

УДК 330.101.8

**Максимова В.Ф.***Московский государственный университет экономики,  
статистики и информатики***РОЛЬ И МЕСТО НАУКОЕМКИХ ФИРМ В СФЕРЕ УСЛУГ**

*Аннотация.* В статье рассматриваются различные концептуальные подходы к анализу атрибутивных свойств наукоемких компаний в сфере услуг и их роли в современной экономике. Рассмотрена типология зарубежных наукоемких компаний. Расширение спектра научных исследований на современном этапе в области сервисных инноваций доказывается на примере применения методологических подходов к оценке инноваций в секторе услуг с использованием ассимиляционного, демаркационного и синтетического подходов. Дан анализ проблем устойчивого развития, факторов «успешности», концентрации наукоемких компаний в сфере услуг в мегаполисах и регионах в разрезе ведущих стран. *Ключевые слова:* наукоемкая компания, сфера услуг, экономика знаний, инновации, производственный кластер.

**V. Maximova***Moscow State University of Economics, Statistics and Informatics***THE ROLE AND PLACE OF KNOWLEDGE-INTENSIVE  
COMPANIES IN SERVICES SECTOR**

*Abstract.* The article aims at describing various conceptual approaches to the analysis of attributive features immanent to knowledge-intensive service companies and the role of such companies in present-day economy. The typology of foreign knowledge intensive companies is studied. The article proves the broadening of the range of contemporary research in the field of service innovations by evidence of application of methodological approaches to their evaluation. The author analyses the problems of stable development, “success” factors and concentration of high tech companies in the services sector in metropolitan areas and regions of the leading countries.

*Key words:* knowledge-intensive company, services sector, knowledge economy, innovations, production cluster.

В современных условиях большое значение придается сфере услуг как на национальном, так и на международном уровне. Это обусловлено тем, что услуги занимают «львиную» долю в экономике многих стран. Например, в США, Японии и Европе их удельный вес превышает 70 % производства ВВП

[5, с. 1]. Рост сектора услуг и усиление инновационно-ориентированной практики организаций этой сферы связаны с активным предоставлением бизнес-услуг различными компаниями.

В научных исследованиях анализ функционирования наукоемких компаний в сфере услуг (*knowledge-inten-*

*sivebusiness services – KIBS*) и их роль в экономике занял заметное место. Показательно, что за последние 15–20 лет количество статей о феномене наукоемких компаний в сфере услуг значительно возросло [3, с. 2]. В исследованиях западных ученых интерес представляют дефиниции, атрибутивные свойства, классификации, направления деятельности наукоемких компаний в сфере услуг. Анализ экономической литературы свидетельствует, что единого определения наукоем-

ких компаний в сфере услуг нет (см. табл.). Однако, следует отметить, что термин «наукоемкая компания в сфере услуг» уточняется, наполняется новым содержанием. Определения наукоемких компаний в сфере услуг позволяют выделить основное атрибутивное свойство, имманентное подобным организациям. Таким свойством, на наш взгляд, является оказание услуг, производимых на основе аккумулированных и преобразованных знаний с интеллектуальной компонентой.

Таблица

### Определения термина «наукоемкая компания в сфере услуг»

Определения	Авторы
Фирмы, предоставляющие услуги и осуществляющие экономическую деятельность, в результате которой создаются, аккумулируются и распространяются знания	Майлз И. (Miles I.), 1995 г.
Фирмы, осуществляющие сложные операции интеллектуального характера, в которых человеческий капитал выступает доминирующим фактором производства	Алвессон М. (Alvesson M.), 1995 г.
Организации частного сектора, оказывающие услуги на базе профессиональных знаний, опыта и ноу-хау. Их продукция характеризуется высокой степенью воплощения неосвязаемых и неявных знаний	Виндрум П. (Windrum P.), Томлинсон М. (Tomlinson M.), 1999 г.
Частные компании или организации, которые, главным образом, полагаются на профессиональные знания и опыт в предоставлении промежуточной продукции или услуг, основанных на знаниях	Ден Гертог П. (Den Hertog P.), 2000 г.
Предприятия, чья деятельность по созданию добавленной стоимости заключается в аккумулировании, создании и распространении знаний с целью производства услуги или продукта для удовлетворения потребностей клиента	Беттенкурт Л. (Bettencourt L.), Остром А. (Ostrom A.), Браун С. (Brown S.), 2002 г.
Фирмы, предлагающие стратегические, технические и организационные знания, которыми не владеют или не могут использовать клиенты без консультационной поддержки	Вуд П. (Wood P.), 2002 г.
Компании, оказывающие профессиональные услуги, основанные на создании знаний, которые способствуют перманентному изменению содержания услуги, повышению уровня компетенции провайдера и потребителя услуги	Бракс С. (Brax S.), 2005 г.
Экспертная компания, предоставляющая услуги другим компаниям и организациям	Товойнен М. (Tovoinen M.), 2006 г.

