

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ А. Н. Чаплина
подпись

« _____ » _____ 2018 __ г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Методы управления инновационным развитием предприятия сферы услуг

38.04.02 «Менеджмент»

38.04.02.17 «Управление проектом (в том числе по отраслям)»

Научный руководитель _____
подпись, дата

к.э.н., доцент
должность, уч. степень

А.С. Пчелинцева

Выпускник _____
подпись, дата

ЭУ16-07М-УП
номер группы

Е.Б. Королькова

Красноярск 2018

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Теоретические аспекты управления инновационным развитием предприятия сферы услуг	9
1.1 Сфера услуг в системе рыночной экономики	9
1.2 Роль и значение инновационного развития предприятий сферы услуг	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Проблематика инновационного развития предприятий сферы услуг ...	23
2. Система методов управления инновационным развитием предприятия сферы услуг	31
2.1 Формирование методов управления инновационным развитием сферы услуг	31
2.2 Модель управления инновационным развитием предприятия сферы услуг	43
2.3 Механизм управления инновационным развитием предприятия сферы услуг	55
3. Проектирование методов управления совершенствования инновационного развития предприятия сферы услуг	67
3.1 Программа управления инновационным развитием предприятия сферы услуг	67
3.2 Проект внедрения механизма управления инновационным развитием предприятия сферы услуг	78
3.3 Управление рисками и оценка результатов социально-экономической эффективности проекта	89
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	97
Список использованных источников	100

ВВЕДЕНИЕ

Стремительное развитие сферы услуг является неременным условием успешного завершения современной структурной перестройки экономики. Многие отрасли по производству услуг приобрели ключевое значение для функционирования экономики в перспективе, стали движущей силой научно-технического и социально-экономического развития страны. Это, в первую очередь, развитие науки и научного обслуживания, образования, здравоохранения, культуры и искусства, информационного обслуживания и др. Сфера услуг выполняет множество функций, основными из которых являются экономическая, социальная и воспроизводственная.

В последние десятилетия в развитых странах предприятия сферы услуг перешли на новую ступень научно-технического развития, что дало им возможность быстрее и с меньшими издержками увеличивать размеры и изменять структуру организации, поддерживать стандарты качества услуг и адаптировать услуги к локальным потребностям населения, гибко менять набор дополнительных услуг.

Достижение успешного развития сферы услуг предопределяет необходимость совершенствования управления на всех уровнях на базе инновационных преобразований с учетом закономерностей современной экономики, требований рынка услуг, отраслевых и региональных особенностей. Неуклонное повышение роли инноваций требует разрешения многих проблем развития предприятий сферы услуг, связанных с поиском инновационных методов и технологий управления, способных усилить восприимчивость предприятий к достижениям науки и техники по всему циклу воспроизводства. В этих условиях политика развития предприятия сферы услуг должна разрабатываться в единстве с организационно-экономическим сопровождением нововведений. Для этого необходима разработка соответствующего научного обеспечения, включающего теоретические и методические положения формирования системы управления на инновационной основе.

Важность проблемы совершенствования управления инновационным развитием предприятия сферы услуг, ее недостаточная разработанность в настоящее время предопределили выбор темы, и актуальность исследования.

Состояние изученной проблемы. Исследованию проблем управления предприятиям сферы услуг посвящены работы многих отечественных и зарубежных ученых-экономистов. Среди последних можно отметить работы таких исследователей, как Шумпетер Й., Друкер П., Дэвид П., Котлер Ф., Обер-Крие Дж., Рюэгг-Штюром И., Оуни У., Томпсон А., Форэ Д., Хэссик К. и др. Проблемы управления данной областью экономики нашли отражение в трудах российских авторов: Багиева Г.Л., Бурменко Г.Д., Вайсмана О.А., Гамидова Г.С., Глушкова В.М., Кабакова В.С., Карнаухова В.К., Колыванова В. Ю., Магомедова А.Г., Фатхутдинова Р.А., Ясина К. и др. В тоже время вопросы эффективного управления и повышения удовлетворенности клиентов исследованы в трудах таких авторов как И. Ансофф, Э.М. Коротков, А. Н. Чаплина, и др.

Работы этих исследователей способствовали решению ряда теоретических и методических задач формирования системы управления предприятием в сфере услуг в условиях рыночной экономики и в отраслевом разрезе. Однако, многие вопросы, связанные с управлением инновационным развитием, сегодня остаются слабоизученными и недостаточно разработанными, что сдерживает развитие сферы услуг в целом. Не в полной мере освещены теоретические и методические вопросы формирования и реализации инноваций в сфере услуг, информационного обеспечения управления с учетом специфики регионального и отраслевого развития предприятий данной сферы экономики, не охвачены многие аспекты инновационного развития предприятий сферы услуг.

Цель и задачи диссертационного исследования. Целью диссертационного исследования является разработка и уточнение теоретических и методических положений по совершенствованию управления инновационным развитием предприятий сферы услуг, адекватного требованиям

рыночных отношений на основе инновационных методов и технологий, способствующих повышению эффективности функционирования хозяйствующих субъектов данной сферы экономики.

Цель исследования достигается путем решения следующих задач:

Выявление основных проблем теории и практики управления предприятием сферы услуг в системе рыночной экономики.

1. Изучение основных концепций инновационного развития.
2. Разработка модели управления инновационным потенциалом предприятия сферы услуг.
3. Формулирование методов управления инновационным развитием предприятия сферы услуг.
4. Разработка механизма управления инновационным развитием предприятия сферы услуг.
5. Разработка программы управления инновационным предприятием сферы услуг.
6. Внедрение механизма гибкого управления инновационным развитием на предприятие сферы услуг.

Предмет исследования. Предметом исследования в работе являются управленческие отношения, возникающие в процессе разработки и использования методов инновационного развития.

Объект исследования. Объект исследования в работе – предприятия сферы услуг, в частности ООО НПФ «Иридий».

Теоретическая и методологическая основа исследования. Теоретической и методологической базой диссертационного исследования в работе послужили труды зарубежных и отечественных ученых в сфере управления инновационным развитием предприятий в рыночных условиях. В решении конкретных задач использовались системный подход, метод анализа и синтеза, метод классификации и другие общенаучные методы к изучаемой проблеме в исследовании.

Научная новизна. Научная новизна в диссертационном исследовании заключается в следующем:

1. Произведен сравнительный анализ концепций инновационного развития и предложена авторская трактовка применительно предприятий сферы услуг.

2. Разработана модель управления инновационным развитием предприятия сферы услуг.

3. Разработан механизм управления инновационным развитием предприятия сферы услуг.

Практическая значимость. Практическая значимость диссертационного исследования заключается в возможности использования полученных результатов в ходе внедрения механизма управления инновационным развитием предприятия сферы услуг. Содержащиеся в исследовании теоретические и методологические разработки могут быть применены для повышения эффективности и качества деятельности предприятий сферы услуг.

Апробация результатов исследования. Материалы диссертационного исследования докладывались и обсуждались на международных научно-практических конференциях «Проблемы развития рынка товаров и услуг: перспективы и возможности субъектов РФ» (2017 г., 2018 г.), «Теория и практика коммерческой деятельности» (2017 г., 2018 г.).

Результаты диссертационной работы апробированы в рамках программы развития ООО НПФ «Иридий».

Структура диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка.

Во введении обоснована актуальность, определены цель и задачи, предмет и объект исследования, охарактеризованы теоретические, методологические и информационные основы исследования, раскрыта научная новизна и практическая значимость работы.

В первой главе «Теоретические аспекты управления инновационным предприятием сферы услуг» рассматривается сфера услуг в системе рыночной

экономики, роль и значение инновационного развития предприятия сферы услуг, а также проблемы инновационного развития.

Во второй главе «Система методов управления инновационным развитием предприятия сферы услуг» рассмотрено формирование методов управления инновационным развитием, сформированы показатели, характеризующие уровень инновационного развития, предложена модель управления инновационным развитием и разработан механизм управления инновационным развитием предприятия сферы услуг.

