

ЗНАЧЕНИЕ И ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ ДЕЛОВЫХ УСЛУГ

А. В. Соколов¹⁾, Т. Ю. Гораева²⁾

¹⁾ аспирант, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
alexandr.sokolov@lifetech.by

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Беларусь, gorayeva_tj@bsu.by

В статье описана актуальность рассмотрения интеллектуальных деловых услуг (ИДУ) в современных условиях, систематизированы подходы к сущности и значению данной категории, приведена классификация ИДУ, описаны различные типы интеллектуальных услуг. На основе предложенной систематизации выделены основные характеристики ИДУ, а также предложен авторский подход к определению ИДУ.

Ключевые слова: высокотехнологичные услуги; интеллектуальные деловые услуги (ИДУ); KIBS; сервисные высокотехнологичные компании.

MEANING AND MAIN CHARACTERISTICS OF KNOWLEDGE-INTENSIVE BUSINESS SERVICES

A. V. Sokolov¹⁾, T. Yu. Gorayeva²⁾

¹⁾ PhD student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, alexandr.sokolov@lifetech.by

²⁾ PhD in economics, associate professor, Belarusian State University, Minsk, Belarus, gorayeva_tj@bsu.by

The article describes the relevance of considering knowledge-intensive business services (KIBS) in modern conditions, systematizes approaches to the essence and meaning of this category, provides a classification of KIBS, and describes various types of KIBS. Based on the proposed systematization, the main characteristics of the KIBS are highlighted, as well as the author's approach to the definition of the KIBS is proposed.

Keywords: high-tech services; knowledge-intensive business services; KIBS; high-tech service companies.

Введение. В условиях динамично развивающейся глобальной экономики интеллектуальные деловые услуги (ИДУ) становятся важным элементом повышения конкурентоспособности организаций и увеличения эффективности их функционирования. ИДУ включают в себя широкий спектр услуг, направленных на эффективное использование знаний, инноваций и цифровых технологий для решения сложных бизнес-задач.

Актуальность изучения ИДУ определяется не только их растущей ролью в бизнесе, но и необходимостью адаптации к новым условиям внешней среды, вызванным глобализацией и цифровизацией. Организации, в свою очередь, сталкиваются с необходимостью интеграции интеллектуальных ресурсов и знаний в свои бизнес-процессы, что не только позволяет улучшить качество принимаемых решений, но и способствует их устойчивому развитию.

Основная часть. Термин «интеллектуальные деловые услуги» (ИДУ) является прямым аналогом англоязычного понятия knowledge-intensive business services (KIBS). Данный термин вошел в оборот в 90-х годах XX века и первоначально использовался для обозначения ряда знаниеемких услуг, предоставляемых частными компаниями заказчикам из других организаций и государственных учреждений. Подразумевалось, что данные услуги всегда направлены на решение специфических бизнес-задач заказчиков, и требуют вовлечения специальных знаний либо технологий.

Значительный вклад в исследование интеллектуальных деловых услуг в разные периоды времени внесли такие специалисты как: Ян Майлз [1], Дэвид Долоре [3; 4], Эммануэль Мюллер [4], Пим ден Хертог [5], Брюс Тетер [6], Дорошенко М. Е. [7] и многие другие.

На начальном этапе исследований, компании из сектора интеллектуальных услуг рассматривались преимущественно как посредники, которые дополняют университеты и исследовательские центры в качестве источников знаний, выступая для своих клиентов инициаторами или катализаторами инноваций [2].

Позже, с развитием мониторинга инновационной деятельности на микроуровне, было установлено, что эти компании сами обладают высокой инновационной активностью и зачастую превосходят по этому показателю большинство других компаний в отрасли. В результате был обозначен новый подход, согласно которому компании сектора интеллектуальных услуг одновременно выступают как посредники, способствующие увеличению инновационной активности своих клиентов; и как инноваторы, создающие новые продукты и услуги, внедряющие инновационные решения, в том числе, в свои собственные бизнес-процессы [3].

Существует широкий спектр интеллектуальных деловых услуг, охватывающих различные отрасли и направления деятельности. Эти услуги варьируются от консалтинга и юридических услуг до информационных технологий и маркетинга. В связи с разнообразием и сложностью ИДУ возникла необходимость в их более детальной классификации и систематизации.

На сегодняшний день принято выделять два основных типа деловых услуг: профессиональные (P-KIBS); технологические (T-KIBS).

Для блока профессиональных интеллектуальных деловых услуг (P-KIBS) определяющим фактором, наряду с профессиональными знаниями, является высокий уровень внутренней организации процессов и менеджмента. Эти услуги, такие как, например, юридический и финансовый консалтинг, требуют от специалистов не только глубоких знаний в своей области, но и способности к быстрой адаптации к специфике бизнеса клиентов.

