РАЗРАБОТКА ИННОВАЦИОННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ В СВЯЗИ С ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ В РАЗВИТИИ «ЗЕЛЕНОЙ ЭКОНОМИКИ»

**О.Ю. Когут, А.М. Жиенбекова**

Казахский Национальный Университет имени аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы

**Аңдатпа.** Бұл мақалада қызмет көрсету шеңберінің тиімділігін көтермелеудің сұрақтары қарастырылған. Кәсіпорынның қызмет көрсету шеңбері жақсы дамып келе жатыр сонымен қатар, Қазақстан экономикасының көп салалары өзінің өсу динамикасында асып түседі. Қазіргі кезде қонақ үй және мейрамхана бизнесінің түрлі қызмет көрсету саласында соның ішінде, ұйым саласында, кәсіпорынды басқаруда, тұтынушыларға қызмет көрсетуде инновациялық бағытты енгізудің үрдісі жүріп жатыр.

**Abstract.** In the article are risen to improve the efficiency of services. Service industries are developing rapidly and are ahead in the dynamics of its growth, many sectors of the economy of Kazakhstan. Currently in the world to provide various services to the hospitality industry is in the process of introduction of innovative directions in the field of organization and management of the enterprise and the service consumers.

В последние два десятилетия на рынке услуг Казахстана четко проявились следующие тенденции в развитии его отдельных сегментов.

Снизилась доля транспортных услуг, что связано с уменьшением удельного веса сырья в международной торговле.

Увеличилась доля туризма в экспорте услуг, что обусловлено ростом доходов населения, совершенствованием средств транспорта, развитием инфраструктуры туризма.

По темпам абсолютного роста и по значимости в общем объеме мирового казахстанского экспорта услуг основным и наиболее динамично развивающимся стал сегмент «особые частные услуги», куда входят финансовые, страховые, аудиторские, консалтинговые и прочие услуги.

Исторически большинство услуг, за исключением транспорта и связи, длительное время развивались как бы в стороне от технического процесса, опираясь в основном на использование трудовых ресурсов и несложных, иногда даже примитивных технологий, и эта ситуация до последнего времени менялась довольно медленно. Новая волна научно-технического прогресса захватила и эту сферу, и услуги стали широчайшим полем для применения его последних достижений, прежде всего электроники и информационно-коммуникативных технологий.

Новые технологии позволяют передавать услуги на любое расстояние и в любое время, накапливать их и хранить в закодированном виде на материальных носителях или в электронной форме. При этом значительно улучшаются качественные характеристики: потребители получают доступ к огромному массиву информации и услугам высокого класса в режиме реального времени, пользуются преимуществами более широкого выбора услуг, то есть получают более высокую полезность в расчете на единицу затрат.

На основе новых технологий становятся реальностью непосредственные контакты на расстоянии потребителей и производителей таких прежде территориально фиксированных услуг, как образование, медицина, культурно-развлекательные, юридические, страховые, консалтинг и т.д. Интенсивным технологическим изменениям подвержены не только новые, но и традиционные отрасли – транспорт, торговля; преображаются в прошлом крайне далекие от техники сферы – медицина, финансовые услуги, а также библиотеки, музеи, театры, эстрада, развлекательные парки и т.д. Динамика сферы услуг складывалась при довольно заметных отраслевых различиях в ее темпах, что порождало непрерывные изменения в общей структуре, заметно ускорившиеся в последней четверти прошлого века. По темпам роста во всех странах устойчиво лидирует комплекс деловых и профессиональных услуг, представленных службой маркетинга, рекламы, менеджмента, лизинга, научных исследований, а также информационно-компьютерными, консультационными, аудиторскими и бухгалтерскими услугами и т.д. В функции этих услуг входят распространение в хозяйстве новых технологий, разработка и распространение организационно-управленческих моделей, методов повышения эффективности использования ресурсов и т.д. Быстрее всего растут объемы информационно-компьютерных услуг, использование которых ускоряет процессы информатизации и компьютеризации хозяйства.