В третьей главе «Проектирование методов управления совершенствования инновационного развития предприятия сферы услуг» подготовлена программа управления инновационным развитием сферы услуг и внедрен проект внедрения механизма гибкого управления инновационным развитием предприятия ООО НПФ «Иридий», произведен анализ рисков и оценена социально-экономическая эффективность проекта внедрения механизма.

В заключении сформулированы основные выводы и предложения, полученные в результате проведенного диссертационного исследования.

Публикации по теме исследования. По результатам выполненных исследований опубликовано пять научных работ:

1. Королькова Е. Б. Влияние инновационного потенциала на развитие предприятия сферы услуг – Е. Б. Королькова, А. С. Пчелинцева // Теория и практика коммерческой деятельности: сб. материалов XVII Всеросс. с междунар. участием науч.-практ. конф. студентов, аспирантов, молодых ученых и специалистов. Красноярск, 13–14 апреля 2017 г.

2. Королькова Е. Б. Формирование управленческих инноваций на современном предприятии сферы услуг – Е.Б. Королькова, А. С. Пчелинцева // Проблемы развития рынка товаров и услуг: перспективы и возможности субъектов РФ: сб. материалов III Всеросс. с междунар. участием науч.-практ. конф. (11–12 мая 2017 г.)

3. Королькова Е.Б. Влияние инновационного потенциала на развитие предприятия сферы услуг – Е.Б. Королькова, А.С. Пчелинцева // Проспект Свободный – 2017 (по научным направлениям секций ТЭИ СФУ) [Электронный ресурс]: сборник материалов Междунар. науч. конференции, посвященной Году экологии в Российской Федерации 17-21 апреля 2017 г.

4. Королькова Е.Б. Применение Agile управления в условиях инновационного развития предприятия // протокол от 19.04.2018 г. XVIII Всероссийская с международным участием научно-практическая конференция «Теория и практика коммерческой деятельности» Секция 6 «Стратегическое управление бизнесом: механизмы инновационного развития предпринимательских структур»

5. Королькова Е.Б. Agile как метод инновационного управления персоналом // протокол IV Всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Проблемы развития рынка товаров и услуг: перспективы и возможности субъектов РФ» в секции «Стратегическое управление инновационным развитием организаций сферы услуг в условиях цифровой экономики»

1. Теоретические аспекты управления инновационным развитием предприятия сферы услуг

1.1 Сфера услуг в системе рыночной экономики

В XXI веке население мира в целом и России в частности столкнулось с инновационными вызовами, появившимися вследствие развития технологий, изменением направленности труда и качества рабочей силы, информатизацией и развитием новых методов управления. Процесс развития рынка товаров и услуг порождает как новые возможности в конкурентной борьбе, так и противоречия, которые требуют разрешения на политическом, экономическом и социальных уровнях. Спланированное и скоординированное развитие, гармонизация социально-трудовых отношений и норм, обмен опытом и новыми знаниями способствует наиболее эффективному развитию предприятий сферы услуг. В связи с возникающими вопросами в управлении развитием предприятия в условиях инновационной деятельности появилось такое понятие как инновационное развитие предприятия.

На сегодняшний день существуют несколько понятий инновационного развития предприятий сферы услуг. С точки зрения Николаева [25] инновационное развитие - это цепь реализованных новшеств, в то время как Сердюкова [26] утверждает, что инновационное развитие - это преобразование всех сфер экономики и социальной системы на основе научно-технических достижений и предполагает реализацию проектов, развитие инновационного потенциала и инновационной культуры. По мнению Защука [27], инновационное развитие – это действия людей, направленные на создание или внедрение инновации на определенной стадии инновационного процесса. На взгляд автора, самым емким определением инновационного развития является определение Михайлова [28], по мнению которого инновационным развитием субъекта хозяйствования подразумевается процесс, который характеризуется трансформацией научных знаний, идей, открытий, существующих технологий в новые или усовершенствованные ценности, в результате чего осуществляются преобразования в использовании организационных, производственно-

энергетических и экономических ресурсов с целью обеспечения экономической устойчивости и конкурентоспособности хозяйственного субъекта.

Неоднозначность и сложность проблемы инновационного развития послужило поводом для появления множества концепций, каждая из которых отображает авторское видение того или иного аспекта инновационного развития. Данные концепции представлены в таблице 1. Систематизация и анализ существующих концепций инновационного развития предприятий позволили сформулировать авторскую концепцию инновационного предприятия сферы услуг на основе развитии гибкого взаимоотношения между участниками инновационной деятельности. Суть авторской концепции заключается в эволюции бизнес-процессов предприятий сферы услуг, которая в свою очередь приводит к внедрению инноваций во всех областях функционирования предприятия. В данном контексте сформировано авторское понятие инновационного развития – непрерывный процесс осуществления инноваций в управленческой, экономической, маркетинговой, производственной, коммерческой, финансовой деятельности предприятия, направленный на максимальное удовлетворение общественных потребностей на основе реализации внедрения новых подходов взаимоотношения между участниками инновационного процесса и адаптации опыта других компаний для получения максимального экономического, экологического и социального эффекта.

Таблица 1 - Сравнительная характеристика современных концепций инновационного развития

Авторы	Сущность концепции	Точка зрения автора на обоснование методологии инновационного развития предприятий сферы услуг
Шумпетер Й. [29]	Инновации рассматриваются как экономическая категория и являются необходимым	Инновационное развитие предприятий сферы услуг в данном контексте

Продолжение таблицы 1

	<p>условием и сущностью экономического развития, выражаясь в пяти комбинациях как изменение с целью внедрения и использования новых потребительских товаров, новых производственных, транспортных средств, рынков и форм организации в промышленности</p>	<p>рассматривается как комплексная инновационная деятельность, для которой характерна творческая предпринимательская активность, проявляющаяся в процессе создания и внедрения новых продуктов, методов, приемов, технологий, созданных на основе соблюдения потребительских предпочтений с учетом изменения качества потребностей</p>
Твисс Б. [30]	<p>Инновации — это результат деятельности по обновлению предыдущей деятельности или процесс, в котором идея приобретает экономический смысл</p>	<p>Инновационное развитие в данном контексте рассматривается как непрерывный процесс изменений уже существующих или вновь создаваемых продуктов и технологий, которые способны обеспечить высокий уровень конкурентоспособности предприятий сферы услуг</p>
Менш Г. [31]	<p>Инновации рассматриваются как главный импульс развития, исходящий от новых потребительских товаров, новых методов разработки, которые определяют технологический бум, который приходится на фазу рецессии длинной волны, когда экономика оказывается структурно готовой для перехода к новым базисным нововведениям</p>	<p>На инновационное развитие предприятий сферы услуг с одной стороны оказывают влияние факторы циклического развития экономики в условиях глобализации, а с другой стороны, предприятия сферы услуг определенным образом «задают тон» инновационному развитию экономики, являясь заказчиками и потребителями инноваций</p>

