



ИННОВАЦИОННОЕ НАПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ, КАК ФАКТОР ЭКОНОМИЧЕСКОГО РОСТА

Насиров Дилшод Фарходович

*Самаркандский институт экономики
и сервиса преподаватель кафедры
“Инвестиции и инновации”*

Холматов Самандар

*Студент, Самаркандский Институт
Экономики и Сервиса*

Абдурауфов Насим

*Студент, Самаркандский Институт
Экономики и Сервиса*

***Аннотация.** Инновационное направление развития сферы услуг играет важную роль в стимулировании экономического роста. Экономические изменения и технологические инновации в сфере услуг могут привести к росту занятости и улучшению жизненного уровня, повысить производительность труда, улучшить качество услуг и создать новые возможности для предпринимательства.*

В этой статье описываются результаты инновационного развития, которые позволяют достичь высокого уровня жизни в сфере услуг.

В настоящее время - одна из основных составляющих постиндустриальной экономики - это динамичное развитие сферы услуг. Именно услуги выступают в качестве главного продукта труда, потребление услуг становится преобладающим способом удовлетворения потребностей населения. В общей структуре хозяйства наблюдается резкое увеличение роли сервисных отраслей, что знаменует переход развития общества от индустриальной стадии к следующей, отличной от предыдущего этапа, стадии развития.

***Ключевые слова:** инновации, сфера услуг, экономический рост, экономика, валовый внутренний продукт, население, инновационные факторы.*

ВВЕДЕНИЕ

В современной постиндустриальной экономике заметно увеличилось внимание к сфере услуг, которая стала основной составляющей. Потребление услуг стало преобладающим способом удовлетворения нужд населения, а сервисные отрасли играют все более важную роль в общей структуре хозяйства. Это свидетельствует о переходе общества от индустриальной стадии к новой, отличной от предыдущей.

В развитых странах разработка и внедрение инноваций является одним из главных направлений в развитии услуг и экономики в целом. С учетом быстро меняющейся экономической среды и технологических изменений, развитие инноваций в сфере услуг становится ключевым фактором для поддержания конкурентоспособности и стимулирования экономического роста. Внедрение новых и улучшенных методов оказания услуг, применение современных



технологий и поддержка предпринимательской активности в этой области могут способствовать устойчивому и динамичному развитию экономики.

Развитие сферы услуг и повышение ее эффективности для удовлетворения потребностей общества напрямую зависят от инноваций. Одним из главных показателей развития сферы услуг является конкурентоспособность услуг, которая тесно связана с уровнем инновационной деятельности на каждом сервисном предприятии. Современная экономика является сложным механизмом, включающим различные структурные элементы коммерческого, производственного, информационного и финансового характера. Для успешного функционирования этого механизма необходимы экономические преобразования, учитывающие интересы регионов, отраслей, предприятий и общества в целом. Результаты этих преобразований, основанных на активизации инновационной деятельности и инновационного менеджмента, приобретают реальное экономическое значение только через связь с материальным производством, сопровождаемую увеличением показателей функционирования каждого предприятия в сфере услуг. Основной целью инновационной политики предприятия в сфере услуг является создание и развитие базы для проведения эффективных экономических преобразований, где первостепенное значение приобретает инновационный бизнес как объект управления. Современный подход к инновациям в сфере услуг все в большей степени базируется на рассмотрении инноваций как некоторого процесса. Основной акцент делается на процесс обновления и постоянного улучшения. Инновации в области процессов – необходимый элемент развития компании, работающей в сфере услуг. Изменения обычно касаются внутренних процессов или процессов, связанных с доставкой продуктов и услуг до конечного пользователя. Это может быть как полная перестройка бизнес-процессов, так и стратегия постоянных серьезных изменений в ключевых процессах. Анализ структуры инновационных затрат отечественных компаний сферы услуг показывает, что подавляющая часть средств идет на процессные инновации, т.е. на разработку и внедрение новых или значительно усовершенствованных методов предоставления услуг. Примерно в два раза меньше средств выделяется на создание новых продуктов. 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.



В последние годы политики начали рассматривать потенциал продвижения инноваций в сфере услуг как часть своих стратегий экономического развития. Такое рассмотрение отчасти было вызвано растущим вкладом, который деятельность в сфере услуг вносит в национальную и региональную экономику. Это также отражает растущее признание того, что традиционные меры политики, такие как гранты на НИОКР и поддержка передачи технологий, были разработаны с точки зрения производства и инновационного процесса.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ

Инновация — это процесс трансформации затрат в выпуск в целях генерирования продукции, характеризующейся более высоким качеством и более низкими издержками, чем прежде. Инновация как таковая является движущей силой развития экономики. Хотя правительства и другие неприбыльные организации осуществляют инвестиции, обеспечивающие реализацию инноваций, в современной экономике повышение качества и снижение издержек производства товаров и услуг зависят от инвестиций коммерческих организаций. Поэтому теория инновационного предприятия играет важнейшую роль в анализе результативности функционирования экономики. Такая теория должна быть направлена на объяснение того, при каких условиях деятельность фирм приводит к инновациям и воздействует на экономический рост, распределение дохода и финансовую стабильность экономики, в которой эти фирмы функционируют.

