

УДК:338

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ПРОЕКТАМИ В СФЕРЕ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ)

Красникова А.С., Чепик П.И.

Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана

E-mail: krasnikovaas@gmail.com

В статье рассмотрены понятие «услуга», взаимосвязь услуг и государства, сделан акцент на роль инновационных проектов в сфере услуг, а также проанализирован инновационный проект в банковской сфере (пример Сбербанка).

Ключевые слова: информационные технологии, сфера услуг, инновации, дистанционное банковское обслуживание, государственные услуги.

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN PROJECT MANAGEMENT IN THE SERVICES (ON THE EXAMPLE OF THE BANKING)

Krasnikova A., Chepic P.

The article deals with the notion of "service", the interrelationship of services and the state, emphasis on the role of innovative projects in the service sector, as well as an innovative project in the banking sector (Sberbank example).

Keywords: information technologies, services, innovations, remote banking services, public services.

Введение. Инновации в сфере услуг есть движущий элемент, который позволяет наилучшим образом предоставлять услугу до потребителя. Информационные технологии в настоящее время являются платформой для инноваций любого рода бизнеса. В России ситуация в сфере информационных услуг весьма противоречива и требует особой модернизации, а также поддержки органов власти. Пристальное внимание со стороны государства направлено на инновационное развитие государственных услуг, таких как здравоохранение, образование и иного социального обслуживания граждан. Дистанционное банковское обслуживание (далее-ДБО) занимает лидирующую позицию в технологическом сервисе предоставления услуг.

1. Понятие «услуга».

«Услуга - любая деятельность, которую одна сторона может предложить другой; неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Ее предоставление может быть связано с материальным продуктом», такое определение услуги даёт один из классиков в области маркетинга Ф. Котлер.

Прежде всего, услуга – это то благо, которое выражается не в материальной форме, а в виде деятельности, образуя желаемый результат, иными словами, это ряд действий направленных на удовлетворение потребностей покупателя. Например, консультация врача, ремонт квартиры или машины – всё это является услугами.

Сфера услуг представляет совокупность отраслей хозяйства и видов деятельности, которые предназначены для производства и реализации услуг обществу. На рисунке 1 изображены виды услуг в зависимости от их роли в процессе воспроизводства и характера удовлетворяемых потребностей. [1]



Рисунок. 1 Виды услуг в зависимости от их роли в процессе воспроизводства и характера удовлетворяемых потребностей. [1]

2. Государство и «сфера услуг».

Политики, бизнес-сообщества и учёные уделяют пристальное внимание к сфере услуг, данный сектор активно развивается во многих странах, обеспечивая весомый рост экономики, решая проблемы занятости населения. В современном мире в развитых экономиках отводится до 2/3 и более совокупного ВВП. Например, общая доля услуг в ВВП ведущих зарубежных стран составляет 70-76 %, число занятых 66-76 % от количества работников отрасли сферы услуг. В России же ситуация в сфере услуг весьма противоречива, так доля услуг в ВВП за 1990 – 2013 гг. увеличилась с 32,6% до 69%. Но если сравнивать со странами Западной Европы и США, то можно заметить значительное отставание России в данном секторе. Необходима особая поддержка государства для модернизации и развития сферы услуг в таких отраслях, как здравоохранение, строительство, образование, транспорт и системы коммуникации в России. Важный критерий существования любого сектора экономики – это высокая конкурентоспособность, которая невозможна без инновационной составляющей для достаточного удовлетворения потребностей потребителя. Отсюда следует, что для увеличения ВВП страны, необходимы инновационные проекты, путем расширения сервиса предоставляемых услуг. [2]

Стоит добавить, что не так давно, в сфере услуг существовал значительный недостаток статистической информации, а также отсутствие элементарной системы показателей и индикаторов, которая бы подходила для достоверной проверки гипотез. И лишь в последнее время стали появляться исследования, которые связаны с построением индикаторов и оценки инновационной эффективности в сфере услуг. [3]

