

# РОЛЬ ИННОВАЦИЙ В ЭКОНОМИЧЕСКОМ РАЗВИТИИ

## АНАЛИЗ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ: ОПЫТ СТРАН ЕВРОПЫ

С.И. Селюто

Российский университет дружбы народов  
*ул. Миклухо-Маклая, 6, Москва, Россия, 117198*

В настоящее время широко признается рост сервисной деятельности в различных отраслях экономики. Изменение структуры современной экономики свидетельствует о возрастающем значении деятельности по оказанию услуг, в связи с этим тема инноваций в сфере услуг весьма актуальна сейчас во всем мире. Опыт стран Европы в данной области достаточно успешен, его изучение, грамотное использование достижений необходимо осуществлять с целью повышения эффективности работы, совершенствования бизнес-процессов как на макро-, так и на микроуровне.

**Ключевые слова:** инновация, сфера услуг, сервисная экономика, обслуживание, ценностное предложение, бизнес модель.

В работе представлен анализ инновационной активности в сфере услуг в странах Европы. Кроме того, проведено рассмотрение актуальных тем изучения данной области в публикациях зарубежных исследователей (Р. Баррас, Ф. Галлуж, О. Венштайн, Я. Майлс и др.).

Что касается интереса российских ученых и исследователей к теме инноваций в сфере услуг, то тяжело создать наглядную картину, иллюстрирующую динамику актуальности тех или иных направлений в теории сервисных инноваций в силу слабого исследования данной области.

### **Показатели и динамика развития сферы услуг**

Степень развития сферы услуг стала выступать критериальным признаком развитости экономики. В настоящее время страна не может быть причислена к развитым, если в ее сфере услуг создается меньше 65% ВВП [1].

Для крупных стран внешнеторговый оборот в сфере услуг составляет сотни миллиардов долларов.

В странах Западной Европы в сфере услуг занято более 58,5—74% общего числа занятых. В странах ЕС на долю услуг приходится около 65—75% ВВП

и 65% занятых. В сфере услуг размещено 50% объема иностранных прямых инвестиций в мире [2].

В лидирующую группу услуг стран Европы входит группа прогрессивных наукоемких отраслей (телекоммуникации, кредитно-финансовые и страховые услуги, деловые услуги научного содержания, сферы образования, здравоохранения и др.).

Научно-технический прогресс все отчетливее проявляется в формировании новой модели функционирования отраслей услуг на основе информационных технологий и компьютерной техники, которые устраняют или уменьшают традиционные временные и географические барьеры в контактах между производителями и потребителями услуг, продвигают их на мировой рынок.

Экспортная доля наукоемких услуг в странах Европы составляет 50% от общего экспорта. Странами — лидерами по экспорту наукоемких услуг являются Дания, Ирландия, Великобритания, Люксембург (более 60%).

Темп роста экспортной доли наукоемких услуг в странах Европы составляет в среднем 1,5%. В таких странах как Финляндия, Венгрия, Мальта данный показатель составляет 10%.

Средняя доля в товарообороте новых и усовершенствованных товаров и услуг, являющихся «новыми для рынка» или «новыми для фирмы», в странах ЕС 13%. В Швейцарии данный показатель более 25%.

Устойчивые показатели роста данного показателя характерны для Кипра, Греции, Венгрии, Швейцарии.

### **Предпосылки и тенденции развития инноваций в сфере услуг**

Развитию новых видов услуг способствует их удешевление, а также расширение доступа к ним в результате прогрессивной компьютеризации домашних хозяйств. При новой модели оказания услуг повышается их качество: полнее учитываются индивидуальные запросы пользователей, растет разнообразие услуг и удобство в их потреблении, облегчается доступ к услугам, т.е. потребитель получает более высокую полезность в расчете на единицу затрат.

К середине 2000-х гг. капитальные вложения в сфере услуг Германии, Великобритании и Франции достигли 60% валовых инвестиций в хозяйство, в Италии и Швеции они превысили 50% [3]. Быстрее всего капитальные вложения растут в телекоммуникациях, кредитно-финансовых услугах, страховании, деловых услугах.

В большинстве стран ЕС по темпам роста лидируют консалтинговые услуги (маркетинг, реклама, лизинг, услуги инновационных фирм, инженерно-строительные и архитектурные, бухгалтерские, аудиторские услуги и т.д.) и нетехнические виды деловых услуг (подбор персонала, обеспечение связей фирм с общественностью, поддержание на производстве нормального социального климата и др.) [4].

Действительно, сфера услуг отличается сегодня динамичным ростом объема научных исследований и разработок, причем это касается не только компьютерных и телекоммуникационных услуг, но почти всех их видов.

Инновационная активность в сфере услуг также значительно возросла. Например, в Эстонии и Германии к 2007—2012 гг. доля инновационно активных фирм в секторе бизнес-услуг достигла 50%.

Важной тенденцией является преобладание в сфере услуг инноваций, не сопряженных с технологиями. Технологические инновации носят здесь скорее инструментальный характер (компьютеризация сервиса, автоматизация учета и т.д.), а наиболее значимыми являются организационные инновации и поиск принципиально новых ниш на рынке.

