

рушению в экологическом кризисе, который охватывает не только природную среду обитания людей, но и экологию, как человека, так и общества. Переход всей жизнедеятельности людей к новому качеству сопровождается весьма значительным ускорением всех процессов, которые значительным образом меняют условия, алгоритм, характер, последствия поведения людей и образа их жизни во всех сферах их существования, в том числе социально-экономической и производственно-технической. Инновации выражаются в разработке систем автоматизированных машин и механизмов, полностью управляемых компьютерными системами, применительно ко всем видам материального и интеллектуального производства, а также услуг, в том числе и высококвалифицированных, включая проектирование и конструирование, услуги образования и оказания медицинской помощи, а инвестиции в реальный сектор экономики концентрируются на производстве и внедрении этих систем [2].

Опыт большинства западных стран показывает, что наиболее высокого экономического развития добились те страны, которые формировали инвестиции в течение длительного времени и государственные инвестиции в этих странах сосредоточены в отраслях, от которых зависит национальная безопасность, производство общественных товаров.

#### **Литература**

1. <http://www.inosmi.ru>.
2. Бармашова Л.В., Кошелева И.А., *Инновационно-инвестиционный процесс в условиях глобальной трансформации, Научные труды Вольского экономического общества России, т. 125.*
3. Викторова Т.С., Бородулин В.Ю. *Моделирование системы менеджмента в воспроизводственном процессе, Труды Вольского экономического общества России, том 125, М.: 2009.*
4. Зинченко В.В., *Социально-политическая и экономическая трансформация современных транзитивных обществ Европы, Менеджмент в России и за рубежом, 2012, № 1.*
5. Кузнецова А.И., *Управление инвестиционной привлекательностью предприятий научно-промышленного комплекса, М.: URSS, 2010.*

#### **Literature**

1. <http://www.inosmi.ru>
2. Barmashova LV, IA Koshelev, *innovation and investment in the global process of transformation, Proceedings of the Wolski Economic Society of Russia, Vol 125,*
3. Viktorova TS, Borodulin VJ, *modeling management system in the reproduction process. Proceedings of the Wolski Economic Society of Russia, Volume 125, New York: 2009*
4. Zinchenko VV, *social, political and economic transformation of modern societies transitive European Management in Russia and abroad, 2012, № 1.*
5. A. Kuznetsov, *Office investment potential scientific and industrial complex, Moscow: URSS, 2010.*

## **ОСОБЕННОСТИ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОТРАСЛИ)**

**Features of enterprise innovation services (for example, the healthcare industry)**

**Власюк Ю.А., к.э.н., доцент,**

*УО "Брестский государственный технический университет" г. Брест*

**Yu.A.Vlasyuk, PhD, Associate Professor,  
Brest State Technical University, Brest**

*Статья посвящена характеристике и анализу инновационной деятельности предприятий сферы услуг. Проанализирована специфика инновационной*

деятельности предприятий медицинской отрасли. Дана классификация инноваций в медицинских организациях.

*Ключевые слова:* сфера услуг, инновации, стратегия предприятий медицинской отрасли, классификация инноваций, инновационный процесс, эффективность.

*The article covers description and analysis of the innovation activity in service rendering enterprises. Analyzed specific innovation enterprises of medical industry. The classification of innovation in medical rendering enterprises was given.*

*Key words:* service industries, innovation, strategy of medical enterprises, innovation classification, innovation process, effectiveness

Многие предприятия отраслей услуг в последние десятилетия интенсивно интегрируются в инновационную экономику. Инновация в сфере услуг - это результат инновационной деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и др.), который способен более эффективно удовлетворять общественные потребности. Инновация представляет собой непрерывный процесс создания, тестирования и внедрения новых идей. Вопрос инноваций в сфере услуг является объектом исследования ряда ученых, таких как П. Друкер, К. Хаксевер, Л. Берри, Г.А. Аванесова и др.

Выживание медицинской организации и ее процветание близко связаны с результатом процесса создания ценности. Чтобы достичь этого, у организации должна быть выработана инновационная стратегия.

Рынок медицинских услуг обладает следующими характеристиками:

- ограниченность числа продавцов и входа на рынок;
- неоднородность медицинской услуги, ее индивидуальность, уникальность;
- недостаточная информированность покупателей о рынке услуг;
- невозможность или затруднительность сопоставления цены и качества;
- наличие большого числа государственных или частных бесприбыльных организаций;
- неопределенность в прогнозе результата;
- неравнодоступность медицинских услуг.