Продолжение таблицы 1

<p>Вегер Л. [32]</p>	<p>Создание и развитие инноваций рассматривается с момента первой промышленной революции 1765г. на основе анализа четырех научно-технических революций, которые обусловили технологический переворот в период 1980-2000гг., послуживший основой появления новых отраслей и диффузии IT-технологий в традиционные отрасли экономики</p>	<p>Инновационное развитие предприятий сферы услуг в данном контексте предстает как особый процесс развития, основанный на использовании информационных технологий, которые позволяют ускорить процесс передачи знаний, технологий и опыта интеллектуальной деятельности, что порождает появление инновационного типа воспроизводства</p>
<p>Кузык Б.Н., Яковец Ю.В. [33] Яковец Ю.В. [34]</p>	<p>В результате циклического развития экономики происходит замещение старых технологических укладов новыми, принципиально изменяются формы сочетания средств труда. Экономика может развиваться только на инновационной основе, на базе осуществления кластеров эпохальных, базисных и улучшающих инноваций</p>	<p>Инновационное развитие предприятий сферы услуг в данном контексте выступает проявлением их инновационной активности и является необходимым условием обеспечения устойчивого развития экономики на основе максимально эффективного использования интеллектуального потенциала в условиях формирования конкурентной среды</p>
<p>Глазьев С.Ю., Львов Д. С, Фетисов Г.Г. [35] Глазьев С. Ю. [36]</p>	<p>Возможности экономического роста определяются активно развивающимися научными направлениями, воплощенными в инновации, для ускорения которых необходимо целенаправленное финансирование на основе привлечения инвестиций, создания коммерческих предприятий, горизонтальной интеграции вузов, НИИ, производства, результатами инновационной деятельности</p>	<p>Инновационное развитие предприятий сферы услуг должно быть встроено в общую концепцию инновационного развития экономики на основе осуществления комплекса мер по стимулированию инновационной активности всех участников инновационного процесса. В условиях кластеризации экономики</p>

Продолжение таблицы 1

	<p>которых являются новые научно-технические знания, повышение качества управления, оптимизация расходов на высшее образование, науку и производство</p>	<p>достигается максимальный эффект взаимодействия науки, бизнеса и государства в сфере развития технологически, продуктов, процессных инноваций по всем направлениям деятельности. Финансирование инновационных проектов должно осуществляться целенаправленно, системно, персонифицировано с привлечением всех источников и инструментов</p>
<p>Кондратьев Н.Д. [37]</p>	<p>Инновации рассматриваются как результат деятельности по обновлению, как процесс, в котором идея приобретает экономический смысл и расширяет сферу потребления инновационного продукта</p>	<p>Инновационное развитие предприятий сферы услуг содержит побудительные мотивы для дальнейшей инновационной деятельности на конкурентной основе всех участников инновационного процесса, которые вовлечены в процесс воплощения инновационной идеи в материализованный продукт, технологию или услугу, расширяющие сферу потребления и стимулирующие развитие потребностей потребителей</p>
<p>Кравцова В.И. [38], [39], [40]</p>	<p>Процесс интеграции науки с производством, начавшийся в 1970-х годах, сформировал условия для социального прогресса и обеспечил формирование новой категории технологий, изделий и отраслей промышленности,</p>	<p>Инновационное развитие предприятий сферы услуг должно быть ориентировано на реализацию приоритетных направлений в сфере высокотехнологического</p>

Продолжение таблицы 1

	<p>получивших название наукоемких или высокотехнологичных. Формирование национальной инновационной системы базируется на развитии активности и партнерских отношений вузов, НИИ, промышленности на основе доверительного управления государственным пакетом акций промышленных предприятий, а также предприятий сферы услуг</p>	<p>производства, инновации которого в условиях глобальных рынков проникают во все области жизнедеятельности. Знания становятся основным ресурсом инновационного развития, определяющим фактором повышения конкурентоспособности и многократного роста рыночной стоимости предприятий. Инновационный тип воспроизводства качественно изменяет производительные силы и производственные отношения в рыночной системе и требует формирования новых принципов интеграционного взаимодействия участников инновационного процесса</p>
<p>Кокурин Д.И. [41]</p>	<p>Инновационная деятельность представляет собой субъективную осознанную деятельность экономического агента, реализующего новую комбинацию факторов производства, благодаря интеграции искусственных, экономических и социально-культурных систем</p>	<p>Инновационное развитие предприятий сферы услуг в данном контексте рассматривается как системная деятельность экономических субъектов в сфере создания, производства и распространения инноваций, охватывающая все системные процессы в экономике на основе целенаправленной осознанной деятельности менеджеров инновационных проектов</p>
<p>Валдайцев С.В. [42], В. Г. Зинов [43]</p>	<p>Усиление конвергенции технологий, формирование на этой базе в странах-лидерах</p>	<p>Инновационная деятельность предприятий сферы услуг в данном</p>

Продолжение таблицы 1

	<p>нового технолого-экономического «ядра» приводит к активизации инновационной деятельности, главным критерием которой является отбор и оценка новых разработок, внедрение ОИС в производство</p>	<p>контексте является основой экономического развития и становления конкурентоспособного рынка товаров и услуг, высокотехнологичная продукция которого должна быть востребована рынком, что обеспечит качественно новый уровень развития инновационной экономики</p>
<p>Авторская концепция</p>	<p>Инновационное развитие осуществляется в условиях формирования новых взаимоотношений участников инновационного процесса, которые способствуют распространению инноваций во всех сферах экономической деятельности</p>	<p>Инновационное развитие предприятия сферы услуг в данном контексте осуществляется за счет ведения инновационной деятельности по всем направлениям деятельности, что приводит к изменению бизнес-процессов предприятия при эволюции взаимоотношений между всеми участниками инновационной деятельности</p>

Инновационное развитие предприятия сферы услуг определяется его способностью создавать новые компетенции, которые в теории стратегического управления рассматриваются как динамические возможности [44]. Управление инновационным развитием должно стратегически определять направление объединения усилий в создание новых услуг, процессов, продуктов на основе разработки и трансформации ключевых компетенций предприятия в соответствии с изменяющимися условиями не только внешней, но и внутренней среды предприятия. Данные изменения обуславливают необходимость формирования нового механизма управления предприятием и разработку методических и методологических принципов его инновационного развития

деятельности. Основные принципы инновационного развития предприятия сферы услуг приведены в таблице 2 [45].

Таблица 2 - Принципы инновационного развития предприятия сферы услуг

Наименование принципа	Содержание принципа	Направления реализации принципа
1. Стратегической целенаправленности инновационного развития	Обуславливает необходимость наличия и достижения стратегических целей инновационного развития предприятия, которые реализуются формированием в составе системы управления целевых и соответствующих линейных, функциональных и обеспечивающих подсистем управления	Формирование инновационной стратегии предприятия на основе соблюдения приоритетности научно-инновационной политики
2. Вертикально-сквозного управления инновационным развитием	Предусматривает формирование механизма управления инновационным развитием предприятия с соблюдением приоритетов национальной, региональной и муниципальной инновационной политики	Приоритетность научно-инновационной политики при выборе инновационной стратегии
3. Непрерывности осуществления инновационной деятельности	Все процессы построения и функционирования системы управления инновационным развитием должны быть непрерывны и должны обеспечивать переход ее в более совершенное состояние	Четко отлаженная система стратегического планирования инновационной деятельности и эффективно функционирующая система контроля позволят обеспечить непрерывность инновационного развития
4. Рефлекторности	Предусматривает обеспечение приспособляемости системы управления к изменяющимся внешним и внутренним условиям на основе быстрой рефлекторной реакции на запросы рынка	Систематический мониторинг и анализ рыночной ситуации на основе данных маркетинговых исследований позволят предприятию рефлекторно реагировать на новые запросы рынка и развивать свою инновационную деятельность
5. Динамичности (гибкости)	Обеспечивает постоянное движение предприятия вперед на основе поиска путей адаптации к постоянно меняющимся требованиям рыночной среды на основе появления новых производств, расширения ассортимента инновационной продукции, повышения уровня инновационной активности	Формирование и развитие процессов модернизации и адаптации в производственной деятельности предприятия (замена оборудования и технологии на более прогрессивные, внедрение новых методов управления, поиск новых направлений развития)