Доля сферы услуг в общих расходах бизнеса на инновации практически по всем странам ЕС достигла 30%.

### **Инновационная платформа для развития инноваций в сфере услуг**

Совместными усилиями многих стран ведется активная работа по выработке подходов к инновациям в сфере услуг.

Отправной точкой формирования единой общеевропейской стратегии в этом отношении являются три исходные предпосылки:

- рост наукоемкости услуг;
- увеличение инновационной активности в сфере услуг;
- преобладание в ней нетехнологических инноваций.

Кроме того, в странах ЕС намечается ряд мер по повышению прозрачности рынка услуг и доведению до конечного потребителя информации об инновационной активности компаний сферы услуг.

В качестве мер, направленных на реализацию указанных задач, экспертной группой ЕС названы:

- Европейская инновационная платформа наукоемких услуг;
- Европейский институт инноваций в сфере услуг;
- Сеть обмена информацией по инновационным услугам;
- Инициатива поддержки рискованных инновационных проектов в сфере услуг.

Европейская инновационная платформа наукоемких услуг (European Innovation Platform for Knowledge Intensive Services) — это проект сети, ориентированной на содействие быстро растущим инновационно активным компаниям в секторе услуг и объединяющей информационные и консультационные службы, венчурные и коучинговые фирмы, центры повышения квалификации.

Европейский институт инноваций в сфере услуг (European Institute for Service Innovation) был задуман как центр превосходства — исследовательская организация, позволяющая определять зоны прорыва в сфере инновационных услуг. Вероятнее всего, он станет частью проекта инновационной платформы, осуществляя прогнозирование перспективных потребностей и распространение передовых результатов.

Сеть обмена информацией по инновационным услугам (Innovation Service Exchange Network) призвана обеспечить координацию усилий в области исследо-

ваний и инноваций в этой сфере, взаимодействие компаний между собой, а также с наукой и системой высшего образования, содействие частно-государственному партнерству. Инициатива поддержки рискованных инновационных проектов в сфере услуг является аналогом венчурного инвестирования.

Перечисленные выше меры можно отнести к будущим преобразованиям, поскольку активная политика в этом направлении только начинает развиваться. Не менее важное направление — совершенствование статистики. Необходима эффективная система индикаторов и сбора данных, которая позволит оценивать состояние сектора услуг.

Примером статистического инструментария может служить европейский вариант, который включает в себя:

— тренды инноваций в Европе (The Trend Chart on Innovation in Europe) — распространение успешных примеров инновационной политики;

— европейскую инновационную таблицу (The European Innovation Scoreboard) — ежегодные данные о состоянии науки, техники, инновационного поведения компаний и инновационной среды, включая международные сопоставления с такими странами, как США и Япония;

— Иннобарометр (The Innobarometer) — специальные обследования отдельных аспектов инновационной политики, включая отношение компаний к нововведениям, данные об объеме инвестиций, направляемых на инновации и влиянии внутреннего и внешнего рынков на эффективность инноваций;

— деятельность электронной службы информации ЕС по НИОКР и инновационной политике — CORDIS, в рамках которой предоставляются также сведения о возможностях использования результатов работ по проектам ЕС (Technology Marketplace).

Кроме того, существует ряд индикаторов, характеризующих инновационную активность стран Европы:

— ранжирование стран по индексу глобальной конкурентоспособности Всемирного Экономического Форума (GCI WEF);

— ранжирование стран по субиндексу инноваций GCI WEF;

— ранжирование стран по состоянию развития кластеров (state of cluster development) в рамках GCI WEF;

— глобальный индекс инноваций (GII) (Global Innovation Index).

### **Направления развития инноваций в сфере услуг**

Таким образом, организация инновационной деятельности предприятий, представляющих сферу услуг, должна обеспечивать, во-первых, достижение общего видения предложения услуг на рынке; во-вторых, определение стратегических приоритетов в преобразовании данной сферы; в-третьих, разработку стратегии деятельности предприятий в длительной перспективе; в-четвертых, создание системы коммуникаций, ориентированной на реализацию услуг; в-пятых, формирование инновационного персонала с определением зон ответственности за результаты ра-

боты; в-шестых, внедрение системного контроллинга процессов развития услуг на рынке. Реализация выделенных направлений создаст условия для расширения рынка услуг, усилит конкурентные позиции и преимущества предприятий сферы услуг.

