

РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ИННОВАЦИЙ В СЕРВИСЕ

И.В. Богомазова, канд. экон. наук, доц. (НИУ «БелГУ», Белгород)

В.В. Носатова, магистрант, направление подготовки 43.04.01 «Сервис»
(НИУ «БелГУ», Белгород)

В статье рассмотрена роль и значение инноваций в индустрии туризма, гостиничном бизнесе, сфере торговли с учетом применения современных технологий, прогрессивных форм и методов обслуживания.

Ключевые слова: инновации, сервис, туризм, гостиничный бизнес, торговля, современные технологии.

На сегодняшний день инновации являются двигателем не только прогресса, но и важнейшим фактором социального, экономического развития.

Инновации, как считает Б. Санто, – это такой общественный, технический и экономический процесс, который через практическое использование идей и изобретений приводит к созданию лучших по своим свойствам изделий, технологий, и в случае, если они ориентируется на экономическую выгоду, прибыль, появление инновации на рынке может привести добавочный доход [1].

Сфера сервиса в сегодняшних социальных условиях играет важнейшую роль в удовлетворении потребностей общества. Что касается экономической составляющей, то по оценкам экспертов доля сферы услуг в валовом внутреннем продукте в 2017 году может составить 60% [2].

На данный момент в России роль сферы сервиса возрастает с каждым днём, поскольку потребности населения неумолимо растут, а их разнообразие постоянно расширяется. Одним из главных показателей развития сферы услуг является конкурентоспособность, которая связана с развитием инновационной деятельности на любом сервисном предприятии.

В качестве инновации в сфере сервиса выступает результат деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и т.д.), который способен более эффективно удовлетворять потребности потребителей. Но в настоящее время человек постоянно хочет чего-то нового, и поэтому предпочтения отдают не только сервисному продукту, но и обслуживанию.

В сфере общественного питания в настоящее время никого не удивит молекулярной кухней, биологическими активными добавками, или порошковыми технологиями, которые повышают скорость приготовления блюда, поэтому все силы направляют на интересное обслуживание, чтобы удивить клиента.

К примеру, в Санкт-Петербурге ресторан «КоКоКо» подает традиционные русские блюда, но в новом формате – мороженное из лосося, рожок приготовлен из ржаной муки с примесью чернил каракатицы, или всем известные орешки со сгущенкой интерпретировали в формат закуски, сделанной из гречневой муки с начинкой из паштета.

Ресторан «Московская кухмистерская» в г. Москва является кулинарным музеем, в качестве экспонатов присутствуют блюда, приготовленные по старинным русским рецептам, но главной особенностью этого заведения считается экскурсия, в которой рассказывают, как и откуда произошли те или иные блюда из меню.

Различные новшества и умение управлять ими являются немаловажными моментами в развитии туристской отрасли, ведь инновации в туризме являются важным компонентом, который поможет туроператорам или турагентам расширить выбор для клиентов.

Новые идеи в туристическом бизнесе являются отличным способом его развития и увеличения дохода. Товар, который могут предложить туроператоры и турагенты – это неизведанные места и направления, а также необычные гостиницы.

Яркий пример — камерный отель «Библиотека» в Вологде. Номера представляют собой книгу и оформлены по мотивам классической литературы. Гостиница небольшая, номера в стиле «Мастер и Маргарита», «Евгений Онегин» или «Великий Гэтсби», «Алиса из страны чудес», «Вино из одуванчиков». Кстати, книги находятся повсюду, их можно взять почитать, а можно обменять, на что-то свое и тогда уже забрать насовсем.

Гостиница при музее «Эрмитаж» в Санкт-Петербурге является его продолжением: это единственный в мире отель, работающий под брендом музея. Убранство гостиницы поражает воображение. Вход и лобби выдержаны в стиле, близком к ампиру, номера – в смешении рококо и барокко, причем некоторые элементы дизайна являются аллюзиями на детали интерьеров Зимнего дворца и Нового Эрмитажа. Роскошные апартаменты отеля ассоциируются с резиденцией российских императоров и представляют собой отличную возможность продлить знакомство с музейной коллекцией в стенах гостиницы.

В торговле используют различные виды инноваций для снижения давления со стороны конкурентов.

Инновации в розничной торговле представляют собой такое комбинирование механизмов, которые могли бы обеспечить прибыльное использование нововведений, касающихся перспективного внедрения продуктов, реализации новых технологий и услуг, внедрения организационно-технических и социально-экономических решений, касающихся вопросов производства, коммерции, финансов и т.п., ориентированных на совершенствование торговой деятельности. В качестве примеров можно привести расчетно-кассовые узлы без кассира, Cash-Control (готовое программно-аппаратное решение на базе системы видеонаблюдения для предотвращения воровства и ошибок кассиров), RFID-инвентаризация (бесконтактный автоматический контроль за основными средствами (товарно-материальными ценностями)).

Инновационные подходы играют главенствующую роль в развитых странах. В современных условиях в России для обеспечения развития рыночных отношений и выхода из кризисных ситуаций необходимость их применения особенно велика. Усиление роли инноваций обусловлено рядом причин, основными из которых являются глубокие качественные преобразования в экономике России с целью преодоления кризиса и выхода на траекторию устойчивого роста.

Мотивацией внедрения инноваций выступает конкуренция, которая неотделима от сферы услуг. Она лежит в основе использования более совершенных технологий и организации производства, повышения качества продукции и услуг, обеспечения успеха и эффективного функционирования предприятия сферы сервиса.

В сфере сервиса широкое внедрение инноваций обеспечивает не только выживание предприятий в условиях конкуренции, но и успешное развитие. Неблагоприятные экономические условия вынуждают многие предприятия сервиса к проявлению повышенного динамизма и гибкости, быстрому реагированию на требования стремительно меняющейся конъюнктуры и потребительского спроса.

Что касается отечественного сервиса, то усиление роли инноваций ставит перед сервисными предприятиями необходимость освоения современных технологий для обеспечения организаций прогрессивными услугами и формами обслуживания потребителей с целью собственного развития, а также экономического и социального развития страны в целом.

Литература:

1. Ильенкова, С. Д. Инновационный менеджмент. М.: ЮНИТИ. 1997. 327 с.
2. Статистика ВВП России. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fb.ru/article/320777/vvp-rossii-po-godam-dinamika-i-struktura> (дата обращения: 21.10.2017).