Продолжение таблицы 2		
6. Комплексности	Реализует взаимную увязку всех формируемых элементов, подсистем, стадий жизненного цикла инновации и инновационного процесса, иерархических уровней и комплекса организационных, экономических, социальных, научно-технических, производственных и других мероприятий по управлению инновационным развитием	Обеспечение единства и логической последовательности выполнения всех видов работ, формирующих инновационный процесс на предприятии.
7. Систематичности	Определяет постоянное непрерывное выполнение всех работ по управлению инновационным развитием, их ритмичность и долговременность действия	Установление форм экономической организации инновационного процесса, соблюдение сроков реализации инновационных проектов и выполнение всех пунктов стратегии инновационного развития
8. Научности	Реализует разработку мероприятий и воздействий на основе научных достижений с учетом объективных законов и закономерностей системного управления	Развитие сотрудничества с научной сферой, разработка и реализация научных идей в производственном процессе, использование научного подхода при формировании механизма управления инновационным развитием предприятия
9. Интеграции	Предприятие как открытая система развивает инновационную деятельность в тесном взаимодействии с другими экономическими субъектами рынка, интегрируя свои усилия в единый инновационный процесс	Развитие интеграционных процессов в инновационной сфере на основе формирования промышленно-инновационных кластеров позволяют максимально эффективно реализовать экономические интересы каждого участника инновационного процесса на основе использования конкурентных преимуществ в технологиях производства, управления, организации процесса продвижения инновационной продукции

Использование и соблюдение данных принципов инновационного развития позволяет предприятию сферы услуг системно и качественно планировать свою инновационную деятельность даже в изменяющихся

внешних условиях. Следует добавить, что практические задачи управления инновационным развитием предприятия сферы услуг заключаются не только в планировании и реализации инноваций, но также и в обеспечении разработки и внедрении с учетом требуемых целевых параметров при минимально возможных затратах при максимальном эффекте в заданные сроки.

С учетом этих требований можно сказать, что управление инновационным развитием - это процесс постоянного обновления различных сторон инновационной деятельности и совершенствования инновационных процессов в результате внедрения и использования новых видов оборудования, технологий, управленческих инноваций в рамках установленного бюджета и сроков. На рисунке 1 представлены основные направления инновационного развития предприятия сферы услуг [46].

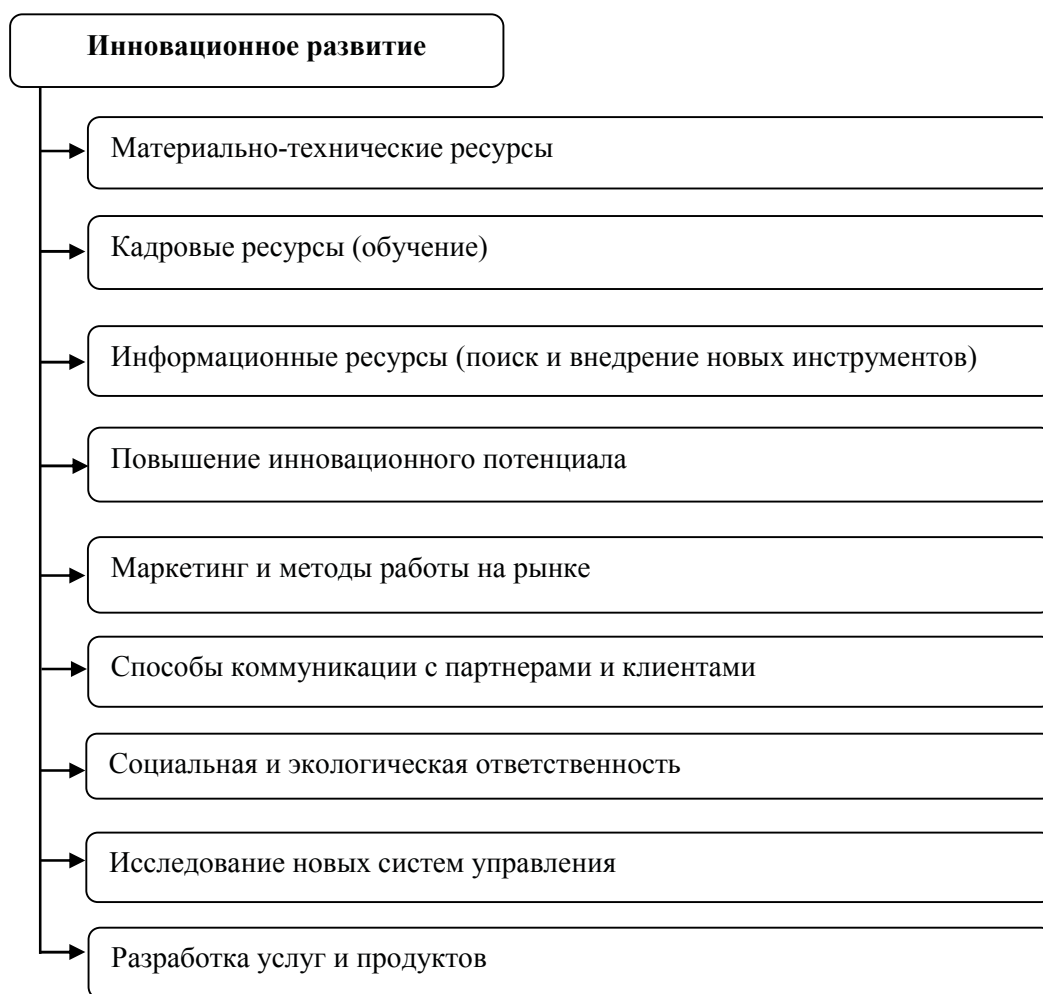


Рисунок 1 - Направления инновационного развития предприятия сферы услуг

Инновационное развитие предприятия сферы услуг тесно связано с понятием инновационной активности организаций. К признакам инновационно активного предприятия сферы услуг можно отнести [47]:

- целеполагание на основе инноваций;
- формирование и реализацию инновационной стратегии;
- изменение системы управления предприятия в соответствии с выбранной инновационной стратегией;
- положительную динамику инновационного развития предприятия.

Факторами инновационной активности предприятий сферы услуг являются [48]:

- факторы внешней среды предприятия, такие как уровень конкурентного давления, институциональная среда и государственная политика;
- факторы внутренней среды предприятия, например, наличие у предприятия финансовых, технологических, организационных ресурсов, а также размер предприятия, отраслевая принадлежность и структура собственности.

Инновационная активность предприятия проявляется в его инновационной деятельности. Инновационная деятельность – это процесс зарождения, разработки и использования принципиально новых идей, технологий, методов с высокой степенью конкурентоспособности и их последующей коммерциализации, удовлетворяющих новые общественные потребности при получении принципиально нового уровня социально-экономического эффекта [49]. Инновационная деятельность в сфере услуг связана с прогнозируемым результатом этой деятельности, который приводит к изменениям внутри предприятия и во внешней среде. Например, рост платежеспособного спроса влечет повышение требований к потребительским свойствам создаваемой продукции, это вынуждает предприятия сферы услуг расширять и обновлять поставляемые товары или услуги, вносить некоторые изменения в конструкцию и внешний вид товаров, изменять маркетинговые

сети, увеличивать ассортимент услуг на рынке. Рост потребностей в сфере услуг сопровождается трансформациями в производственном процессе производства товаров, переосмыслении сути предоставления услуг, в информационных системах. Развитие сферы услуг создает новую конкурентную среду и новые потребности в товарах и услугах.

С учетом охвата всех сфер, затрагиваемых инновационной деятельностью, можно сформулировать классификацию основных видов инновационной деятельности:

- маркетинговые исследования на рынке;
- научные исследования, разработка;
- разработка программного обеспечения;
- технологическая подготовка производства;
- обучение и подготовка кадров;
- реорганизация систем управления предприятием;
- изменение бизнес-процессов.

На данном этапе экономического развития России и экономического развития в мире, сфера услуг редко охватывает инновационную деятельность в области технологических разработок или разработки программного обеспечения, предпочитая пользоваться уже готовыми решениями «под ключ», разработанными на предприятиях технического уклона. Кроме прочего это означает необходимость не только инновационного развития конкретных предприятий, но и инновационного развития региона в целом, которое позволило бы предприятиям из различных сфер взаимовыгодно обмениваться результатами своей деятельности, а также опытом во внедрении новых моделей управления организацией.

