

ИННОВАЦИИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СФЕРАХ УСЛУГ

Джумаев Аскар Хайдарович

Старший преподаватель кафедры “Цифровая экономика”

Аннотация. В данной статье исследованы основные критерии и показатели определения социально-экономической эффективности в сфере услуг, и пути их достижения за счет внедрения инноваций. Перечислены направления инновационного развития, которые позволяют достижения экономического развития и повышения синергетического эффекта в росте качества жизни населения, а также диалектическая взаимосвязь сферы услуг другими отраслями общественного производства в процессе инновационной деятельности для повышения качества и эффективности производства услуг.

Ключевые слова: предоставление услуг, социально-экономическая эффективность, социальные показатели, экономические показатели, синергетический эффект, система качество услуг.

INNOVATION AS A FACTOR OF INCREASING SOCIO-ECONOMIC EFFICIENCY IN SERVICE FIELDS

Djumaev Askar Haydarovich

Старший преподаватель кафедры “Цифровая экономика”

Abstract: This article examines the main criteria and indicators for determining socio-economic efficiency in the service sector, and ways to achieve them through the introduction of innovations. The directions of innovative development are listed, which allow achieving economic development and increasing the synergistic effect in increasing the quality of life of the population, as well as the dialectical relationship of the service sector with

other sectors of social production in the process of innovation to improve the quality and efficiency of service production.

Key words: service provision, socio-economic efficiency, social indicators, economic indicators, synergistic effect, service quality system.

Введение. Современном мире сфера услуг занимает важное место не только в экономике отдельных стран, но и во всей мировой экономике. В последнее десятилетие доля услуг в ВВП неуклонно увеличивается, а численность занятых в сфере услуг также характеризуется положительными динамическими изменениями. Международная торговля услугами также активно развивается в мировом масштабе. Инновации и инновационная деятельность являются основной причиной и фактором реализации таких позитивных изменений.

Инновации являются неотъемлемым элементом роста и последовательного развития экономики, и без инновационной составляющей невозможно эффективное развитие материального и нематериального производственного сектора экономики. В XXI веке развитие и внедрение инновационных технологий в сфере производства и услуг, использование новых методов организации и управления предприятиями, повышение эффективности производства, которое считается основным фактором рыночной конкуренции, и повышение качества товаров и услуг являются основными целями инновационной деятельности.

Роль сферы услуг в современной экономике связана с формированием и развитием новых научных знаний, интеллектуального капитала, информационных технологий, услуг финансового сектора, консалтинга и других видов сферы услуг, которые считаются фундаментальными факторами экономического роста в этой сфере. Поэтому реализация масштабных научно-технических, качественных и

структурных изменений, важных для дальнейшего развития экономики и повышения качества жизни населения, остается актуальной задачей и сейчас.

Формирование и развитие экономики знаний и высоких технологий является одним из важных факторов перехода от экономики, основанной на экспорте сырья, к инновационной экономике. Для этого потребуется создать экономические и правовые условия, стимулирующие образовательные, медицинские, научно-исследовательские учреждения и промышленные отрасли, разрабатывающие и внедряющие инновации. Кроме того, без внедрения инноваций в сфере услуг не может быть достигнута главная цель инновационной политики – повышение уровня жизни населения.

В настоящее время в условиях трансформации экономики особенно актуально совершенствование социально-экономического механизма повышения эффективности непрерывного и устойчивого развития предприятий сферы услуг и обеспечения интенсивности обслуживания. Соответственно, решаются вопросы, связанные с повышением эффективности предприятий сферы услуг и совершенствованием социально-экономического механизма их деятельности, повышением интенсивности трудовых процессов и производительности труда, эффективным использованием ресурсов, обеспечением эффективности использования трудового потенциала, повышением качества предоставляемых услуг, а также более полное удовлетворение потребностей и запросов потребителей являются важными задачами развития отрасли.

Анализ литературы по теме. Первичные исследовательские аспекты вопросов, связанных с осуществлением инновационной деятельности в сферах услуг, а также формирование самой экономики сфер услуг, повышение эффективности в этих сферах, совершенствование

процессов обслуживания, рост производительности труда и т.д., были разработаны ещё А. Маршаллом[8], Ю.А. Шумпетером[11], Дж. М. Кейнсом [6] и другими экономистами Западной Европы во второй половине XX века. А в Узбекистане К.Х. Абдурахмановым [1] на подлинно научной основе была разработана теория развитие отраслей сферы услуг и их роль в экономике.

После индустриальной революции в развитых странах актуализируются вопросы оценки эффективности деятельности предприятий сферы услуг, повышения социальной эффективности в этой сфере, достижения производительности труда, обеспечения интенсивности производства (услуг) и качество услуг на предприятиях отраслей, связанных с их потребительскими характеристиками, а также критериями услуг и показателями оценки эффективности в соответствии с тенденцией роста потребительского спроса, и другими особенностями развития сферы услуг и по организации самых процессов обслуживания были разработаны российскими учеными Кравченко С.А.[7], Дудаков И.А., Гладкова Ю.В. [4].

