

***Земба Арина Витальевна***

студентка

Научный руководитель

***Рябова Марина Анатольевна***

канд. экон. наук, доцент, заведующая кафедрой

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный  
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

## **ПРИМЕНЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

***Аннотация:** инновации играют ключевую роль в развитии современного обслуживания, обеспечивая улучшение качества услуг, оптимизацию бизнес-процессов и удовлетворение потребностей клиентов. В статье рассматриваются основные теоретические концепции и практические аспекты применения инновационных методов в сфере обслуживания. Основное внимание уделяется классификации инноваций, анализу их воздействия на бизнес и потребителей, а также перспективам развития в данной области.*

***Ключевые слова:** инновационные методы, обслуживание, бизнес-процессы, потребители.*

В современном мире конкуренция в сфере обслуживания становится все более острой, и компании вынуждены постоянно совершенствовать свои методы работы, чтобы оставаться на рынке. Инновационные методы играют решающую роль в этом процессе, предоставляя компаниям новые возможности для привлечения клиентов, улучшения качества обслуживания и повышения эффективности бизнес-процессов.

По мнению ученых, инновации – это целенаправленно проводимые изменения во всех сферах хозяйственной деятельности компании для обеспечения эффективной адаптации к внешней среде.

Инновации в сфере обслуживания можно классифицировать по нескольким основаниям.

1. Технологические инновации, такие как внедрение новых информационных систем, автоматизация процессов обслуживания и использование искусственного интеллекта.
2. Процессуальные инновации, которые направлены на оптимизацию работы компании и улучшение клиентского опыта.
3. Инновации в продукте или услуге, предполагающие создание новых продуктов или улучшение существующих.
4. Организационные инновации, такие как внедрение новых моделей управления или изменения в корпоративной культуре.

Процесс внедрения инновационных методов в сфере обслуживания включает следующие этапы.

1. Инициирование инновации;
2. Оценка рыночной привлекательности инновации;
3. Разработка технологических и маркетинговых основ нововведения;
4. Внедрение инновации;
5. Оценка эффективности.

Раскроем каждый этап более подробно. Во-первых, инициирование означает деятельность, которая содержит в себе цели и задачи инновации, ее технико-экономическое обоснование. Во-вторых, проводимые маркетинговые исследования помогают выявить предпочтения реальных и потенциальных потребителей, сформировать свойства, благодаря которым станет ясно – стоит ли продвигать инновацию на рынке и далее. В-третьих, определяется совокупность материальных и трудовых ресурсов, необходимых для оказания услуги, тестируются различные стратегии инноваций. На этапе внедрения проверяется реакция потребителей, собирается обратная связь от использования инноваций. В заключительном этапе рассчитываются показатели эффективности и эффекта, которые определяют дальнейшие шаги компании в отношении использования инновации [2].

Практические примеры инновационных методов в сфере обслуживания бы-  
вают следующими.

1. Использование искусственного интеллекта для персонализации услуг и предсказания потребностей клиентов.

2. Внедрение системы обратной связи с клиентами через мобильные приложения или онлайн-платформы.

3. Разработка новых цифровых платформ для бронирования и оплаты услуг.

Практическое применение инноваций в сфере обслуживания охватывает широкий спектр областей, начиная от ресторанного бизнеса и гостиничного сервиса, заканчивая телекоммуникационными услугами и торговлей [5]. Рассмотрим некоторые практические примеры применения инноваций.

1. Разработка мобильных приложений и цифровых платформ: многие компании в сфере обслуживания разрабатывают мобильные приложения и цифровые платформы для удобства клиентов. Например, приложения для заказа еды позволяют пользователям выбирать блюда, оплачивать заказ и отслеживать его статус через мобильные устройства. Это улучшает клиентский опыт и повышает лояльность.

2. Использование искусственного интеллекта и аналитики данных: многие компании в сфере обслуживания используют искусственный интеллект и аналитику данных для улучшения персонализации услуг и предсказания потребностей клиентов. Например, алгоритмы машинного обучения могут анализировать предпочтения клиентов и предлагать им подходящие товары или услуги.