Принципы и направления инновационного развития, рассмотренные в таблицах 1 и 2 можно дополнить характеристикой понятия инновации как экономической категории. Данная система характеристик способствует выделению главных свойств инноваций для применения в области управления

инновационным развитием предприятия сферы услуг. Она представлена на рисунке 2.

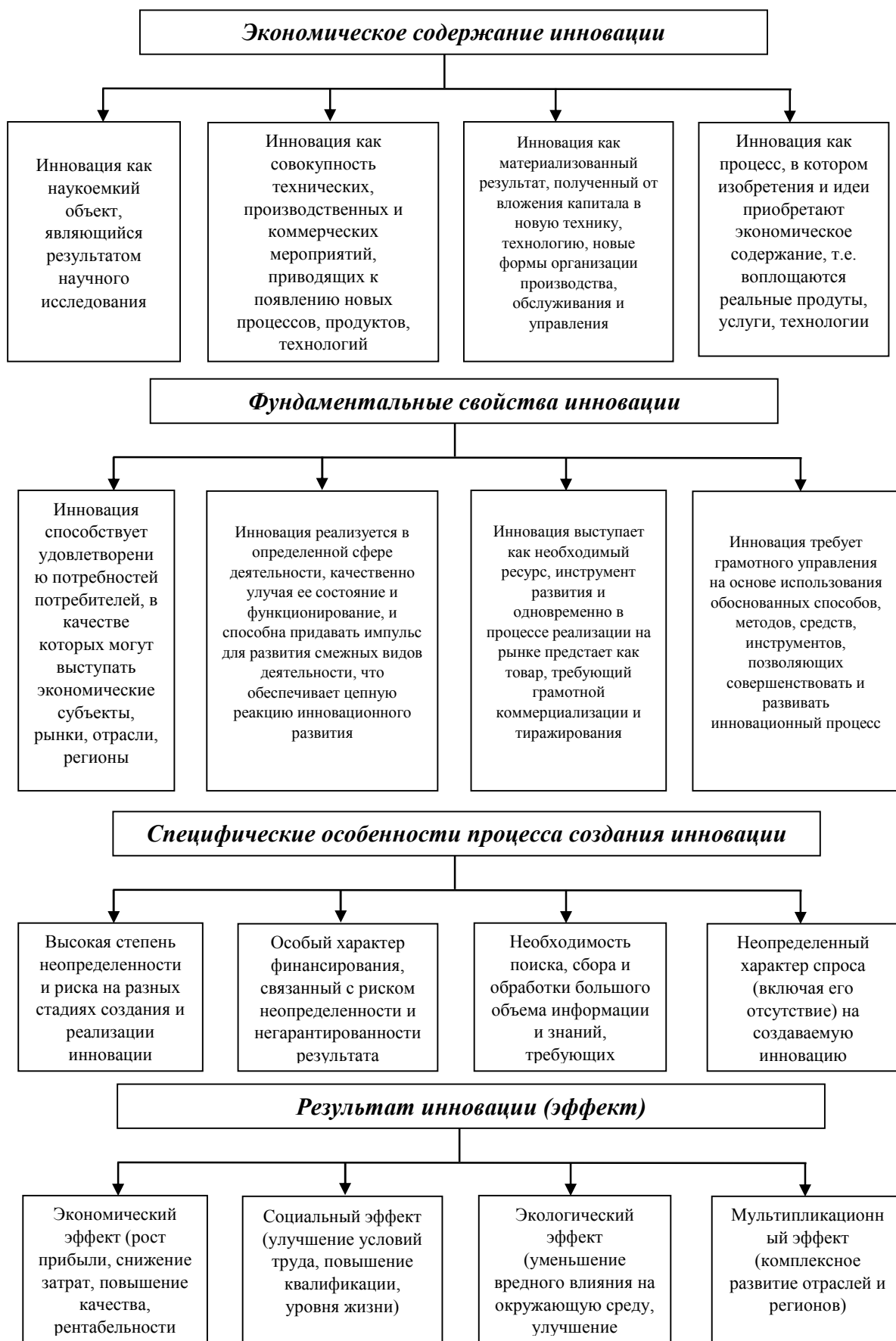


Рисунок 2 - Инновация как экономическая категория, раскрывающая понятие «инновационное развитие предприятия»

1.3 Проблематика инновационного развития предприятий сферы услуг

Необходимость перехода к инновационному развитию становится все более очевидной, так как данный сценарий при правильном управлении порождает возможность эффективного развития отдельных предприятий и экономики России в целом. Однако, не смотря на серьезные причины вступить на этот путь, многие предприятия сферы услуг до сих пор не проявляют активности [49].

Инновационное развитие среди предприятий обусловлено усилением своей конкурентной позиции с последующем ее удержанием. Использование инновационных продуктов и услуг дает возможность организациям конкурировать, привлекать новых потребителей и завоевывать новые рынки.

В России отмечается пассивность предприятий в использовании инновационных подходов и методов, а также изготовлении инновационных продуктов и услуг. Можно предположить, что основными проблемами, стоящими на пути активному инновационному развитию предприятий сферы услуг, являются [50]:

1. отсутствие законодательства, регулирующего инновационную деятельность предприятий, отсутствие единых понятий инновационной продукции, инновационной деятельности и инновационных процессов;
2. недостаток денежных средств для финансирования инновационной деятельности на предприятии с высоким входным порогом по ресурсам и длительным сроком окупаемости. Это следует из факторов отсутствия средств непосредственно у предприятий, нежеланию кредиторов выдавать ссуды под инновационную деятельность с высокими рисками;
3. феномен сопротивления инновациям в виду двух причин. Во-первых, это страх человека перед всем новым, особенно в переходные и кризисные моменты, в моменты присутствия социально-психологической нестабильности населения. В такие моменты внедрение нового воспринимается как угроза текущему равновесию. Во-вторых, инвесторы боятся вкладываться в развитие инноваций, при условии, что они уже вложились в какую-то

инновацию сходного назначения. Новое вложение ставит под угрозу применение старого вложения, поэтому часто инвесторы не вкладываются в два проекта одновременно.

4. отсутствие специализированных кадров. Руководство инновационным процессом требует определенной подготовки и склада ума, что достигается получаемым опытом. В виду отсутствия опыта существует дефицит в кадрах на уровне управления предприятий, так и на уровне страны;

5. трудность проведения маркетинговых исследований в связи с нестабильной ситуацией в стране. Данная ситуация влияет на невозможность оценки спроса на инновации даже в кратковременной перспективе;

6. необходимость видоизменения организационной структуры предприятия;

7. малый вклад правительства и руководства предприятий в человеческий потенциал, откуда следует недостаток мотивированных лидеров инновационного процесса.

Часть данных проблем можно преодолеть созданием специальных подразделений, ответственных за инновационное развитие на предприятии. В одном из возможных сценариев возможно стратегическое объединение таких подразделений разных организаций для объединения усилий и формирования совместной инновационной стратегии [50].

В общем случае можно обозначить также ряд характерных особенностей инновационного развития для всех организаций. Стоит отметить, что независимо от выбранной инновационной стратегии, управление инновационным развитием предприятия сферы услуг имеет ряд характерных особенностей [51]:

— управление инновационным развитием предприятия в отличие от традиционного управления характеризуется высокой нестабильностью и изменчивостью всех элементов системы управления, что сопровождается преодолением сопротивления изменениям;

— высокий уровень риска и неопределенности инновационной деятельности требуют постоянного осуществления контроля и координации;

— получение реальных результатов от осуществления инновационной деятельности может занимать продолжительный период времени, что негативно сказывается на оценке результативности инновационной деятельности при использовании затратного подхода, который определяет эффект инноваций показателями снижения стоимости единицы продукции. Поэтому целесообразно при определении социально-экономической эффективности сопоставлять снижение единицы совокупной стоимости применения инноваций с суммой их полезных свойств;

— инновационное развитие предполагает не только основной процесс освоения инноваций, но и формирование системы факторов и условий, необходимых для его успешного осуществления. Условием интенсивного развития инновационного потенциала является социально-экономическая адаптация предприятия и его субъектов к необходимости разработки и использования обоснованных инновационных решений;

— в процессе управления инновационным развитием требуется интеграция различных видов менеджмента;

— инновационное развитие характеризуется как собственными параметрами и показателями, так и показателями, отражающими повышение экономической, технической, организационной и социальной эффективности предприятия;

— управление инновационным развитием должно быть ориентировано преимущественно на активный опережающий тип управления;

— в качестве специфических инструментов управления выступают приемы проектного менеджмента (в инновационном проектировании), инновационного маркетинга, процессного менеджмента и др.;

— управление инновационным развитием на предприятии носит комплексный разноплановый характер, является многоуровневым.