Постепенные изменения в сознании населения приводят к изменению структуры спроса на медицинские услуги и медицинские товары: растет спрос на информационные ресурсы, препараты для самостоятельного лечения, профилактические процедуры и медицинские услуги.

Инновационная стратегия в здравоохранении имеет свои отличительные особенности, связанные со спецификой потребительского спроса и рынка медицинских товаров и услуг. Инновационная направленность во многом обусловлена формой финансирования здравоохранения и оплаты медицинских услуг (частная, страховая, государственная), а также формой собственности предприятий, производящих товары медицинского назначения и оказывающих медицинские услуги (частная, муниципальная, государственная, благотворительных фондов и т.д.). Потребность в инновационных медицинских услугах обусловлена тем, что потребительский спрос на медицинскую услугу всегда был, есть и будет. Анализ медицинской статистики показывает, что, несмотря на значительные успехи здравоохранения в определенных областях, общество в целом не становится здоровее.

Конкуренция между различными медицинскими учреждениями в силу особенностей медицинского рынка невысока. Низкий уровень конкуренции объясняется тем, что потребность в медицинских услугах высока и не удовлетворена и различные медицинские учреждения работают в разных, не пересекающихся нишах. Наличие у определенных медицинских учреждений эксклюзивных методик лечения приводит к монополизму на узких сегментах, хотя в целом стимулирует конкуренцию. Конкуренция сильна на таких сегментах, как стоматология и косметология.

Конкурентную среду рынка медицинских услуг можно условно разбить на 3 группы:

1. Государственные медицинские учреждения.
2. Фармацевтический рынок, который переманивает клиентов, занимающихся самолечением под воздействием массовой рекламы.
3. Частные медицинские учреждения.

Конкурентными преимуществами для медицинских учреждений являются: высокий уровень технического (диагностического) оснащения, новые технологии, новое оборудование, наличие высококвалифицированных специалистов, возможность быстро реагировать на изменение потребности. Основные направления стратегии эффективного медицинского бизнеса основаны на контроле индикаторов результата деятельности: клиническая результативность, удовлетворенность пациентов качеством лечения, другие актуальные для уровня развития организации нефинансовые критерии и финансово-экономические результаты.

В сфере медицинских услуг разработка и внедрение инноваций имеют свои характерные черты, отличающиеся от создания и управления инновациями в сфере производства. Во-первых, значительная часть инноваций в сфере медицинских услуг не подлежит патентованию, что существенно сокращает жизненный цикл инноваций. Во-вторых, инновациям в сфере медицинских услуг характерны высокая неопределенность последствий. В-третьих, достаточно сложно оценить эффективность инновации. В-четвертых, в сфере медицинских услуг необходим комплексный подход к внедрению инноваций.

Можно выделить ряд классификационных признаков инноваций в медицинских организациях. В зависимости от объекта изменений могут быть выделены следующие типы инноваций:

- технические, связанные с внедрением новых видов медицинской техники, приспособлений, инструментов, а также технико-технологических приемов труда в обслуживании пациентов;
- организационно-технологические, связанные с новыми видами медицинских услуг, более эффективными формами обслуживания;
- управленческие, ориентированные на совершенствование внутренних и внешних связей медицинской организации, использующие методы и формы менеджмента;
- комплексные, охватывающие одновременно разные аспекты и стороны деятельности.

В зависимости от инициатора изменений инновации в сфере медицинских услуг могут быть подразделены на:

- инновации «сверху-вниз», иницируемые руководством организации;
- инновации «снизу-вверх», иницируемые самими медицинскими работниками.

Инновации в зависимости от причины их появления делятся на:

- инновации, вызываемые пациентами, – разрабатываются для решения конкретной проблемы целевого рынка;

- инновации, направленные на повышение эффективности, – разрабатываются для повышения эффективности процесса, существующей услуги или процедуры.

Классификация инноваций по степени новизны может быть представлена следующим образом:

- прорывные инновации – создание и внедрение новых медицинских услуг;
- постепенные инновации – улучшение существующих услуг или процессов;
- системные инновации – создание новой системы, например, новые формы сотрудничества и взаимодействия.

Внедрение инноваций в деятельность медицинской организации может происходить по всем направлениям. Можно выделить три основные группы изменений, происходящих на предприятиях сферы медицинских услуг под воздействием инновационной деятельности:

1) эндогенные - вызванные трансформациями во внешней среде;

2) экзогенные - связанные с потребностями самого предприятия в процессе его функционирования с сохранением (стабилизирующие изменения) или модификацией его функций (модифицирующие изменения);

3) рефлексорные - порожденные результатами функционирования предприятия во внешней среде и стимулирующие внутренние преобразования за счет "обратной связи".

