций и современных тенденций для внедрения инновационных технологий в сферу услуг, важно сформулировать основные тренды, формирую-

щие направление движения развития инновационных технологий и особенности их внедрения в сферу услуг.

На основании проведенного исследования удалось выяснить, что основные направления развития сферы услуг в инновационном контексте характеризуются такими чертами, как виртуализация опыта, повышение инклюзивности и доступности среды для путешествий, минимизация социальных контактов, высокая степень соответствия социальным интернет-трендам.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Кларк Дж.Б.* Американская школа предельной производительности. Экономическое учение. Очерки экономической теории, 1924. URL: <https://econom-lib.ru/history-of-economic-thought/8-52/> (дата обращения: 08.01.2024).

2. *Романченко С.В.* Новшества, нововведения, инновации: определения и сущность // Молодой ученый. 2012. №4 (39). С. 166–168. URL: <https://moluch.ru/archive/39/4578/?ysclid=lr4r8k3at9627176201> (дата обращения: 07.01.2024).

3. *Шумпетер Й.А.* Теория экономического развития: Для научных библиотек // Экономика / пер.: В.С. Автономов, М.С. Любский, А.Ю. Чепуренко. М.: Прогресс, 1982.

4. Цифровизация. URL: https://official.academic.ru/29422/Цифровизация?ysclid=lr4pv350n33756673_04 (дата обращения: 08.01.2024).

5. *Якобсон А.Я., Кириллова Т.К.* Инновационный менеджмент: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2012. 176 с. URL: <https://search.rsl.ru/ru/record/01007514553?ysclid=lr4x1fyqro988898172> (дата обращения: 08.01.2024).

6. *Ястребова М.И.* Сущность и цели инноваций // Студенческий научный форум: материалы VIII Междунар. студ. науч. конф. URL: <https://scienceforum.ru/2016/article/2016019081?ysclid=lr4rt4nukw791680423> (дата обращения: 07.01.2024).

7. Informative source «Start Us insights». Top 9 travel trends & innovations in 2023. URL: <https://www.startus-insights>.

com/innovators-guide/travel-trends-innovation/ (дата обращения: 08.01.2024).

8. *Gutierriz I., Ferreira J.J., Fernandes P.O.* Digital transformation and the new combinations in tourism: A systematic literature

review // Sage Journals. Department of Management and Economics, University of Beira Interior, Portugal, 2023. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/14673584231198414> (дата обращения: 08.01.2024).