Для реализации той или иной инновационной стратегии современный подход к инновационному менеджменту предполагает наличие целостной системы управления инновациями, инновационным процессом и отношениями, возникающими и происходящими в процессе реализации инноваций на предприятии. Изменение характера и движущих сил экономического роста, вовлечение все большего числа хозяйствующих субъектов в инновационное развитие значительно видоизменяет функции и методы менеджмента, соотношение между его составляющими. Так, общий инновационный менеджмент с классической точки зрения включает [52]:

- нормативный менеджмент, нацеленный на разработку философии, концепции инновационного развития, инновационной политики и общих стратегических намерений;

- стратегический менеджмент, занятый выработкой стратегий и их реализацией;

- оперативный менеджмент, связанный с практическим осуществлением мероприятий по управлению текущей инновационной деятельностью.

Однако, в управлении инновационным развитием важнейшую роль играет оперативный менеджмент, который должен становиться значительно более гибким и минимизировать время реакции на изменения внешней и внутренней среды предприятия. Ниже изложены сформулированные автором дополнительные требования к системе оперативного управления инновационным развитием предприятия сферы услуг [53]:

1. оперативный менеджмент должен осуществлять реализацию стратегических установок предприятия сферы услуг в реальном времени, формируя при этом как промежуточные, так и конечные технико-экономические показатели предприятия. Это означает, что оперативный менеджмент в значительной мере определяет эффективность работы предприятия;

2. в виду того, что инновационное развитие предприятия сопровождается повышенной динамичностью, нестабильностью и неопределенностью функционирования и развития предприятия и внешней среды, оперативный менеджмент требует следующие характеристики:

- непрерывный мониторинг внешней и внутренней среды с целью раннего обнаружения даже любых сигналов о возможных угрозах;
- оперативная диагностика состояния предприятия, анализ и прогнозирование развития указанных сигналов;
- обеспечение необходимой скорости реакции на резкие изменения параметров (состояния) внешней и внутренней среды;
- выработка упреждающих и регулятивных мер для предотвращения или смягчения негативных последствий возмущающих воздействий.

3. в качестве главной идеи, лежащей в основе систем оперативного менеджмента, должен использоваться активный упреждающий тип управления;

4. система оперативного менеджмента инновационного развития должна обладать высокой степенью адаптивности;

5. система оперативного менеджмента должна быть открытой и развиваемой, что позволяет оперативно производить функциональные и структурные перестройки в соответствии с постоянно изменяющимися условиями внешней среды.

Перечисленные особенности диктуют необходимость разработки системы управления инновационным развитием предприятия сферы услуг с формированием соответствующих инструментов и методов. Выявление типов инноваций, которые могут осуществлять предприятия сферы услуг для повышения эффективности производства и конкурентоспособности продукции, требует многокритериальной комплексной классификации инноваций. Теоретические основы инноваций позволяют разрабатывать практические рекомендации для осуществления активной инновационной деятельности с целью преодоления экономической отсталости и повышения конкурентоспособности отечественных предприятий сферы услуг.

Инновационная активность предприятия определяется способностью создавать и реализовать инновации для обеспечения конкурентоспособности в долгосрочном периоде [53]. Хотя в долгосрочном периоде без инноваций предприятие не может развиваться или даже удерживать конкурентные позиции на рынке, в каждом конкретном случае выбор в пользу инноваций делается предприятием по критерию сравнительной эффективности использования средств для достижения текущих или стратегических целей. Стратегия предприятия сферы услуг должна активно учитывать особенности управления инновационным предприятием и акцентировать внимание не только на долгосрочных целях, но и на оперативном менеджменте в организации.

Инновационная деятельность представляет собой организационно-управленческую поддержку реализации всех этапов жизненного цикла продукта. Спектр задач управления инновационной деятельностью растет и предполагает маркетинговую поддержку инноваций и создание интеллектуальной собственности, инвестирование инноваций и помощь в преодолении сопротивления изменениям со стороны сотрудников. Это требует разработки теоретического и научно-методологического обоснования, выбор подходящих инструментов. Неправильная оценка особенностей инновационной деятельности и нехватка в формулировках теории и методологии в сфере услуг приводят к заметному снижению эффективности и результативности примененных инноваций, что влияет на конкурентоспособность организации. Поэтому необходимо учитывать, что инновационная деятельность сферы услуг имеет следующие особенности [54]:

1. в процессе внедрения инноваций осуществляется изменение объекта управления – средства труда, технология и специфика продукта.
2. в отличие от обычного управления организацией, управление инновационной деятельности значительно более нестабильно, подвержено рискам и включает изменчивость всех составляющих элементов системы.

3. управление инновациями обусловлено реакцией на внешние экономические факторы. Нередко инновационные проекты имеют социальную или имиджевую направленность.

4. традиционный финансовый подход обоснования экономической эффективности инновационных внедрений не всегда адекватно учитывает влияние инноваций на внутреннюю и внешнюю среду организации, не всегда может быть оценен положительный эффект инноваций.

5. управление инновациями предполагает координацию деятельности, а не только организационно-технические аспекты.

Наряду с отмеченными особенностями выявляются и актуальные проблемы общего характера, тормозящие развитие инновационной деятельности в рассматриваемой сфере. К ним относятся [55]:

- инерционность инновационных систем регионов;
- недостающих уровень компетенции специалистов, участвующих в инновационной деятельности;
- значительное удорожание инновационных разработок, увеличение сроков окупаемости инновационных проектов, возрастание экономических и финансовых рисков;
- острая нехватка у предприятий собственных финансов для инновационной деятельности;
- низкий уровень информационного обеспечения информированности сведениями о мировых и российских научно-технических достижениях, и инновациях, применимых в различных сферах услуг, а также видах услуг и обслуживания, эффективных методах управления;
- низкое участие государства в финансовой поддержке инновационной деятельности предприятий сферы услуг;
- небольшое количество статистических данных и оценочных показателей активности и результативности инновационной деятельности в сфере услуг по регионам и по стране [56].

Данные проблемы свидетельствуют о том, что для эффективного управления инновационной деятельностью требуется обдуманый и научно подкрепленный подход к управлению инновационным развитием предприятия сферы услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современной экономике важнейшим показателем развития предприятий сферы услуг является конкурентоспособность услуг и товаров, которая в свою очередь зависит от уровня инновационного развития оказываемых услуг, производства и управления предприятия. Однако, не смотря на видимый ажиотаж на такие понятия как инновация, инновационная деятельность и инновационное развитие, в настоящее время существует дефицит конкретных методик и методов управления инновационной деятельностью и инновационным развитием предприятий сферы услуг. Данное исследование позволило изучить соответствующие теоретические аспекты на базе трудов отечественных и зарубежных авторов и предложить собственные разработки для внедрения в повседневную жизнь организаций сферы услуг.

В рамках проведенного диссертационного исследования были изучены основные существующие концепции инновационного развития, на базе которых автором была сформулирована собственная концепция, учитывающее внедрение инновационной деятельности по всем направлениям деятельности фирмы и изменение взаимоотношений между всеми участниками инновационного процесса. Данная концепция позволяет минимизировать риски сопротивления изменениям участникам инновационной деятельности и за счет изменения практически всех бизнес-процессов организации позволяет достигать наиболее видимых результатов.