Определения	Авторы
Компании, которые становятся одной из движущих сил в обеспечении экономического роста	Европейская Комиссия, 2007 г.
Фирмы, которые предоставляют наукоемкие товары и услуги другим предприятиям	Шрике Е. (Schricke E.), Зенкер А. (Zenker A.), Штанлекер Т. (Stanlecker T.), 2012 г.

В Европе принято наукоемкие компании в сфере услуг относить к тому или иному направлению экономической деятельности в соответствии с утвержденной стандартной классификацией. В частности, их включают в такие направления как «консультационная деятельность по программным продуктам и их предоставление», «обработка данных», «налоговое консультирование», «бизнес- и менеджмент консультирование» и др. Наукоемкие компании в сфере услуг подразделяются в Европе на два вида:

– компании, которые предоставляют клиентам профессиональные услуги, связанные с использованием новой техники и оборудования, а также управленческие, юридические и маркетинговые услуги;

– компании, которые наряду с оказанием услуги с интеллектуально насыщенной компонентой обеспечивают тесное взаимодействие с клиентом по адаптации знаний для решения локальных проблем.

Во многих странах роли наукоемких компаний в сфере услуг придается особое значение, поскольку с ними связывают возможности повышения конкурентоспособности предприятий, обеспечение устойчивого экономического роста и построение экономики,

основанной на знаниях [2, с. 4 и 9]. Это подтверждается, например, ростом занятости на 3,8 % за период 2002–2007 гг. на предприятиях, функционирующих в условиях наукоемкого производства. Показательно, что за этот же промежуток времени рост занятости в экономике Западной Европы в целом составил всего 0,3 % [6, с. 7]. Нельзя не отметить того факта, что наукоемкие компании в сфере услуг оказывают существенное воздействие на предприятия всей производственной сферы. Известно, что конкурентоспособность выпускаемой ими продукции повышается, если предоставляемые потребителям товары дополняются соответствующим пакетом услуг (феномен так называемой «сервитизации»). Этот феномен означает, что значительная часть товаров предлагается совместно с набором услуг по транспортировке, установке, наладке, сервисному обслуживанию и т. п., что способствует ускорению процесса адаптации приобретенной продукции к нуждам клиентов и адекватному решению возникающих у них проблем.

Спектр научных исследований в области функционирования наукоемких компаний в сфере услуг довольно широк. Основное внимание в последние годы приковано особенно к сервисным инновациям. Исследователи

выделяют несколько подходов к оценке инноваций в секторе услуг: ассимиляционный, демаркационный и синтетический [7, с. 12]. Ассимиляционный подход предполагает, что инновации в сфере услуг аналогичны инновациям в промышленном секторе. Это означает использование в процессах внедрения сервисных инноваций практик, разработанных для промышленной сферы. В основе второго подхода – принципиальное допущение, что инновациям в сфере услуг присущи специфические свойства, в связи с чем требуется разработка особых приемов, способов и методов их реализации. Синтетический подход основывается на сочетании методов, способов и принципов, которые используются для оценки инноваций как в производственной деятельности, так и при оказании услуг.

Сторонники ассимиляционного или технологического подхода рассматривают клиентов наукоемких компаний в сфере услуг как реципиентов инноваций и технологий разработанных другими фирмами. В таком случае инновационный потенциал наукоемких компаний в сфере услуг характеризуется как невысокий. Приверженцы этого подхода полагают, что инновации, применяемые на промышленных предприятиях, могут использоваться в сфере услуг без необходимой адаптации. Демаркационный, или услугоориентированный подход строится на том, что услуги по своей природе и характеру существенно отличаются от продукции промышленного производства. В этой связи следует вывод, что требуется разработка адекватных концепций, методов и инструментария для оценки результатов инновационной деятельности в сфере услуг. Син-

тетический, или интеграционный подход предполагает конвергенцию услуг и овеществленной продукции.