Инновация (новшество, нововведение) – это услуга, сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация труда и т.п., которые способны более эффективно удовлетворять общественные потребности.

Различают:

- *базисные инновации* – новшества в обслуживании клиентов, которые коренным образом преобразуют всю организацию сервисной деятельности;
- *частичные инновации* – новшества, усовершенствующие некоторые звенья и аспекты процесса обслуживания.

Основные типы инноваций в сфере услуг:

- *технические*, связанные с внедрением новых видов техники, приспособлений, инструментов и технических приемов в обслуживании
- *организационные*, связанные с формами обслуживания
- *управленческие*, использующие формы и методы менеджмента комплексные (смешанные).



Виды инноваций по уровню воздействия на экономику:

- базовые;
- улучшающие;
- псевдоинновации.

Базовые основаны на научных открытиях и крупных изобретениях новых поколений техники и технологии; их накопление приводит к новому технологическому уровню;

Улучшающие инновации способствуют диффузии, растворению базовых инноваций;

Псевдоинновации - к сожалению, наиболее распространенные — позволяют путем незначительного совершенствования базовых и улучшающих инноваций достигнуть максимальной их эффективности. При этом расширяются рынок сбыта и сфера использования инноваций.

*Псевдоинновациями называют деятельность, результатом которой является неполное или частичное улучшение характеристик существующих продуктов, а также значительно устаревших товаров и услуг.

ЖЦУ (жизненный цикл услуги) – это временной период (от нескольких месяцев до нескольких лет), от первоначального обоснования идеи, разработки и внедрения ее в производство до прекращения спроса на нее.

Разные услуги и сервисные продукты имеют различную длительность ЖЦУ.

Обычно выделяют **4 фазы ЖЦУ**:

внедрение – включает возникновение идеи, планирование, разработку и создание сервисного продукта или услуги, вывод на рынок. Объемы продаж ограниченные, велики затраты на разработку;

рост – спрос растет, объемы предоставления услуги увеличиваются;

зрелость – объемы продаж стабилизируются, становятся устойчиво высокими, прибыль – наибольшая;

спад (упадок) – по мере насыщения рынка спрос на продукт снижается и исчезает.

Получение результатов

Качество обслуживания клиента всегда должно быть в центре внимания любого бизнеса. Удовлетворение запросов уже имеющих клиентов приносит бизнесу гораздо большую отдачу, чем постоянный поиск новых покупателей. Непрерывное развитие технологий дает компаниям дополнительные инструменты и ресурсы для взаимодействия с клиентами, улучшает работу и



делает результат более качественным. Потребители получают ответы, в которых они нуждаются именно в тот момент, когда они обращаются за помощью. Необходимость ждать, пока освободится сотрудник, исчезает, что существенно сокращает время на разрешение проблемы и удовлетворение клиента. Еще одна особенность чат-ботов заключается в том, что они могут быстро передавать заявку специалисту по обслуживанию клиентов, если в работе требуется участие настоящего человека. Это повышает производительность и позволяет работникам-людям разбирать более сложные случаи вместо того, чтобы тратить время, например, на стандартные вопросы, как то информация об отслеживании посылок, часы работы магазина или правила возврата.

Тот факт, что клиенты могут получить ответы на свои вопросы без необходимости в человеке-сотруднике, выгоден с одной стороны тем, что это экономит время клиента, а с другой - что позволяет клиентам получить положительный и беспроблемный опыт работы с компанией или брендом. Кроме того чат-боты все чаще используются для замены персонала поддержки клиентов, поскольку они могут обеспечить постоянное, всегда позитивное взаимодействие и круглосуточную поддержку. Относительно низкая стоимость введения и использования чат-ботов по сравнению со службой поддержки клиентов делает их привлекательными для многих компаний.