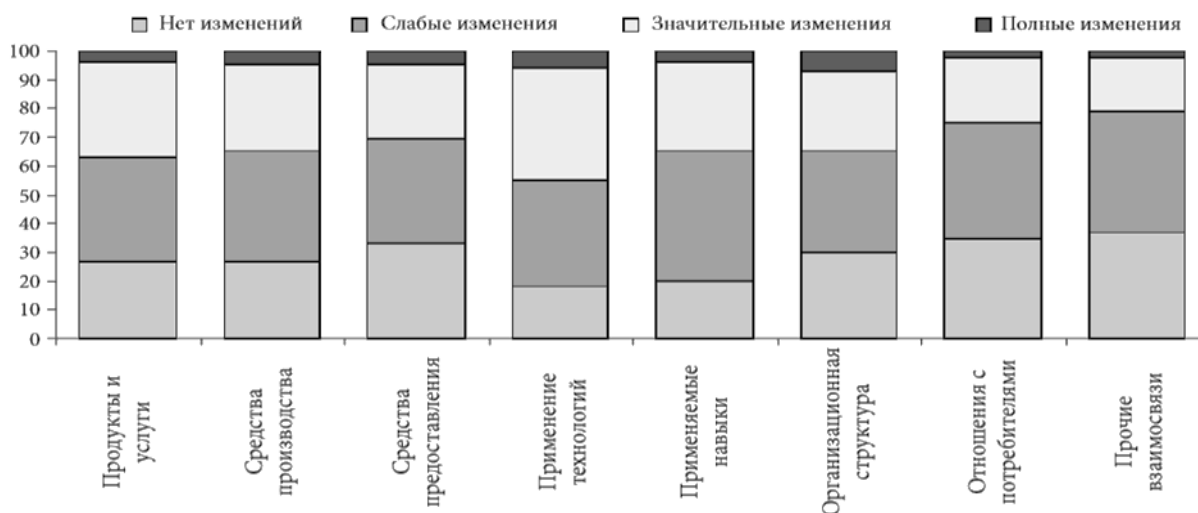


Рисунок 2. Технологические и нетехнологические инновации в сфере услуг (%). [4]

Конкурентоспособным звеном государства являются инновации в предоставлении государственных услуг. Так, в последнее время можно заметить рост и популярность системы электронных государственных услуг. Одну из таких, предлагает Пенсионный фонд Российской Федерации (далее - ПФ РФ), где с каждым днём увеличивается количество пользователей. Суть данной опции состоит в том что, например, застрахованное лицо может без визита в ПФ РФ, на сайте государственных услуг, оформить заявление на переход в ПФ РФ из негосударственного пенсионного фонда. Целью ПФ РФ является стремление повысить качество государственных услуг и сократить сроки их предоставления, снижение организационных расходов страхователей и Пенсионного фонда, а также создание доступной, необходимой и прозрачной информации. [5]

3. Инновационные проекты в сфере услуг.

Под определением инновационной услуги понимается использование абсолютно новых или качественно и технологически усовершенствованных услуг. Инновация в сфере услуг есть результат инновационной деятельности (технология, продукт и др.), который способен лучшим образом удовлетворять общественные потребности. Ведь инновации в сфере услуг прямо пропорционально связаны с растущими потребностями в обществе, которые просто невозможно удовлетворить без инноваций. [9]

За последние два десятилетия в России была сформулирована новая научная дисциплина – управление инновационными проектами, которая представляет собой раздел теории управления

социально – экономическими объектами, изучение методов, форм и средств для наиболее эффективного и рационального управления нововведениями. Для сферы услуг, понятие «инновационного проекта» можно сформулировать как сложную управляемую, хорошо структурированную и упорядоченную систему взаимоподчинённых, взаимообусловленных и взаимосвязанных по ресурсам и срокам экономических субъектов совместного производства услуг, деятельность которых направлена на достижение конкретных задач (целей), на приоритетные направления развития науки и техники. Также, под инновационным проектом в сфере услуг можно представлять создание новых видов услуг, технологий и оборудования, которые повышают качество и эффективность производства услуг. Тем самым происходит обеспечение неудовлетворённых потребностей населения, а также создание новых рабочих мест в муниципальном образовании. Основной составляющей инновационного проекта в сфере услуг есть раскрытие главного смысла и актуальности проблемы, построение дерева целей, которые формируются на основе маркетинговых исследований.

В ходе выбора инновационного проекта необходимо учесть оценку эффективности всех имеющихся альтернатив. Для этого можно воспользоваться различными вариантами инновационного проекта со стороны прибыли, стоимости и сроков реализации. Результатом на оказываемые услуги в течение всего жизненного цикла будет присутствовать стабильный спрос, которого будет достаточно для получения необходимой прибыли. Также при оценке инновационного проекта в сфере услуг можно базироваться на характеристике, которая анализируется на технологии реализации услуг с конкретной потребностью. Для объективной оценки необходимо принять во внимание критерии, которыми обычно оперирует потребитель, выбирая на рынке, по его мнению, наиболее эффективный способ реализации услуги. Следовательно, нужно провести анализ и учесть важные параметры для потребителя, путём анкетирования [8].