В последние годы внимание исследователей сферы услуг привлекает и вопрос устойчивого экономического развития. Термин «устойчивое развитие» был введен в широкое употребление Международной комиссией по окружающей среде и развитию (Комиссия Брунтланд) в 1987 г. Под устойчивым понимается такое развитие, которое удовлетворяет потребности настоящего времени, но не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности. Устойчивое развитие включает в себя два ключевых взаимосвязанных понятия:

- 1) понятие потребностей, в том числе приоритетных (необходимых для существования беднейших слоев населения);

- 2) понятие ограничений (обусловленных состоянием технологии и организацией общества), накладываемых на способность окружающей среды удовлетворять нынешние и будущие потребности человечества.

Основной задачей устойчивого развития провозглашается удовлетворение человеческих потребностей и стремлений. Важно подчеркнуть, что устойчивое развитие требует удовлетворения наиболее важных для жизни потребностей всех людей и предоставления всем возможности удовлетворять свои стремления к лучшей жизни в равной степени [1, с. 124]. Так, по мнению таких ученых как Дж. Спокер, П. Пичиокчи, С. Бассано и др., устойчивость и устойчивое развитие в сфере услуг предполагает деятельность по оказанию услуг, направленную на

совместное создание стоимости продукции провайдерами и реципиентами услуг и, соответственно, установление таких взаимоотношений, которые бы обеспечивали взаимную выгоду [9, с. 6–8]. Другие исследователи (К. Ширахада, Р. Фиск) утверждают, что устойчивость услуги означает удовлетворение текущих потребностей провайдеров и реципиентов услуги по совместному созданию стоимости без снижения качества услуги в будущем [5, с. 89–90].

Особое значение для выявления места в экономике наукоемких компаний в сфере услуг исследователи придают специфике их деятельности. Так, авторы отчета о функционировании наукоемких компаний в сфере услуг, подготовленного под эгидой Европейской Комиссии, полагают, что высокие результаты их деятельности обеспечиваются в силу высокой доли наукоемкой компоненты в предоставляемых этими компаниями услугах. Отмечено, что успехи наукоемких компаний в сфере услуг зависят в значительной степени от «мягких умений» (*soft skills*), к которым относятся дисциплинированность внутри компаний, целеполагание всей команды, знания об инновационной поддержке оказываемых услуг, желание сотрудничества с партнерами и др. На результаты деятельности наукоемких компаний в сфере услуг оказывает существенное воздействие уровень человеческого капитала сотрудников компаний, их образование, базовые и специфические компетенции, креативность, опыт и навыки.

Интерес представляет анализ проблем концентрации наукоемких компаний в сфере услуг в мегаполисах и регионах при сравнении разных стран.

Исследования западных специалистов показывают, что в крупных городах деятельность наукоемких компаний сконцентрирована, главным образом, в области рекламы, маркетинга и финансов. Услуги в компьютерном бизнесе сосредоточены в основном в регионах с устойчивым экономическим ростом, высокими доходами населения, преобладанием компаний, функционирующих в информационно насыщенных секторах экономики. В свою очередь, услуги по обслуживанию высокотехнологического оборудования привязаны к регионам, где расположены промышленные предприятия.

Большое внимание в проводимых исследованиях также уделяется анализу роли, места и значимости наукоемких компаний в сфере услуг для региональной экономики. С одной стороны, наукоемкие компании в сфере услуг выступают звеном, связующим крупные регионы и мегаполисы. С другой стороны, они имплантируются в бизнес-среду локальной экономики на периферии. В крупных городах они делают акцент на консультационные услуги, оказываемые как внутри страны, так и на международном уровне. Некоторые исследователи, например, Е. Мюллер и А. Зенкер, приходят к выводу, что наукоемкие компании в сфере услуг становятся чаще всего партнерами предприятий малого бизнеса и вместе с ними вносят существенный вклад в формирование национальной инновационной системы [4].

В условиях, когда услуги, хотя далеко не все, становятся торгуемым продуктом в силу использования передовых технологий и свободного перемещения носителей интеллектуального капитала, наукоемкие компа-

нии в сфере услуг стремятся направлять свою деятельность в регионы, где сосредоточено население с высоким уровнем интеллектуального потенциала. В связи с этим, возникает вопрос об особенностях функционирования наукоемких компаний в сфере услуг в рамках кластера. Как правило, кластер предполагает сосредоточение на определенной территории технологически или экономически взаимосвязанных производственных компаний (чаще одной отрасли), специализированных поставщиков необходимых в производстве компонентов, провайдеров услуг и различных институтов – университетов, агентств, служб и т. п. Все элементы кластера взаимодействуют в рамках единой цепочки создания стоимости, осуществляют совместную деятельность по производству и реализации определенного типа товара или услуги.