### **Инновационные лидеры среди стран Европы**

Согласно ежегодному мониторингу Иннобарометр, страны Европы подразделяются на следующие довольно устойчивые группы по степени развития инноваций:

лидеры инноваций — Innovation leaders —	Великобритания, Дания, Германия, Финляндия, Швейцария, Швеция
следующие за лидерами — Innovation followers —	Австрия, Бельгия, Ирландия, Люксембург, Нидерланды, Франция
инноваторы среднего уровня — Moderate innovators —	Греция, Испания, Италия, Кипр, Норвегия, Португалия, Словения, Чехия, Эстония
догоняющие страны — Catching-up countries —	Болгария, Венгрия, Латвия, Литва, Мальта, Польша, Румыния, Словакия

*Источник:* Innobarometer 2009 — Analytical report [http://www.proinno-europe.eu/EIS2009/website/docs/EIS\\_2009\\_Final\\_report.pdf](http://www.proinno-europe.eu/EIS2009/website/docs/EIS_2009_Final_report.pdf)

Согласно глобальному индексу инноваций, который формируется на основе нескольких показателей, можно выделить следующие страны-лидеры [5]:

1) инновационная среда внутри предприятий (расходы компаний на исследования и разработки, ПИИ и трансфер технологий) — Швеция;

2) инновационные экосистемы:

— состояние развития кластеров — Италия, Швейцария, Швеция, Финляндия, Великобритания,

— инновационная культура — Швейцария, Великобритания, Германия, Бельгия, Финляндия,

— сотрудничество между университетами и различными отраслями — Швейцария, Финляндия, Швеция, Дания, Великобритания;

3) открытость к внутринациональной и иностранной конкуренции (показатель уровня торговых барьеров, средневзвешенная ставка импортного таможенного тарифа, интенсивность внутринациональной конкуренции) — Дания, Нидерланды.

Среди европейских стран значительным потенциалом обладают в первую очередь страны, не входящие в ЕС (Швейцария и Норвегия). В этой связи представляется целесообразным рассматривать развитие инноваций в сфере услуг в Европе в целом, а не только в рамках ЕС.

### **«Трансформирующие» услуги**

В отчете экспертной группы Европейской комиссии рассмотрены виды услуг, оказывающие значительное влияние на бизнес-среду. Это важные факторы инно-

ваций, поскольку потенциально они могут менять направление инновационного развития бизнеса. «Трансформирующие» услуги включают [6]:

— услуги, связанные с формированием сетей, установлением деловых связей, и брокерские услуги, обеспечивающие взаимодействие между потребителями, компаниями и звеньями производственно-сбытовой цепочки, а также совершенствующие распределение товаров и обмен информацией в обществе;

— коммунальные и инфраструктурные услуги (услуги телекоммуникационных, энергетических компаний, компаний по уборке мусора и т.д.), в которых доля добавленной стоимости постоянно возрастает;

— бизнес-услуги, включающие большой объем профессиональных знаний (Knowledge Intensive Business Services или KIBS), при оказании которых осуществляется тесное взаимодействие с заказчиками, направленное на совершенствование применяемых ими технологий, организационных процессов и бизнес-моделей, а также на обмен знаниями и опытом между разными отраслями.

### Выводы

Концентрация внимания на указанных видах услуг соответствует принципу, предполагающему усиление ориентации инновационной политики ЕС на совершенствование цепочки формирования добавленной стоимости и условий для ведения инновационных разработок в европейских университетах, научно-исследовательских центрах, частных компаниях, государственных учреждениях и даже в среде потребителей. Из этого следует, что ответственным за принятие решений лицам следует расширять мировоззрение: в основе инновационной политики должен лежать системный подход. Современный подход является излишне односторонним, смещенным в сторону стимулирования предложения. Он представляется слишком ограниченным, устаревшим, неоперативным, а его многоступенчатость — неэффективной.

Передовой европейский опыт был и остается одним из главных примеров для многих стран мира, тем не менее процесс применения передовых достижений той или иной области в новых условиях крайне важен.

### ЛИТЕРАТУРА

- [1] Пак О.А. Информационные структуры государства благосостояния // Финансы и кредит. — 2008. — № 16.
- [2] UNCTAD, Handbook of Statistics, 2011.
- [3] OECD in Figures. Statistics on the Member Countries. — 2006 Edition. — P., 2006. — Pp. 45—55.
- [4] OECD Quarterly National Account. — 2009. — № 1. — Pp. 64, 77, 146, 255; № 4. — Pp. 66, 78, 156, 267.
- [5] URL: <http://www.globalinnovationindex.org/> — Global Innovation Index.
- [6] Report of the Expert Panel on Service Innovation in the EU, “Meeting the Challenge of Europe 2020. The transformative power of service innovation”.
- [7] Barras R. Towards a theory of innovation in services // Research Policy. — 1986. — Vol. 15(4). — Pp. 161—173.

**THE ANALYSIS OF INNOVATIVE ACTIVITY  
IN THE SERVICES SECTOR:  
EXPERIENCE OF THE COUNTRIES OF EUROPE**

**S. Selyuto**

Peoples' Friendship University of Russia  
*Miklukho-Maklaya str., 6, Moscow, Russia, 117198*

The growth of service activities in different sectors of the economy is now widely recognized. Changes of the structure of modern economies demonstrate the importance of service activity and the issue of service innovations is highly relevant today. Experience of the countries of Europe is successful; it is necessary to study, competently to use achievement for the purpose of increase of efficiency, improvement of business processes in various conditions.

**Key words:** innovation, service, service economy, value offer, business model.