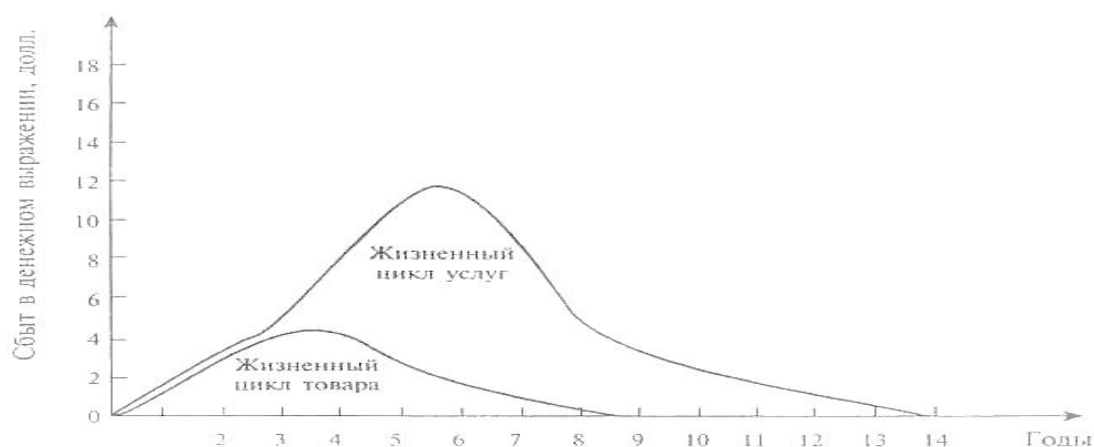


Рисунок 3. Жизненный цикл услуг. [7]

Существует определённая номенклатура параметров управления, которая используется при оценке конкурентоспособности оказываемых предприятием услуг. Две группы:

- параметры качества (технические) - подразумеваются потребности и условиях их удовлетворения (эстетические параметры, эргономические параметры, параметры назначения, нормативные параметры);

- экономические параметры - сюда входят полные затраты потребителя услуг, а также условия их получения и использование на рынке;

Выбирая оценку эффективности для инновационного проекта, необходимо учесть:

- наличие количественных оценок для их сравнения;
- отсутствие противоположных влияний параметров между собой;
- всесторонне охватывать все основные характеристики оцениваемого объекта;
- быть чувствительными к возмущениям, которые могут оказывать влияние на нужный объект.

Инновационное развитие услуг непосредственно связано с совокупностью административных методов, которые обеспечивают внедрение новшеств и формируют условия, стимулирующие инновации в условиях предприятия. После внедрения новшества, в сфере услуг изменяется технология и сама организация услуг, вместе с тем появляются новые организационно-экономические механизмы. На сегодняшний день происходит переход от ценовых показателей финансовых продуктов к сервисным и качественным характеристикам, такие как клиентоориентированность, скорость и качество его обслуживания, которые невозможно осуществить без информационных технологий. Поэтому создаётся некий тандем финансового рынка и IT-технологий, что приводит к решению вопроса банковского бизнеса. В современном технологическом развитии идёт активное внедрение оказания новых банковских услуг. Так можно заметить, что в банке появляются абсолютно новые виды технологических инноваций, которые раньше не были доступны в свободном доступе [9].

Абсолютно уверенно можно говорить, что банковская сфера проживает революцию в обслуживании клиентов. С развитием информационных технологий происходят изменения на глобальном уровне, тем самым повышается результативность новых банковских услуг, так же наблюдается переход от классической модели обслуживания клиентов банка к модели дистанционного банковского обслуживания клиентов (далее – ДБО).

ДБО является инновационным направлением в сфере банковского обслуживания клиентов. В России активно развиваются информационные технологии в банковском секторе, и не случайно, ведь данный способ оказания услуг уже был одобрен во всем мире и имеет свои положительные

стороны, такие как круглосуточная доступность, экономия времени, а также постоянный контроль своих счетов.



4. Инновационные проекты в сфере услуг на примере Сбербанка России. Поэтапное развитие.

Рассмотрим сферу банковских услуг в ПАО «Сбербанк» и этапы их продвижения в банке. «Сбербанк России» является крупнейшим банком в России, на его долю приходится около трети активов всего банковского сектора. Центральный банк РФ является учредителем и основным акционером ПАО «Сбербанк» и владеет 50% уставного капитала плюс одна голосующая единица.