В настоящее время в развитых и быстро развивающихся странах особое внимание уделяется исследованию вопросов оценки эффективности предприятий сферы услуг, внедрения инноваций в этой сфере, достижения социально-экономической эффективности за счет развития отрасли. Поэтому данная статья посвящена именно этим вопросам. В работах вышеупомянутых авторов изучалось влияние различных социально-экономических факторов на развитие сферы услуг. В этих исследованиях направления оценки социально-экономической эффективности в сфере услуг систематически не изучались. Соответственно, в данной статье изучены социально-экономические показатели оценки эффективности предприятий сферы услуг, внедрения инноваций и достижения на этой основе качественный рост в сфере услуг.

Методология исследования. В процессе исследования были использованы внедрение инноваций в сфере услуг, системный подход к изучению экономических систем и связей между ними, сравнительный и сопоставимый анализ, статистический и динамический подход, методы группировки.

Анализ и результаты. Реализуемые сейчас в нашей стране социально-экономические реформы создают благоприятные возможности для развития сферы услуг. Происходящие структурные изменения создают условия для развития субъектов хозяйствования в сфере услуг, появления современных форм, видов и методов обслуживания. Сегодня трансформация экономики приводит к широкому распространению цифровых услуг наряду с традиционными услугами. Поэтому в результате расширения сферы услуг и развития современных услуг, основанных на инновациях, особое значение приобретает исследование критериев оценки деятельности хозяйствующих субъектов и социально-экономических показателей.

Сфера услуг и ее структурные элементы формируются в соответствии с видами инноваций, определяемыми стратегическими направлениями реализации инновационного развития организаций. На наш взгляд, для сферы услуг характерны следующие группы инноваций:

- **технологические инновации** — инновации в сфере технологий обслуживания, внедрение нового оборудования, позволяющего оказывать новые услуги и производить новую продукцию более качественно;

- **сервисные инновации** (инновации в сферах услуг) — повышение потребительской ценности услуг, изменение состава и видов предоставляемых услуг, улучшение качественных характеристик услуг;

- **организационно-управленческие инновации** — обновление бизнес-процессов, внедрение новых методов управления, принятия

решений, использование новых информационных и коммуникационных ресурсов в сфере обслуживания;

- **социально-экономические инновации** – изменение социальных, экономических и правовых условий деятельности предприятий сферы услуг, способствуют улучшению условий труда и повышению качества жизни населения;

- **финансовые инновации** – создание новых финансовых инструментов и технологий для финансирования сферы услуг и привлечения инвестиций в целях повышения качества услуг.

Повышение социально-экономической эффективности сферы услуг на основе инновационного развития может осуществляться следующими способами:

- разработка и реализация необходимой правовой и инфраструктурной поддержки субъектов хозяйствования, а также проектов и программ социального значения, которые должны поддерживаться государством;

- диверсификация деятельности предприятий сферы услуг в целях повышения их коммерческой активности и экономических результатов;

- обеспечение внутриотраслевой (горизонтальной) и межотраслевой (вертикальной) интеграции предприятий сферы услуг с другими субъектами хозяйствования на внутреннем рынке.

Таким образом, интеграция предприятий секторов услуг на основе горизонтальной и вертикальной системы управления приведет к расширению рынка труда и снижению уровня безработицы. Реализация такой системы позволит внедрить инновации в образование и науку, здравоохранение, финансовом секторе и в других сферах услуг, способствует расширению потенциала и возможности предприятий отрасли а также повышению эффективности их деятельности [10].

Основная цель внедрения инноваций в сферу услуг – повышение социально-экономической эффективности деятельности предприятий этой сферы. Хотя само существование сферы услуг неразрывно связано с функционированием и развитием отраслей материального производства, от которого это сфера зависит, и инновации, которые осуществляются в сферах материального производства в виде усовершенствованных средств труда, результаты которых используются (в виде электронной, коммуникационной и других видов технологий) для оказаний услуг, которые способствуют повышению социально-экономической эффективности функционирования предприятий этой сферы. Поэтому определение социально-экономической эффективности той или иной сферы необходимо связать с общественным производством.

И так, *социально-экономическая эффективность – это повышение социально-экономического уровня жизни населения на основе рационального использования ограниченных ресурсов в процессе общественного производства.* Данное определение уже подразумевает взаимосвязь всех структур общественного производства, как материального так и нематериального производства.

