Крикавський Є.В., Наконечна Т.В.
Національний університет «Львівська політехніка»

ІННОВАЦІЙНИЙ ПОТЕНЦІАЛ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Основна проблематика сучасної концепції конкурентоспроможності промислових підприємств базується на питанні щодо утримання постійних та залучення нових споживачів. Промислові підприємства традиційно звертають увагу на технологію реалізації товару, а не на формування довготривалих стосунків з клієнтами. У центрі уваги, як правило, знаходиться передпродажна підготовка та, власне, процес реалізації товару, тоді як взаємовідносини зі споживачами після реалізації угоди практично не розглядаються. Бурхливий розвиток інноваційних технологій, загострення конкурентної боротьби в глобальному масштабі спонукають фінансовий сектор до вибору стратегії розвитку, заснованої на побудові довготривалих відносин з клієнтам. Провідні підприємства, розглядають обслуговування як одну з стратегій розвитку, яка включає найважливіші стратегічні завдання маркетингової та логістичної діяльності, оскільки: обслуговування споживачів є важливим джерелом додаткової інформації; зростає стандартизація інших складових маркетингу та логістики; зростають сподівання споживачів; застосовується політика по зменшенні рівня запасів або ліквідації їх загалом; здійснюється суворий підбір кваліфікованого персоналу; робота по обслуговуванню контролюється жорсткіше, застосовуються новітні інноваційні технології; формуються та затверджуються непорушні стандарти якості. Розроблення успішної інноваційної стратегії підприємства передбачає формування ефективної системи інноваційних, інвестиційних альтернатив, оцінка та відбір яких може здійснюватися за відповідністю певним критеріям. Складовими потенціалу підприємства є виробничо-технологічний, науково-технічний, фінансово-економічний, кадровий, сервісний і інноваційний потенціал, який є ядром потенціалу підприємства, оскільки органічно входить до складу кожної з його частин (рис. 1).

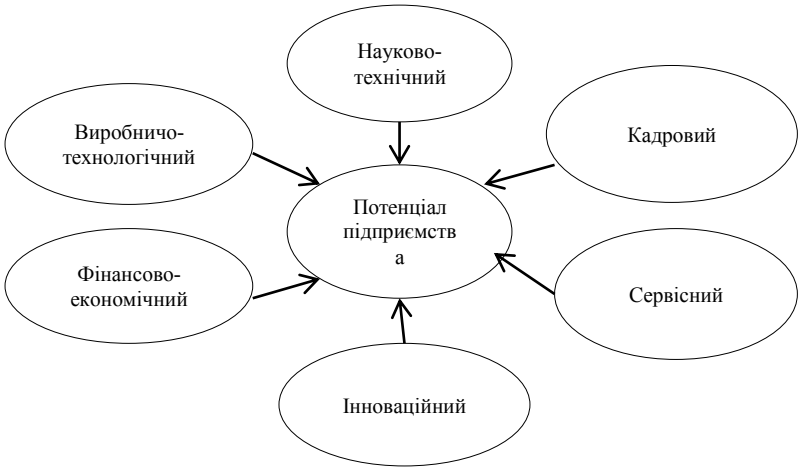

Рис.1 – Складові потенціалу підприємства

У сучасних ринкових умовах підвищуються вимоги до економічних вимірів і економічних обґрунтувань прийняття рішень стосовно впровадження інновацій в обслуговування, які можуть фінансуватись тільки після економічної оцінки кожного з можливих їх варіантів [1]. Інноваційна діяльність є органічною частиною маркетингової діяльності підприємства, особливо це стосується розробки та реалізації нових продуктів і послуг. Між вивченням потреб і розробкою інноваційних продуктів і послуг існує зворотний зв'язок, що дозволяє в процесі розробки інновації максимально враховувати вимоги клієнтів і коригувати відповідно до них якісні та економічні показники нових продуктів і послуг. Слід зважати на те, що підприємства будують свою діяльність в напрямі досягнення своїх локальних цілей в обслуговуванні, перш за все можливості успішно функціонувати на ринках виробництва нових товарів і послуг, які з'являються в результаті впровадження нових технологій.

Важливість оцінювання інноваційного потенціалу полягає в обґрунтуванні величини показників, які є в його структурі, відображають можливості і загрози підприємства щодо розробки і впровадження інновацій в обслуговування. З огляду на це, наявність необхідних ресурсів, обґрунтування їхньої потреби для здійснення інноваційної діяльності виступають першочерговими чинниками формування інноваційного потенціалу, сприяють посиленню конкурентних позицій вітчизняних підприємств на ринку. Інноваційний потенціал підприємства розглядається як комплексна категорія, яка характеризує частоту і ефективність впровадження на підприємстві інновацій, їх розробку, готовність персоналу до змін. Оскільки ризик під час фінансування, модернізації та оновлення виробничої системи та системи обслуговування є досить високим, оцінка інноваційного потенціалу підприємства з урахуванням його інтелектуальної складової дасть змогу потенційним інвесторам зорієнтуватися в прийнятті рішень щодо виділення коштів з метою реалізації інноваційної стратегії розвитку[2]. Інноваційний потенціал системи обслуговування визначає інноваційні ресурси, засоби підприємства та можливості їх застосування для розробки нових елементів та стандартів обслуговування.

Головним в управлінні інноваційним потенціалом системи обслуговування є формулювання основної мети розробки інновації, визначення терміну її реалізації, оцінка результатів у вигляді досягнення конкретних практичних цілей, скорочення термінів впровадження нових послуг. Таким чином, управління інноваційним потенціалом системи обслуговування є систематичною, динамічною, плановою і комплексною діяльністю щодо

забезпечення стратегічної життєздатності підприємства шляхом пошуку нових рішень щодо набору послуг та, рівня обслуговування.

1. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки / О.І. Маслак, Л.А. Квятковська:«Система показників оцінки інноваційного потенціалу промислового підприємства» [http://www.economy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=298].

2. Ильяшенко С.Н., Составляющие инновационного потенциала субъекта хозяйственной деятельности / Ильяшенко С.Н., Шипулина Ю.С. // Вісник Сумського державного університету. Серія «Економіка». – 2002. – № 7(40). – С. 118-125.