

АКТУАЛЬНОСТЬ ИННОВАЦИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ БЫТОВЫХ УСЛУГ

Потапенко Н.Е. кандидат философских наук

Кариэр О.В. магистрант

БНТУ, Минск, Беларусь, karirola@mail.ru

Реферат. В статье рассматриваются основные подходы к формированию конкурентной стратегии на предприятиях сферы бытовых услуг, основанной на инновационном подходе к выбору направлений деятельности с учетом влияния внешних и внутренних факторов.

В передовых странах разработка и внедрение инноваций - решающий фактор социального и экономического развития, залог экономической безопасности.

Инновационные процессы в настоящее время приобретают все большую значимость, их главной задачей является достижение предприятиями конкурентных преимуществ и более полное удовлетворение спроса потребителей в высококачественных товарах и услугах.

На сегодняшний день обеспечить это могут в основном инновации, которые необходимо широко внедрять и использовать в новых условиях хозяйствования.

Современная государственная экономическая политика направлена на выработку путей развития предприятий сферы услуг, в том числе и малых и средних предприятий бытового обслуживания. В соответствии с концепцией развития сферы услуг в Республике Беларусь на 2015-2020 гг. актуализируется значимость инноваций для предприятий, оказывающих услуги. Ее актуальность заключается в инновационном подходе к конкурентоспособности предприятия. Сфера услуг выполняет важные экономические и социальные функции, удовлетворяя индивидуальные и общественные потребности и запросы.

Во всем мире сфера услуг считается одной из самых перспективных и быстроразвивающихся областей экономики. Говоря о направлениях развития малых предприятий сферы бытовых услуг, исследователи подчёркивают важность решения следующих проблем:

- формирование конкурентной среды;
- содействие структурной перестройке;
- придание экономике гибкости, мобильности, маневренности;
- привлечение личных средств населения на развитие производства;
- создание дополнительных рабочих мест, сокращение безработицы;
- расширение ассортимента, и повышение качества работ и услуг;
- создание стимулов для развития творческого потенциала работников;
- вовлечение слабозащищенных категорий населения в производство [2].

Одним из главных показателей развития сферы услуг является рост ее эффективности в удовлетворении потребностей общества. А это напрямую связано с инновационной деятельностью на каждом сервисном предприятии, повышающей его конкурентоспособность на рынке услуг.

Рынок услуг в наибольшей степени отвечает требованиям свободного рынка классического типа. Как и для рынка товаров, для рынка услуг характерно расширение конкурентной среды в связи с появлением новых малых и средних предприятий - конкурентов. На рынке выигрывают те предприятия, которые расширяют круг оказываемых услуг и разрабатывают собственную конкурентную стратегию. Обеспечение конкурентоспособности предприятия в сфере бытовых услуг - это выбор направлений

деятельности, с учётом влияния внешних и внутренних факторов, способствующих формированию оптимального функционирования и развития предприятия.

В обобщенном виде внешними факторами конкурентоспособности организации являются факторы, находящиеся вне сферы непосредственного влияния предприятия сферы услуг:

- конкурентная среда и уровень конкуренции в отрасли;
- степень приватизации организаций в стране;
- характеристики спроса на услуги организации (величина и динамика спроса, требования рынка к цене и качеству услуг, эластичность спроса по цене и уровню доходов);
- развитость и конкурентные преимущества отраслей, которые обеспечивают организацию необходимыми материалами и информационными средствами;
- случайные события (технологические прорывы, колебания цен на ресурсы, значительные изменения на мировых финансовых рынках, политические решения своего и зарубежных правительств);
- экономические и организационно-административные формы и методы государственного регулирования поведения производителей и покупателей.

К числу главных внутренних факторов обеспечивающих конкурентоспособность предприятия сферы услуг относится конкурентная стратегия предприятия. Одним из ключевых факторов повышения эффективности деятельности современной инновационно - ориентированной организации является отношение к кадрам, так как это единственный элемент, обладающий способностью создавать «определенные блага». Все остальные внутренние факторы, такие как технические средства, маркетинговые, финансовые, представляют собой инертные потенциалы (инструменты), которые по своей природе ничего не создают, пока человек не заставит их работать на общую цель - повышение конкурентоспособности предприятия.

Опыт работы многих отечественных и зарубежных компаний подтверждает, что в современной конкурентной борьбе выигрывают предприятия с наиболее высоким конкурентным потенциалом, позволяющим им формировать и удерживать в течение длительного времени свои конкурентные преимущества. Для этого должен быть обеспечен системный подход к разработке инновационных организационно-экономических мероприятий, направленных на достижение высокой конкурентоспособности предприятия и предоставляемых услуг. Это заставляет руководителей предприятий находиться в постоянном поиске новых подходов и инструментов управления конкурентоспособностью предприятия. Инновации в области управления подразумевают принятие новых принципов и политик по управлению человеческими ресурсами, технологиями, финансовыми потоками и информацией.

В настоящее время основными формами организации бытового обслуживания населения являются сопутствующая и сетевая. Сопутствующая форма присуща предприятиям, для которых бытовые услуги - это сопутствующий бизнес, усиливающий их конкурентные преимущества (например: ремонт бытовой техники и сервисное обслуживание). При сетевой форме организации создаются свои сети благодаря собственным или привлечённым средствам.

Однако, организационные и маркетинговые инновации довольно редки. Это закономерно, поскольку основной целью компаний, работающих в секторе услуг, в последние годы было расширение своей рыночной доли и клиентской базы [1].

Современный подход к инновациям в сфере услуг все в большей степени базируется на рассмотрении инноваций как процесса обновления и постоянного улучшения. В качестве инноваций в сфере услуг выступает результат деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и т.д.), который способен более эффективно удовлетворять запросы и ожидания потребителей.

Следует заметить, что именно в сфере услуг идут активные инновационные процессы, благодаря которым предприниматели получают более высокую прибыль.

Особенностью процесса оказания услуг является личный контакт производителя и потребителя, индивидуальность и нестандартность оказываемых услуг и технологий, неопределённость результата оказанной услуги.

Поскольку сфера оказания услуг предполагает непосредственный контакт между работником и потребителем, то условия производственной деятельности и требования к ним, методы организации труда и управления значительно отличаются от других сфер деятельности в экономике. С учетом этих условий и факторов переход на инновационный путь развития предприятия предполагает:

- расширение сегмента услуг, ориентированных на не только высокодоходные группы населения и основанных на стремлении к улучшению качества жизни и рациональному использованию свободного времени;
- освоение новых форм обслуживания;
- развитие рынка качественных услуг;
- проведение различных акций предоставления услуг по подарочным сертификатам и купонам, заказ услуг через Интернет.

С учетом развития Интернет - технологий повышение конкурентоспособности предприятий во многом зависит и от того, насколько широко они применяются при реализации организационных и маркетинговых инноваций.

Литература:

1. Гулаков Н.В. Организация инновационного процесса на предприятиях сферы услуг // Вестник Чувашского университета. – 2011. – № 1. – 0,4 п.л.
2. Фадейчева И.Н., Бардасова Э.В. Место и роль малых предприятий в сфере бытовых услуг // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. 2014, № 1-2. С. 36-39.