Экономическая эффективность сферы услуг является структурным элементом общественной эффективности труда и выражается определенными критериями и показателями. Подходы к определению эффективности услуг изучались многими экономистами и почти все связывают их с результатами научно-технического прогресса – **инновациями**. Внедрение инновации в производстве сферы услуг способствует повышению эффективности и качество услуг. *Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые запросы потребителя.* Система качество услуг – это совокупность

организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

Качество услуги зависит от многих факторов, таких как процессы, технологии, обучение персонала и многие другие. Необходимо отметить, что главным фактором любой услуги является качество в соотношении с ценой оказываемой услуги [10]. В основном **технологические инновации**, которые внедряются в оказании услуг, повышают не только эффективность производство услуг, путём снижения издержек, но и его качество, а также способствует формированию оптимальных цен для потребителей. Без повышения качества услуг невозможно достижения социально-экономической эффективности производства услуг. Но здесь необходимо учесть и те критерии, которые определяют сущность и основные задачи повышения эффективности процесса обслуживания. В условиях применения технологических инновации необходимо описать важные особенности отрасли при определении критериев и показателей развития предприятий сферы услуг. К показателям и критериям, характеризующим характер и условия работы хозяйствующих субъектов сферы услуг, относятся:

- автоматизация процессов обслуживания (уровень внедрения новой техники и технологий);
- чтобы здания и сооружения отвечали требованиям времени;
- уровень использования передового трудового опыта;
- квалификация, образование и профессиональный уровень работников, занятых в сфере услуг;
- уровень технического и технологического развития, оборудования и механизмов;
- уровень организации подготовки и переподготовки необходимых кадров для сферы услуг.
- учитывать индивидуальные особенности клиентов;

- широкое использование электронных услуг.
- гибкость процессов обслуживания с целью адаптации его к спросу потребителей в будущем.

Если использовать все эти показатели, можно будет комплексно оценить социально-экономическую эффективность предприятий сферы услуг.

Выводы и предложения. Возможность измерения и повышения эффективности предприятий сферы услуг и интеграция всех вышеперечисленных направлений инноваций позволят достичь цели экономического развития и добиться синергетического эффекта в повышении качества жизни населения. Главным моментом при этом должно стать развитие системы обслуживания инновационной деятельности на основе формирования организационно-управленческих условий и инфраструктуры для реализации инновационной деятельности.

Учитывая социальную значимость и многогранность сферы услуг, создание такой системы невозможно без государственного регулирования инновационного развития, которое должно выражаться не только в постановке целей, но и в стимулировании.

Необходимо будет стимулировать население и квалифицированные кадры, особенно в нашей республике с трудолюбивым населением к разработке, внедрению и использованию инноваций на каждом секторе сферы услуг, начиная с индивидуального до крупных компаний. Для реализации этой цели необходимо:

- Необходимо разработать механизм (пути) перевода качественных критериев в плоскость количественного измерения;
- диверсификации деятельности предприятий сферы услуг в целях повышения их коммерческой активности и экономических результатов;
- внутриотраслевой (горизонтальной) и межотраслевой

(вертикальной) интеграции предприятий сферы услуг с другими хозяйствующими субъектами рынка;

- для предоставления высококачественной услуги необходимо основываться на инклюзивном подходе к личности, клиенту, учитывая их потребности.

Использованная литература:

1. Абдурахманов К.Х. Экономика труда / Учеб. – Т.: Издательство «ФАН», 2019. 592 с.

2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для-вузов / Г.А. Аванесова. –М.: Аспект Пресс, 2004. -318 с.

3. Ахмеджанов А.Р. Повышение эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг. Дисс. Кандидат экономических наук. - Самарканд: СамИСИ, 2021. С. 46-47.

4. Дудакова И.А., Гладкова Ю.В. Инновационное развитие сферы услуг России как основа построения сервисной экономики // Вестник ДГТУ, 2010. Т.10. №6(49).

5. Захарян Р.С. Совершенствование механизма управления развитием рекреационных и санаторно-курортных учреждений/ Р.С. Захарян, М.Х. Тахтамышев, Ф.Р. Бисчеков. - Пятигорск: РИА-КМВ, 2007. -131 с.

6. Кейнс Дж. М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. с англ. проф. Н.Н.Любимова, под. ред. д.э.н., проф. Л.П. Куракова. –Москва: МИЭМП, 2010.

7. Кравченко С.А. Социально-экономический русско-английский словарь –М.: Астрель, 2004.–С. 511.

8. Маршалл А. Принципы экономической науки / А.Маршалл: В 3 т. - Москва: Прогресс-Т.З. 1984. –119 с.

9. Мюллер Д.К. –Англо-русский словарь М.: «Русский язык» 1992. –С. 233-234.

10. Яковлев А.С. –Эффективность и качество социальных услуг / А.С.Яковлев, Дмитрий Юлаев, Андрей Карпович / Молодой учённый. - 2017. – 15.1 (149.1). – С.31-33. – URL: <https://moluch.ru/archive/14949/>

11. Шумпетер Й.А. История экономического анализа в 3 тт. – СПб. Экономическая школа, 2004.