Диссертационное исследование позволило выявить основные особенности и проблемы инновационного развития предприятий сферы услуг, столкновение с которыми неизбежно при следовании по пути инновационного развития. Для учета данных особенностей и проблем в условиях нестабильной экономической ситуации России были сформулированы определенные методы управления инновационным развитием, в частности метод гибкого управления инновационным развитием. Данный метод позволяет организации легко отслеживать изменения во внешней и внутренней среде и незамедлительно реагировать в соответствии с типом поступившего изменения. Оперативность

такого рода повышает конкурентоспособность предприятий за счет учета потребностей клиента, идей и желаний команды компании и постоянной осведомленности об изменениях во внешней среде организации.

Для внедрения гибких методов управления инновационным развитием на предприятиях сферы услуг автором исследования была предложена модель управления инновационным развитием. Данная модель позволяет четко распределять ресурсы по этапам инновационной деятельности организации. Кроме того, был предложен механизм управления инновационным развитием сферы услуг, который определяет последовательность действий организации при внедрении гибких методов управления инновационным развитием. Данный механизм показывает формирование первоначальной стратегии организации с учетом факторов внешней и внутренней среды и какие инновационные действия требуются в ключевых подсистемах организации, таких как продажи, управление проектами, сервис, маркетинг и др. Данный механизм подразумевает проводить частую оценку эффективности текущей стратегии и частично менять ее в соответствии с внешними условиями. Применение подобных механизмов позволяет перейти на путь инновационного развития с минимальными рисками потери финансов или сопротивления кадров и поэтому легко применим на предприятиях сферы услуг.

В ходе работы была создана программа управления инновационным развитием, включающая в себя мероприятия по трем основным направлениям, в соответствии с которой был реализован проект внедрения механизма гибкого управления предприятием на базе ООО НПФ «Иридий». Основными подсистемами, в которых были произведены изменения стали продажи, управление проектами, сервис и маркетинг, а также организационная структура предприятия. По результатам внедрения проекта в компании увеличилось число продаж на 50%, уменьшилось время реализации проектов, повысилось число рабочих мест в связи с расширением рынка и повысилась лояльность клиентов. Таким образом можно сделать вывод об эффективности

использования гибких методов управления инновационным развитием предприятий сферы услуг.

Список использованных источников

1. Осипенко О. Проблемы отраслевого саморегулирования в российской экономике / О. Осипенко // Вопросы экономики. – 2005. – №. 2. – С. 69-82.
2. Балаева А. Сфера услуг в мировой экономике: тенденции развития / А. Балаева // Мировая экономика и международные отношения. – 2007. – №. 3. – С. 23-28.
3. Кликич Л. М. Эволюция сферы услуг: неравновесный подход / Л.М. Кличик. – Москва: МСХА, 2004. – 99 с.
4. Демидова Л. С. Сфера услуг в постиндустриальной экономике / Л.С. Демидова // Мировая экономика и международные отношения. – 1999. – №. 2. – С. 24-32.
5. Рутгайзер В. М. Сфера услуг. Новая концепция развития. / В.М. Рутгайзер, Т.И. Корягина, Т.И. Гарбузова. – Москва: Экономика, 1990. – 158 с.
6. Всемирный банк [Электронный ресурс] – Режим доступа : www.worldbank.org
7. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / Г.А. Аванесова. – Москва: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
8. Международный валютный фонд [Электронный ресурс] – Режим доступа : www.imf.org
9. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок - Москва: Вильямс, 2005. – 1008 с.
10. Восколович Н. А. Экономика платных услуг / Н. А. Восколович -Москва: Юнити-Дана, 2007. – 399 с.
11. Российский статистический ежегодник. 2016: стат. сб. / Росстат. - Москва, 2016. – 714 с.
12. Российский статистический ежегодник. 2017: стат. сб. / Росстат. - Москва, 2017. – 686 с.

13. Маркова В. Д. Маркетинг услуг. / В.Д. Маркова // Финансы и статистика. – Москва, -1996. С. 8-12.
14. Демидова Л. С. Сфера услуг в постиндустриальной экономике / Л. С. Демидова //Мировая экономика и международные отношения. – 1999. – №. 2. – С. 24-32.
15. Франчайзинг. Итоги 2017. [Электронный ресурс] — Режим доступа : http://www.rarf.ru/content/document_r_FAC125F7-5F10-47D9-8E37-09277E57A0B1.html
16. Gronroos C. Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface / C. Gronroos //Journal of business research. – 1990. – Т. 20. – №. 1. – С. 3-11.
17. Третьяк О. А. Маркетинг: новые ориентиры модели управления. Учебник. / О. А. Третьяк. -Москва: Проспект, 2016. – 403с.
18. Бурнышев К. В Управление инновациями на предприятии: новые контексты и старые проблемы / К.В. Бурнышев, В.И. Донова //Социологические исследования. – 2007. – №. 5. – С. 31-37.
19. Российский статистический ежегодник. 2017: стат. сб. /Росстат. - Москва, 2017. – 686 с.
20. Решетникова Е. Г. Сфера услуг: планирование, проблемы, перспективы. / Е. Г. Решетникова. -Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1988. – 435 с.
21. Ведзижев А.Б. Инновации как фактор экономической эффективности промышленных предприятий : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Ведзижев Анзор Баширович. -Москва, 2007. – 141 с.
22. Розенберг Н. Как Запад стал богатым. Экономическое преобразование индустриального мира / Розенберг Н., Бирдцелл Л. Е. -Новосибирск: Экор. 1995. – 352 с.
23. Об утверждении Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс] : постановление Правительства Рос. Федерации от 8 декабря 2011 г. № 2227 // Справочная

- правовая система «КонсультантПлюс». – режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_123444/
24. Маннапов Р. Г. Закономерности, особенности и проблемы развития инновационной деятельности в сфере услуг региона / Р. Г. Маннапов // Региональная экономика: теория и практика. – 2012. – №. 32. – С. 24-32.
25. Николаев А.Н. Инновации – основа конкурентоспособности и экономической безопасности предприятий / А.Н. Николаев, А.Е. Яковлев // Креативная экономика. – 2013. -№11. – С. 42-45.
26. Сердюкова Ю. С. Инновационная система в регионах России: оценка состояния и развития / Ю.С. Сердюкова, О.В. Валиева, Д.В. Суслов //Регион: экономика и социология. – 2010. – №. 1. – С. 179-197.
27. Защук М. С. Формирование инновационной стратегии торгового предприятия в конкурентных условиях / М.С. Защук // Управление в условиях глобальных мировых трансформаций: экономика, политика, право. – 2017. – С. 284-287.
- 28 Михайлов С. Н. Инновационное развитие как основа повышения конкурентоспособности предприятия / С. Н. Михайлов, С. М. Кулиш, А. С. Шаламинова // Вестник экономики, права и социологии. – 2012. – №. 3. – С. 58-61. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnoe-razvitiye-kak-osnova-povysheniya-konkurentosposobnosti-predpriyatiya>.
29. Шумпетер Й.А Теория экономического развития / Й.А. Шумпетер – Москва: Эксмо, 2015. – 422 с.
30. Твисс Б. Управление научно-техническими нововведениями / Б. Твисс – Москва: Экономика, 1989. - 262 с.
31. Менш Г. Неоклассические теории инноваций / Г. Менш— Москва: Наука. 1981. – 437 с.
32. Вегер Л Изучаются закономерности нововведений учеными. / Л. Вегер - Москва: Наука, 1981г. – 335 с.