Сегодня одним из ключевых вопросов ускорения национальной экономики Узбекистана является внедрение и широкое использование «цифровой экономики», современных информационных технологий и коммуникаций в государственных органах, ведомствах, предприятиях и организациях, во всех сферах бизнеса. В связи с этим, в последние годы в Узбекистане, в рамках проводимых комплексных реформ, направленных на коренную модернизацию национальной экономики, государством принимаются широкомасштабные меры по внедрению цифровых технологий в социально-экономический быт и систему государственного управления страны, активному развитию цифрового сектора экономики, внедряются системы электронного документооборота, развиваются электронные платежи и совершенствуется нормативно-правовая база в сфере электронной коммерции, а также реализуются меры по широкому внедрению современных ИКТ во все отрасли и сферы, прежде всего, в государственное управление, образование, здравоохранение и сельское хозяйство.

Плюсы современных инноваций:



Повышение качества производимых в стране товаров и услуг;

Развитие современного человеческого интеллекта благодаря внедрению инноваций способствует появлению новых научных открытий и достижений;

Использование нововведений позволяет производить новые товары и услуги, что в свою очередь повышает конкуренцию между производителями, в результате чего качество конечного продукта значительно повышается;

Развитие новых технологий способствует частичному отказу от человеческой рабочей силы, многие процессы полностью или частично автоматизируются, повышается точность операций и качество конечного результата;

Происходит удовлетворение возникающих потребностей у населения в новых продуктах и услугах;

Улучшается система высшего менеджмента (происходит санация), неэффективные управленческие методы утрачивают силу;

Применение новых технологий способствует саморазвитию, а также повышению уровня профессиональных качеств и навыков большинства трудоспособного населения страны;

Повышение спроса на товары, реализуемые на мировых рынках, способствует притоку капиталов в страну, повышается общее финансовое благосостояние жителей;

Использование новых технологий в повседневную жизнь делает жизнь намного ярче и продуктивнее;

Инновации позволяют сократить потребление природных ресурсов во многих производственных сферах, поддерживая долголетие нашей планеты в целом.

Минусы современных инноваций:

Высокий процент отставания от высокоразвитых стран и общепринятых систем ценностей не позволят внедрять самые перспективные нововведения (все новое приходится подстраивать под уже существующие программы и оборудование);

Основной минус внедрения инновации — это их стоимость (модернизация оборудования, учебной литературы, производственных помещений требуют колоссальных вливаний денежных средств);

Программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров тормозят развитие, а также требуют финансовых вливаний;



Использование инноваций вызывает цикличность экономики, провоцируя инфляцию;

Отказ от людской рабочей силы повышает рост безработицы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Инновации в сфере услуг играют важную роль в современном мире, где конкуренция становится все более интенсивной, а ожидания потребителей постоянно растут. Новые технологии и подходы способствуют улучшению качества услуг, увеличению производительности и оптимизации бизнес-процессов. Инновации также создают новые возможности для развития, позволяя компаниям приспосабливаться к изменяющимся рыночным условиям и удовлетворять потребности клиентов на более высоком уровне. Благодаря инновациям сфера услуг становится более эффективной, доступной и удобной для всех участников рынка, что в свою очередь способствует экономическому росту и общественному развитию. Инновации также играют важную роль в трансформации современной экономики, способствуя повышению производительности, снижению издержек, улучшению качества обслуживания и созданию новых рыночных возможностей. Они открывают путь к разработке новых бизнес-моделей, генерации дополнительной стоимости и улучшению пользовательского опыта. Кроме того, инновации в сфере услуг способствуют расширению доступа к услугам, повышению уровня удовлетворенности клиентов и содействуют росту экономики в целом.

Таким образом, инновации в сфере услуг являются ключевым фактором для достижения устойчивого развития, конкурентоспособности и процветания бизнеса, а также для удовлетворения постоянно меняющихся потребностей общества.

Список литературы:

1. Инновации, направляемые дизайном. Как изменить правила конкуренции посредством радикальных смысловых, Автор: Верганти Роберто, Редактор: Крылова Анастасия, Издательство: Дело, 2019 г., переводчик: Эдельман Николай.
2. <https://web.snauka.ru/issues/2012/06/15039>
3. <https://1economic.ru/lib/111774>
4. Д. В. Гашко «Понятие инноваций в современной экономической теории».
5. <https://www.calltouch.ru/blog/11-novejshih-tehnologij-v-biznese>
6. <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-innovatsiy-v-sfere-uslug#>
7. <https://viafuture.ru/katalog-idej/plyusy-i-minusy-innovatsij>



8. Носкова Н.А. Инновационная деятельность в сфере услуг // Современные научные исследования и инновации. - 2012. - № 6. - С. 43-44.
9. Хасанова, А.А. Взаимосвязь инвестиций и инноваций: микро-, макро^ и мегауровни / А.А. Хасанова // Вестник Омского Университета. - 2013. - Серия «Экономика». - № 2,- С. 79-88. (0,8 п.л.