Вместе с тем, акционерами банка являются более 245 тысяч физических и юридических лиц. Банк располагает обширной филиальной сетью в России, около 19 тыс. отделений и внутренних подразделений. [10]

Если заглянуть в историю Сбербанка, то Сберегательная книжка была самым популярным продуктом банка в СССР и обладала рядом функций, например, собирать и приумножать безналичные накопления вкладчика. Иными словами, Сберегательная книжка – это прототип сегодняшней пластиковой карты.

В 1994 году в Сбербанке начинают появляться первые пластиковые карты. Сегодня ими пользуется каждый третий россиянин, банковские карты настолько вошли в нашу жизнь, что стали практически незаменимым элементом существования современного человека (поступление зарплаты / стипендии / пенсии и т.п.).

Сегодня дебетовая карта является самым распространённым продуктом в Сбербанке. На базе данного продукта, т.е. пластиковой карты, существуют дополнительные опции, которыми клиент банка так же может воспользоваться. С каждым годом Сбербанк совершенствуется в этой сфере, делая всё самое возможное для удобного пользования услугами Банка.

Получая дебетовую (кредитную) карту Сбербанка, клиент может свободно использовать услуги, предлагаемые Банком. В данный перечень входит: Мобильный Банк, личный кабинет Сбербанк Онлайн, Автоплатёж Сотовой Связи, Автоплатёж ЖКХ, Автоплатёж Штрафы ГИБДД, Автоперевод, Мобильное приложение Сбербанк Онлайн (для iPhone, iPad, Android, Windows Phone), Apple Pay, Samsung Pay. Иными словами, если у клиента банка есть компьютерное устройство, смартфон или планшет, то он может совершать любые банковские операции, не выходя из дома.

С каждым годом происходит модернизация ДБО. С появлением банковских карт, стала развиваться и сфера услуг, направленная на удобное совершение банковских операций клиентом банка. Рассмотрим период с **1990 года** по сегодняшний день, тем самым отразим темп развития новшеств в России на примере ведущего банка страны – Сбербанка.

Именно в 1990 году состоялось представление первой кредитной карты Сбербанка СССР с платёжной системой VISA в Госбанке СССР в Москве. Первым её держателем был Александр Бурков, на тот момент Председатель Правления Сбербанка СССР. [11]

Через 3 года в 1993 году в отделениях Сбербанка Москвы начинают функционировать первые банкоматы.

Спустя 15 лет, в 2008 году была запущена услуга «Сбербанк Онлайн», с помощью которой клиент банка может круглосуточно в Интернете совершать банковские операции. Сегодня онлайн-банкинг пользуется более 30 млн. активных пользователей.

В 2009 году был обновлён интернет банк, где стало доступно управление банковскими счетами и картами. Онлайн – банкинг включает в себя следующие услуги:

1). Мобильный Банк – возможность получать информацию и действия, совершаемые картой с помощью мобильного телефона в виде СМС – уведомлений (выписка по карте / блокировка карты / перевод с карты на другие счета / вход в систему «Сбербанк Онлайн»).

2). «Сбербанк Онлайн» - предоставляет клиенту расширенный спектр услуг, которые клиент может выполнять самостоятельно, не приходя в банк и с наименьшей комиссией, такие как:

- Денежные переводы без комиссии: между своими счетами, со своей карты на другую карту Сбербанка, с карты на счёт. Перевод клиенту другого банка или региона (комиссия 1% -3%).

- Пополнение баланса сотовой связи (без комиссии);

- Оплата услуг ЖКХ (комиссия 0%-0.5%);

- Оплата штрафов ГИБДД (комиссия около 1%);

- Оплата за образовательные учреждения (детские сады; школы; ВУЗы и т.п.);

- Погашение кредитов в Сбербанке и других Банков;

- Возможность погашения ежемесячного платежа по кредитной карте;

- Договор Банковского Обслуживания, т.е. возможность открыть или закрыть вклад в банке.

Также доступна услуга «Автоплатёж», которая позволяет регулярно оплачивать, например, номер мобильного телефона. Клиенту необходимо только установить сумму и дату, когда должен быть произведён платёж. А с помощью Мобильного Банка за день до оплаты приходит СМС-информирование, в случае отказа от пополнения номера телефона, клиент всегда может отправить код-отмены.