Кластеры рассматриваются как драйверы инноваций и экономического роста регионов и экономики в целом. Региональные кластеры способствуют распространению передовых технологий, знаний и ноу-хау. Они обеспечивают обретение новых конкурентных преимуществ благодаря специализации и минимизации затрат на внедрение инноваций в области производства и управления. Особую роль кластеризация играет в деятельности малых предприятий, поскольку она облегчает доступ этим предприятиям к капиталу и интеллектуальным ресурсам, повышает их инвестиционный и инновационный потенциал.

Возникает вопрос, какую роль играют наукоемкие компании в сфере услуг в различных сетевых взаимосвязях, которые формируются в рамках кла-

стера. Различают три вида сетей: производственные, инновационные и сети развития. Исследования в Европе свидетельствуют, что в рамках производственных сетей наукоемкие компании предоставляют явные знания, необходимые для оптимизации использования экономических ресурсов и производственного процесса в целом. Сеть развития предполагает предоставление неявных знаний и конвертацию неявных в явные знания. В инновационной сетевой цепочке наукоемкие компании в сфере услуг снабжают участников кластера идеями, которые могут превратиться в различные виды инноваций и результативные знания. Так, А. Смедлунд и М. Тойвонен пришли к выводу, что наукоемкие компании в сфере услуг играют существенную роль в тех кластерах, которые специализируются на разработке нового вида продукции [8].

Интересные результаты получены по участию наукоемких компаний в сфере услуг кластеров. Анализу подвергались восемь кластеров в Европе на основе ряда критериев, включающих, в частности, предоставление услуг в области высоких технологий, маркетинга и финансов. Так, например, было установлено, что кластер, объединяющий два региона (в Лондоне и Люксембурге) характеризуется уровнем предоставления маркетинговых и финансовых услуг выше, чем в среднем по Европе. С другой стороны, в кластере, охватывающем более пятидесяти отдельных регионов Бельгии, Испании, Греции, Польши, Кипра и Ирландии, уровень оказываемых услуг в области финансов, маркетинга и высоких технологий оказался ниже среднеевропейского [6, с. 30–32].

Итак, наукоемкие компании в сфере услуг оказывают существенное воздействие на экономику. На результативность функционирования наукоемких компаний в сфере услуг влияет качество человеческого капитала, знания, компетенции, профессионализм сотрудников компании, поскольку услуги насыщены интеллектуальной компонентой. Кластерный анализ свидетельствует о гетерогенности сектора услуг в Европе, о необходимости более четкой специализации наукоемких компаний в различных регионах Европы.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Гизатуллин Х.Н., Троицкий В.А. Концепция устойчивого развития: новая социально-экономическая парадигма // *Общественные науки и современность*. 1998. № 5. С. 124–130.
2. Kovacs O. Policies in Support of Service Innovation [INNO-Grips Policy Brief № 3]. Budapest: ICEG European Center, 2011. 94 p.
3. Muller E., Doloreux D. The key dimensions of knowledge intensive business services (KIBS) analysis: a decade of evolution [Working Paper]. Kiel, Germany: ZBW Leibniz Information Center for Economics, 2007. 20 p.
4. Muller E., Zenker A. Business services as actors of knowledge transformation: the role of KIBS in regional and national innovation systems // *Research Policy*. 2001. Vol. 30 (№ 9). P. 1501–16.
5. *Progressive Trends in Knowledge and System-Based Service for Service Innovation* / Eds. M. Kosaka, K. Shirahada. Hershey, Pennsylvania: IGI Global, 2014. 511 p.
6. Schricke E., Zenker A., Stahlecker T. Knowledge-intensive (business) services in Europe. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2012. 52 p.
7. *Service Innovation: An Evaluation of New Service Development Practice* / Project report prep. by D. Leich, S. Gokduman, T. Baaken. Munster, Germany: Fachhochschule Munster, 2010. 68 p.
8. Smedlund A., Toivonen M. The role of KIBS in the IC development of regional clusters // *J. of Intellectual Capital*. 2007. Vol. 8 (1). P. 159–170.
9. Spohrer J., Maglio P. The Emergence of Service Science: Toward systematic service innovations to accelerate co-creation of value. San Jose, CA: IBM Almaden Research Center, 2008. 34 p.