

## УПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ПОСЛУГ

**Заняла К.Г.**

Науковий керівник – канд. техн. наук, доц. **Крилова Л.В.**  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
ім. М. Туган-Барановського

Як інновація (нововведення) виступає результат інноваційної діяльності, тобто послуга, сервісний продукт, технологія або її окремі елементи, нова організація праці, які здатні ефективніше задовольняти суспільні потреби.

Розрізняють базисні нововведення, які трансформують всю організацію сервісної діяльності. Окрім цього є часткові інновації, що поліпшують деякі ланки і аспекти процесу обслуговування.

Основні типи інновацій у виробництві послуг: технічні, пов'язані з впровадженням нової техніки, пристосувань, інструментів, техніко-технологічні прийоми праці в обслуговуванні; організаційно-технологічні, пов'язані з новими видами послуг; управлінські, орієнтовані на вдосконалення внутрішніх і зовнішніх зв'язків організації.

Необхідність впровадження інновацій стимулює конкурентна боротьба. Впровадження і дифузія інновації набуває об'єктивних закономірностей на всіх етапах своєї дії. Так, фахівці вважають, що цей процес носить імовірнісний характер. Не можна заздалегідь з повною упевненістю затверджувати, чи приживеться нововведення на даному підприємстві. Разом з тим, не закріпившись в одному місці, воно може упродатися в іншому. Тому складні нововведення важко планувати. Невеликі удосконалення, які вже апробовані в тих або інших закладах, упродатуються легше, порівняно простіше прогнозувати їх впровадження. Крім того, інновації можуть викликати конфлікт як усередині колективу, так і у взаємодії із споживачами.

Як правило, інноваційний процес охоплює різні сторони виробничої, організаційно-технологічної, маркетингової і управлінської діяльності. Не дивлячись на несприятливу економічну кон'юнктуру, виживали і розвивалися якраз ті інновації, які дозволяли оновлювати споживчий ринок в нових умовах, тобто пристосовували виробника до місцевої кон'юнктури, давали можливість долати невисокий рівень доходів основної частини населення, різко не ламали споживчі стандарти, а розвивали їх за допомогою чесного бізнесу і вдосконалення обслуговування.