В Казахстане стремительно прогрессируют и консультационные услуги по разработке и предоставлению фирмам научных решений в виде информации, экспертизы, рекомендаций по самым разным аспектам бизнеса – производственным, финансовым, управленческим. В последние годы консультанты все чаще непосредственно участвуют по контрактам в управлении фирмами или их подразделениями, в маркетинговых исследованиях, программах повышения эффективности. В число лидеров по динамическим показателям входит и ряд очень популярных в предпринимательской среде нетехнических видов услуг – по подбору персонала, связям с общественностью, поддержанию на фирмах нормального психологического и социального климата.

К быстрорастущему ядру сферы услуг относятся также услуги телекоммуникаций и кредитно-финансовых учреждений. Опираясь на новые технологии и результаты либерализации рынков, эти отрасли вышли в последние десятилетия на новый виток развития и в настоящее время играют решающую роль в технологическом прогрессе общества и глобализации экономики.

Сравнительно высокие темпы роста отличают группу социальных услуг. Здесь лидирует обслуживание категорий населения, нуждающихся в посторонней поддержке и помощи (инвалиды, престарелые, неблагополучные семьи), но по объемам услуг эта отрасль серьезно уступает другим.

Ряд других услуг развивается более умеренными темпами, на уровне средних показателей по сфере услуг и по хозяйству в целом. Под влиянием противодействующих факторов складывается динамика торговли и транспорта. Относительное сужение позиций вещной продукции в структуре хозяйства, транспортировкой и реализацией которой полностью или частично заняты эти отрасли, сдерживает рост потребностей в их функциях. Но такие черты современного производства, как углубление специализации, деконцентрация, дифференциация спроса, значительно усложняют состав товарной массы и, обостряя проблему реализации, повышают роль товарного обращения в процессе воспроизводства[1, стр. 54].

Для того, чтобы предприятие могло сформировать основные направления своего развития и выбрать соответствующую экономическую стратегию, необходимо обозначить цель, к которой оно должно стремиться, и определить соответствующие показатели и критерии их выполнения.

В общем виде показатель экономической эффективности функционирования предприятия определяется как отношение полученного результата к затратам, необходимым для достижения этого результата.

Существует множество различных показателей эффективности, с разных сторон характеризующих деятельность предприятий сферы услуг. В зависимости от того, для каких целей рассчитываются показатели, они делятся на глобальные (на уровне экономики государства) и локальные (для предприятий и его подразделений). В качестве глобальных показателей результата (эффекта) могут рассматриваться национальный доход (НД), валовой общественный продукт (ВОП), на уровне предприятий – это выручка, прибыль и т.п. В качестве затрат в первом случае выступают общественно необходимые затраты, а во втором – непосредственные затраты предприятий.

В экономических расчетах используются абсолютные, приростные и сравнительные показатели эффективности, которые дополняют друг друга. Абсолютные показатели рассчитываются как отношение абсолютного эффекта к общим затратам, а приростные – как отношение разности эффекта к разности затрат.

Обобщающим критерием экономической эффективности общественного производства служит уровень производительности общественного труда. Он выражается в виде отношения произведенного национального дохода к средней численности работников, занятого в сфере материального производства[2,стр. 298].

Предприятия сферы услуг стремительно развиваются и опережают в динамике своего роста многие отрасли экономики Казахстана. Для успешного развития сферы услуг, в особенности гостиничного и ресторанного бизнеса, необходимо применять инновационные направления в сфере обслуживания, управления и организации предприятия. Необходимо искать новые пути развития, внедрять оригинальные и эффективные идеи для большего привлечения потребителей.