3. Внедрение роботизации и автоматизации: некоторые компании в сфере обслуживания начинают использовать роботов и автоматические системы для выполнения рутинных задач. Например, роботы-официанты могут обслуживать клиентов в ресторанах.

4. Развитие онлайн-образования и обучения: с развитием технологий многие компании в сфере обслуживания начинают предлагать онлайн-образовательные программы и тренинги для персонала. Это позволяет сотрудникам развивать свои навыки и компетенции, что в конечном итоге способствует улучшению качества обслуживания.

5. Экологически ориентированные инновации: в ответ на растущее осознание экологических проблем многие компании в сфере обслуживания внедряют инновации, направленные на снижение экологического воздействия. Например, использование биоразлагаемой упаковки в ресторанах или внедрение энергоэффективных технологий в гостиничном бизнесе.

По мере развития технологий и изменения потребностей клиентов, инновации в сфере обслуживания будут продолжать развиваться. Некоторые перспективы включают: рост использования виртуальной и дополненной реальности для улучшения клиентского опыта; развитие автономных систем и роботизации для более эффективного обслуживания; углубление анализа данных и применение более продвинутых алгоритмов машинного обучения для персонализации услуг и повышение внимания к экологической устойчивости и развитие зеленых технологий в сфере обслуживания [3].

Инновации в сфере обслуживания оказывают значительное влияние на бизнес и потребителей, способствуя увеличению конкурентоспособности компаний, повышению лояльности клиентов и оптимизации бизнес-процессов [1].

В будущем можно ожидать дальнейшего развития инноваций в сфере обслуживания, включая расширение использования технологий искусственного интеллекта, развитие персонализированных сервисов и усиление цифровизации обслуживания.

Следует отметить, что существуют и другие инновационные методы, такие как внедрение новых технологий (например, виртуальная и дополненная реальность интернет-магазинов на базе обслуживающего предприятия), разработка новых моделей бизнеса (подписочные сервисы, круглосуточная поддержка

клиентов), устойчивое развитие и забота об окружающей среде, обучение и развитие персонала, а также анализ данных и машинное обучение [4].

В заключении статьи можно сделать вывод о том, что инновационные методы играют важную роль в современной сфере обслуживания, предоставляя предприятиям новые возможности для роста и развития. Понимание и использование инноваций позволяет компаниям оставаться конкурентоспособными и удовлетворять растущие потребности клиентов в услугах, а также улучшать клиентский опыт и достигать более высоких результатов в современной конкурентной среде.

### *Список литературы*

1. Хотяшева О.Н. Инновационный маркетинг в малых и средних фирмах. Краткий курс для магистерской подготовки: учеб. пособие / О.Н. Хотяшева. – М.: Проспект, 2010. – 240 с.
2. Скрынникова И.А. Применение инновационных технологий в сфере сервиса / И.А. Скрынникова // Интеллект, инновации, инвестиции. – 2013. – №3. – С. 98. – EDN RDUILP
3. Рябова М.А. Место инноваций в моделях экономического роста / М.А. Рябова // Социально-гуманитарное знание: теория и практика: материалы Всероссийской конференции (Ульяновск, 28 мая 2009 г.). – Ульяновск: Вектор-С, 2009. – С. 44–51. EDN ZSWYMX
4. Грекова Г.А. Актуализация современной системы обучения в сервисных организациях / Г.А. Грекова, О.В. Дудкина // Экономические исследования и разработки. – 2017. – №4. – С. 134–146. – EDN ZFJDPR
5. Дудкина О.В. О выборе восприятия внешней среды для предприятия сервиса / О.В. Дудкина // Туризм и индустрия гостеприимства: современное состояние и тенденции развития: материалы II Международной научно-практической конференции. – 2016. – С. 175–177. – EDN XCKNNX