33. Кузык Б.Н. Прогнозирование, стратегическое планирование и национальное программирование : Учебник / Б.Н. Кузык, В.И. Кушлин, Ю.В. Яковец. - Москва: Экономика, 2011. – 604 с.
34. Яковец Ю.В. Эпохальные инновации XXI века / Ю.В. Яковец. – Москва: Экономика, 2014. – 439 с.
35. Глазьев С.Ю. Эволюция технико-экономических систем: возможности и границы централизованного регулирования / С.Ю. Глазьев, Д.С. Львов, Г.Г. Фетисов. – Москва: Наука, 1992. – 309 с.
36. Глазьев С. Ю. Развитие российской экономики в условиях глобальных технологических сдвигов / С.Ю. Глазьев. Москва: Экономика, 2007. – 160 с.
37. Кондратьев Н. Д. Большие циклы конъюнктуры и теория предвидения / Н.Д. Кондратьев -Москва: Экономика, 2002. – 762 с.
38. Кравцова В.И. Инновационная модель развития России. Теория и практика нововведений / В.И. Кравцов. -Москва: ИТ РК РСПП, 2016. – 513 с.
39. Система моделей, механизмов и схем управления инвестициями в инновации / В. И. Кравцова [и др.] -Москва: Славянская школа, 2002. – 160 с.
40. Кравцова В. И. Потенциал конкурентоспособности России: инновации, управление, маркетинг / В. И. Кравцова. - Москва: Адалень, 2003. –620 с.
41. Кокурин Д.И. Управление инновациями / Д.И. Кокурин. -Москва: Наука, 2009. – 252 с.
42. Валдайцев С.В. Оценка бизнеса и инноваций / С.В. Валдайцев. –Москва: ЮНИТИ, 2014. - 576 с.
43. Зинов В. Г. Инновационное развитие компании. Управление интеллектуальными ресурсами / В.Г. Зинов. – Москва: Дело, 2016. -248 с.
44. Мищенко Л.Я. Формирование механизма управления развитием промышленной корпорации: Монография. / Л.Я. Мищенко, Э.Ю. Арутюнов. – Краснодар, 2012. – 214 с.
45. Никулина О.В. Системный подход к управлению инновационным развитием промышленных предприятий / О.В. Никулина // Современные технологии управления. -2005. - №5 (17). – С. 36-48.

46. Диесперова Н. А. О роли сферы услуг в современной экономике/ Н.А. Диесперова, Л. А. Жданова // Вестник РУДН. -2009. -№3. – С. 25-31.
47. Лирмян Р. А. Венчурное инвестирование в инновации: мировой опыт и российская практика /Р.А. Лирмяк // Научная книга. – 2006. -№2 – С. 17-43.
48. Фатьянова И. Р. Разработка комплексного подхода к совершенствованию национальной инновационной системы России : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Фатьянова Ирина Рудольфовна. - Москва, 2011. - 208 с.
49. Клейман Юлия Алексеевна. Инновации как фактор активизации экономического роста в России : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Клейман Юлия Алексеевна; - Ростов-на-Дону, 2008.- 190 с.
50. Сайфуллина С.Ф. Проблемы инновационного развития российских предприятий/С.Ф. Сайфуллина // Успехи современного естествознания. – 2010. – № 3. – С. 171-173;
51. Одинцов Кирилл Андреевич. Региональная инновационная система как фактор экономической безопасности России: дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Одинцов Кирилл Андреевич; - Мурманск, 2008.- 143 с.
52. Гамидов Г. С. Инновационная экономика: стратегия, политика, решения / Г.С. Гамидов, Т.А. Исмаилов, И.Л. Туккель // Санкт -Петербург: Политехника. – 2007. –356 с.
53. Акулов В.Б. Особенности принятия решений субъектом стратегического менеджмента / В.Б. Акулов, М.Н. Рудаков // Проблемы теории и практики управления. – 1999. – №. 3. – С. 88-90.
54. Максимов Ю. М. Инновационное развитие экономической системы: оценка эффективности трансфера технологий / Ю.М. Максимов, С. Н. Митяков, О. И. Митякова // Инновации. – 2006. – №. 7. – С. 12-17.
55. Друкер П. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения/ П. Друкер. - Москва: Фаир-пресс, 1998. –288 с.
56. Алферов В.А. Стратегия управления инновационной деятельностью хозяйствующих субъектов: дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Алферов Виктор Алексеевич. - Санкт-Петербург, 2006. -173 с.

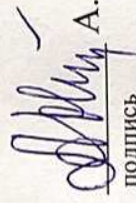
57. Гамидов Г. С., Исмаилов Т. А., Туккель И. Л. Инновационная экономика: стратегия, политика, решения / Г.С. Гамидов, Т.А. Исмаилов, И.Л. Туккель. - Санкт - Петербург: Политехника, 2007. –356 с.
58. Обер–Крие Д. Управление предприятием: учебник/ Дж. Обер-Крие. - Москва: Сирин, 2012. -565 с.
59. Бовин А.А. Управление инновациями в организации. / А.А. Бовин. -Москва: Омега - Л, 2015. – 415 с.
60. OnAgile [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://onagile.ru>
61. Агентство экономической информации «Прайм» [Электронный ресурс] – Режим доступа : https://www.lprime.ru/press_release/20171030/828075244.html
62. Agile-манифест разработки программного обеспечения [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://agilemanifesto.org/iso/ru/manifesto.html>
63. Принципы Agile [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://agilemanifesto.org/iso/ru/manifesto.html>
64. Портал Talent-management [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.talent-management.com.ua/4172-primenenie-agile-praktiki-agile-hr>
65. Перрьяр М. Стратегическое управление внешним информационным потоком / М. Перрьяр // Проблемы теории и практики управления. – 1994. – №. 6. – С. 99-104.
66. Методы и механизмы управления развитием инновационной деятельности : коллективная монография / под ред. А. И. Добрынина, Е. С. Ивлевой. — Санкт-Петербург: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. — 504 с.
67. Тхабит А. Ф. Концепция механизма управления инновационным развитием предприятия /А.Ф. Тхабит // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №. 4. – С. 372-372.
68. Grant R.M. The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation / R.M. Grant // California Management Review. 1991. Vol. 33. – С. 76-98.

69. Российский экспортный центр [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://www.exportcenter.ru>
70. Трейси Б. Переговоры / Б. Трейси. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2014. -144 с.
71. Омельченко Е. В. Производственное предпринимательство в России. Оценка эффективности / Е.В. Омельченко. – Москва: Экономика. -2002. -151 с.
72. Фалько С. Г. Инновационный менеджмент / С.Г. Фалько. -Москва: Изд-во МГТУ им. НЭ Баумана, 1996. – 111 с.
73. Меньшиков С. М. Новейшие тенденции в организации управления крупными фирмами в США. / С.М. Меньшиков. -Москва: Наука, 1966. – 83с.
74. Банчева А. А. Рыночный потенциал организации в системе стратегического управления / А.А. Банчева // Маркетинг. – 2007. – №. 2. – С. 95-102.
75. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей / С. Кови. – Москва: Альпина Паблишер, 2018. – 398 с.
76. Schwaber K. The Scrum Guide. The definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game /K. Schwaber, J. Sutherland. –London: Prentice Hall, 2018. – 19 с.
77. Кусакина О.Н. Методические подходы к оценке социально-экономической эффективности интеграции / О. Н. Кусакина, Е. В. Скиперская //Научные труды SWorld. – 2012. – Т. 31. – №. 4. – С. 8-16.
78. Деловой журнал «Инвест-Форсайт» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.if24.ru/agile-pokoryaet-rossiyu>

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт
кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой


А. Н. Чаплина
ПОДПИСЬ

« 21 » 06 2018 г.

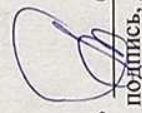
МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Методы управления инновационным развитием предприятия сферы услуг

38.04.02 «Менеджмент»


38.04.02.17 «Управление проектом (в том числе по отраслям)»

Научный руководитель


ПОДПИСЬ, дата
06.06.18

канд. экон. наук, доцент
должность, уч. степень
А.С. Пчелинцева

Выпускник


ПОДПИСЬ, дата
06.06.18

ЭУ16-07М-УП
номер группы
Е.Б. Королькова

Красноярск 2018