К инновациям относятся все изменения (новшества), которые впервые нашли применение на предприятии и приносят ему конкретную экономическую и социальную пользу. Поэтому под инновацией понимается не только внедрение нового продукта на рынок, но и целый ряд других нововведений:

- новые или улучшенные виды продукции (продуктовые инновации);

- новые или улучшенные услуги (инновации услуг);

- новые или улучшенные производственные процессы и технологии (процессные и технологические инновации);

- измененные социальные отношения на предприятии (социальные или кадровые инновации);

- новые или улучшенные производственные системы.

Эти виды инноваций в практике предприятия переплетаются между собой. В условиях современных технологий технические, хозяйственные, организационные и социальные изменения в производственных процессах не отделимы между собой.

Определяющими для инноваций являются следующие признаки:

- они всегда связаны с хозяйственным использованием оригинальных решений. В этом заключается их отличие от технических изобретений;

- дают конкретную хозяйственную и/или социальную выгоду для пользователя. Эта выгода предопределяет проникновение и распространение инновации на рынке.

- означают первое использование новшества на предприятии независимо от того, применялось ли оно где-либо раннее;

- нуждаются в творческом подходе и связаны с рисками.

Во многих работах одним из важнейших признаков инновации считается научно-техническая новизна, однако в ресторанном и гостиничном бизнесе о ней можно говорить не всегда. Исключения касаются применения информационных технологий, которые представляют собой новое направление не только в сфере обслуживания. Поэтому в качестве признаков инноваций рассматривают:

- научно-техническую или концептуальную новизну;

- производственную реализуемость;

- коммерческую эффективность.

В ресторанном бизнесе к появившимся в Республике Казахстан последние 15-20 лет новым форматам можно отнести кейтеринг, сети fast-food, рестораны типа “free-flow” , “quick & casual” , “liquid-food”, рестораны молекулярной кухни.

Создаются рестораны с автоматизированным способом обслуживания. Еда заказывается с помощью сенсорной панели, а прибывает и убывает к столику посетителя по специальным рейсам. Заказ поступает на кухню, расположенную под крышей здания. Готовые блюда спускаются по специальным рельсам, которые также подведены к каждому столику, из-за чего интерьер ресторана напоминает модель парка аттракционов. В период ожидания заказа посетители могут отправить SMS или электронное письмо при помощи того же сенсорного экрана.

Инновации в технологии обслуживания могут включать удобство расчета для гостя, систему дисконтов, бонусов, клубных карт и другие меры, призванные мотивировать гостя в повторном выборе средства размещения или предприятия питания. Часто это связано с новой концепцией предприятия.

В этой сфере особое внимание уделяется системе клубных карт, ставшей в последнее время особенно актуальной. Причиной этому послужило в первую очередь создание технологий, позволяющих осуществлять и централизованный учет, и мгновенную обработку заказов, и автоматическое обслуживание кредитных карт, и контроль за исполнением заказов в режиме online. Часто появление новых решений в технологии обслуживания быстро копируется и получает развитие на других предприятиях, которые могут их модифицировать в соответствии со своими потребностями и возможностями.

В настоящее время в мире предоставления различного рода услуг гостиничного и ресторанного бизнеса идет процесс внедрения инновационных направлений в область организации и управления предприятием и в обслуживании потребителей. Инновации привносят экономическую и социальную пользу в деятельности организации. Без развития данного направления деятельности бесперспективно эффективное существование рынка данных услуг. Современный уровень диктует свои собственные условия. Задача сегодняшнего дня – удовлетворение потребностям клиентов путем внесения новых и качественных видов услуг [3].

\*\*\*

**Литература:**

1. Туебекова Ш. Ж. Современные тенденции развития сферы услуг, «Вестник КазНПУ им. Абая» №1, 2013,
2. Толпаков Ж.С. Бухгалтерский учет. Караганды, 2010 г.
3. Жаксыбергенов А.Г., Лю И.Г. Современное состояние и инновационное направление в сфере услуг «Вестник АТУ» №2, 2012 г.