Современный подход к инновациям в сфере услуг все в большей степени базируется на рассмотрении инноваций как некоторого процесса. Основной акцент делается на процесс обновления и постоянного улучшения. Пациент платит не за абстрактную услугу, а за конкретный процесс её оказания. Эти процессы производны от знаний исполнителя о мотивах пациента, должны укладываться во время, которое готов он отдать на оказание услуги. Значимыми аспектами инновационной деятельности предприятия выступают:

- наличие социальной группы как провайдера инновационной услуги;
- организационная структура, которая должна принять не вертикальную, а горизонтальную форму;
- создание культуры, включающей в себя мотивацию сотрудников, обучение и коммуникации. Конкурентам гораздо легче сымитировать инфраструктуру и технологии, чем воссоздать корпоративную культуру.

Наиболее эффективное использование инновационной стратегии может быть достигнуто лишь при комплексном подходе, который предполагает:

- изучение и прогнозирование рынка медицинских услуг;
- изучение поведения пациентов;
- изучение спроса на медицинские услуги и факторов, определяющих его изменение;
- изучение конкурентов, оказывающих аналогичные услуги.

Решение вышеперечисленных задач позволит снизить степень неопределенности и риска в процессе управления учреждениями здравоохранения и выработать четкой стратегии рыночного поведения.

Среди оценок эффективности инноваций наиболее популярными методами оценки являются методики STAR и IRI. Показатели, характеризующие иннова-

ционную активность организации, ее инновационную конкурентоспособность, принято разбивать на следующие группы: затратные; по времени; обновляемости; структурные. Однако не все методы оценки результативности инновационной деятельности могут быть применены к медицинским организациям. Критерий результативности инновационной деятельности в сфере медицинских услуг определяется избирательно. Остается мало проработанным вопрос о количественном оценивании (квантификации) инноваций. В составе эффективности нередко декларируются такая компонента, как социальная эффективность и другие качественные критерии, но методов их числового расчета не дается. Кроме того, экономическая эффективность инновационной деятельности может быть рассмотрена с позиции пациента.

Таким образом, инновационная стратегия только тогда является эффективной, когда реализация нововведений проходит по всем направлениям хозяйственной деятельности предприятия сферы медицинских услуг.

#### **Литература**

1. Гаджиев Р.С. Экономика здравоохранения: Учебное пособие. – М.: Медицина, 2003.
2. Медицинский менеджмент. Под общ. ред. Н. С. Алексеева. Издательство: Бонниер Бизнес Пресс, 2007.
3. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. Хаксевер К. и др. С-Пб: Изд-во Питер, 2002.
4. Шейман И.М. Теория и практика рыночных отношений в здравоохранении. М.: Изд-во ГУ-ВШЭ, 2008
5. Katarzyna Krot. Jakość i marketing usług medycznych Wydawnictwo: Wolters Kluwer, 2008
6. Eric N. Berkowitz. Essentials of Health Care Marketing. Jones & Bartlett Pub, 2006

#### **References**

1. Hajiyev, RS Health economics: the manual. - M.: Medicine, 2003.
2. Medical management. Under the general. Ed. NS Alekseeva Publisher: Bonnier Business Press, 2007.
3. Management and organization in the service sector. Theory and practice. Haksever K. et al Saint-Petersburg: Izd Peter, 2002.
4. Sheiman, IM Theory and practice of market relations in health care. M.: Izd HSE, 2008
5. Katarzyna Krot. Jakość i marketing usług medycznych Wydawnictwo: Wolters Kluwer, 2008
6. Eric N. Berkowitz. Essentials of Health Care Marketing. Jones & Bartlett Pub, 2006

## **АНАЛИЗ АУТСОРСИНГА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

### ***Outsourcing analysis in the Republic of Belarus***

**Власюк Ю.А., к.э.н., доцент,**

**Корнилюк Г.Б., ассистент,**

**УО “Брестский государственный технический университет”, г. Брест**

**Yu.A.Vlasyuk, PhD, Associate Professor,  
G.B. Kornilyuk assistant of Mamie,  
Brest State Technical University, Brest**

*Статья посвящена характеристике и анализу аутсорсинга как механизма оптимизации деятельности компаний. Проанализирована специфика аутсорсинга в Республике Беларусь. Рассмотрены особенности IT-аутсорсинга и перспективы его развития в Республике Беларусь.*