Ещё спустя 5 лет, в 2014 году, начинает действовать мобильное приложение «Сбербанк Онлайн». На сегодняшний день мобильным приложением пользуется около 12,8 млн.пользователей и занимает первое место среди банков в юзабилити – рейтинге мобильных приложений (компания UsabilityLab).

В 2016 году ПАО «Сбербанк» первый в России приветствовал систему Apple Pay и Samsung Pay. Данная услуга включает в себя удобный конфиденциальный и безопасный способ оплаты. Правда пока в России эта услуга доступна только для владельцев карты с платёжной системой MasterCard.

Развитие каналов дистанционного банковского обслуживания в Сбербанке (2013-2015 гг.) [7]

Услуги	2015г.	2014г.	2013г.	Изменения за отчётный период, %
Мобильный банк, тыс. активных пользователей	27283	21240	14760	28
-Сбербанк	26809	20980	14658	28
-Дочерние банки	472	322	102	47
Онлайн-банкинг, тыс. активных пользователей в т.ч.	30438	20359	10120	50
-Сбербанк	29236	19386	9441	51
-Дочерние банки	1202	973	679	24
Количество устройств самообслуживания в т.ч.	90444	94289	93067	-4
-Сбербанк	85914	90059	89016	-5
-Дочерние банки	4530	4230	4051	7

Не так давно, Председатель Правления Сбербанка Герман Оскарович Греф выступил с презентацией в Сколково, которая не осталась без внимания в обществе. Заявление было связано с тем, что в скором будущем будет создан «электронный чип», который сможет иметь всю информацию о держателе карты, тем самым упростится система пользования и оплата картой.

Результаты. Мы рассмотрели временной отрезок развития банковских услуг в ПАО «Сбербанк» за 26 лет, с момента представления первой банковской карты Сбербанка в 1990г. по сегодняшний день. Можно сделать вывод, что произошли большие изменения в возможности предоставления банковских услуг, имея только доступ в интернет. С каждым годом совершенствуется система интернет-банкинга, и Сбербанк предоставляет всевозможные опции для своих клиентов, которые подразумевают быстрый, безопасный и удобный интернет-сервис. «Сбербанк стремится стать банком, который задает стандарты платежей, переводов, электронной и мобильной коммерции», - Александр Торбахов, заместитель Председателя Правления Сбербанка.

Выводы. Развитие инноваций в сфере предоставления услуг является одной из приоритетных областей развития в государстве. Особое внимание уделяется модернизации информационных технологий сервиса услуг, которые совмещают в себе целый набор положительных качеств, такие как мобильность, экономия денежных средств, возможность самостоятельного контроля за совершаемыми операциями. Прогресс IT-технологий наиболее

заметен в банковском секторе и с каждым годом для клиентов банка предоставляются различные опции для удобного и быстрого совершения банковских операций.

Список литературы

1. Комарова А.А. – Методы стратегического планирования сферы услуг в современных рыночных условиях // Научное сообщество студентов XXI столетия. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://sibac.info/archive/economy/2\(17\).pdf](http://sibac.info/archive/economy/2(17).pdf)
 2. Красникова А.С., Шиббаева В.С. Инновационные проекты в сфере услуг // Молодой ученый. — 2014. — №20. — С. 313-315.
 3. Заиченко С.А. Развитие инноваций в сфере услуг // Форсайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-innovatsiy-v-sfere-uslug>
 4. Howells J., Tether B. Innovation in Services: Issues at Stake and Trends. Brussels: Inno Studies Programme (ENTR-C/2001), Commission of the European Communities, 2004.
 5. Корниенко М.В., Бучина О.В. Совершенствование организации предоставления государственных социальных услуг // Инженерный вестник Дона. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-organizatsii-predostavleniya-gosudarstvennyh-sotsialnyh-uslug>
 6. Мухина М.В., М-925 Сервисная деятельность: учебно-методическое пособие. Часть 2. / М.В.Мухина. - Н.Новгород: НГПУ им. К.Минина, 2012. - 43 с.
 7. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://en.ppt-online.org/53767>
 8. Недорезова Е.С., Новаева А.С. Инновационные услуги в современной экономике России // Science Time. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-uslugi-v-sovremennoy-ekonomike-rossii>
 9. Винокуров В.И.- Основные термины и определения в сфере инноваций // Инновации.[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-terminy-i-opredeleniya-v-sfere-innovatsiy>
 10. [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.sberbank.ru/ru/person>
 11. [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://businessman.ru/new-istoriya-sberbanka-rossii.html>
-