В свою очередь, для блока технологических интеллектуальных деловых услуг (T-KIBS) ключевым аспектом является интенсивное использование научных и технологических знаний. T-KIBS охватывают такие области как информационные технологии и разработка программного обеспечения. Здесь на первый план выходит способность к внедрению новых технологий и разработке инновационных продуктов, что требует от сотрудников высокой квалификации в технических дисциплинах.

В последние годы, в научной литературе, выделяют также блок C-KIBS, как отдельный тип интеллектуальных деловых услуг. Под C-KIBS подразумевают категорию творческих услуг и к ним относят деятельность в области рекламы, маркетинга, дизайна [9]. Обобщая, отметим, что данный вид услуг тесно связан с анализом социальных и культурных тенденций, имеющих определенный эстетический аспект.

Все указанные типы интеллектуальных деловых услуг характеризуются инновационностью, клиентоориентированностью и неотделимостью производства от потребления.

Выделяют следующие основные характеристики ИДУ (KIBS) [2]: они в значительной степени опираются на профессиональные знания, т. е. специальные знания или экспертный опыт; они (как правило) предоставляются частными компаниями; они либо являются источниками знаний, либо используют знания в ходе оказания посреднических услуг.

Отметим, что в рамках рассмотрения ИДУ, отдельно стоит обратить внимание на высокую степень вовлечения заказчика в процесс оказания интеллектуальных деловых услуг, что можно рассматривать как еще одну важную характеристику ИДУ.

Вовлеченность клиентов в процесс создания и адаптации интеллектуальных деловых услуг позволяет не только повысить качество предоставляемых решений, но и способствует более глубокому пониманию потребностей бизнеса со стороны исполнителя. Заказчик становится не просто потребителем, но и активным участником реализации услуги, фактически партнером, что формирует более глубокие отношения «заказчик-исполнитель» и способствует

совместному созданию инновационных решений. В процессе оказания интеллектуальной услуги, заказчики получают доступ к профессиональной экспертизе, в то время как компании-исполнители получают возможность обогатить свои знания на реальных кейсах и улучшить имеющиеся процессы.

Кроме того, зачастую именно в ходе коллабораций «заказчик-исполнитель» в секторе интеллектуальных деловых услуг и возникают новые знания. Другими словами, данный вид знаний появляется не в результате специализированной исследовательской деятельности, а непосредственно в процессе разработки кастомизированных решений и взаимодействия с заказчиком.

Суммируя существующие представления об интеллектуальных деловых услугах, предложим авторское понимание данной категории, наиболее полно, на наш взгляд, отражающее суть данного понятия: интеллектуальные деловые услуги (ИДУ) – деятельность специализированных организаций либо отдельных экспертов, которая основывается на высококвалифицированных профессиональных знаниях и навыках, зачастую имеет инновационный характер и направлена на решение профильных задач клиентов в ходе тесного взаимодействия с ними.

Здесь под профильными задачами понимаем узконаправленные задачи имеющие характерные особенности. То есть задачи, которые актуальны для конкретной отрасли или типа бизнеса клиента. Это соотносится с приведенной выше классификацией ИДУ (задачи, относящиеся к определенному кругу областей деятельности). Так же, в конце определения подчеркивается важность тесного взаимодействия с клиентом, в ходе оказания услуги, как влияющего непосредственно на результат и качество возникающего решения.

Заключение. В нынешних условиях технологической трансформации значение интеллектуальных деловых услуг становится все более очевидным. Эти услуги способствуют инновациям, повышают эффективность бизнес-процессов и помогают организациям адаптироваться к новым условиям. Роль интеллектуальных деловых услуг продолжает расти, их правильное использование может значительно повысить эффективность и устойчивость организаций, а исследование и внедрение лучших практик в области ИДУ открывают новые возможности для достижения стратегических целей и формирования долгосрочных конкурентных преимуществ.

Библиографические ссылки

1. Knowledge-Intensive Business Services: Their Role as Users, Carriers and Sources of Innovation [Electronic resource] // European Innovation Monitoring System (EIMS) Reports. URL: https://www.research.manchester.ac.uk/portal/files/32800224/FULL_TEXT.PDF (дата обращения: 03.02.2025).
2. Bilderbeek R., Den Hertog P. Technology-Based Knowledge-Intensive Business Services in the Netherlands: Their Significance as a Driving Force behind Knowledge-Driven Innovation // Vierteljahrshefte zur Wirtschaftsforschung. 1998. Vol. 67(2). P. 126–138.
3. Shearmur R., Doloreux D. KIBS as both innovators and knowledge intermediaries in the innovation process: Intermediation as a contingent role // Papers in Regional Science. 2019. Vol. 98(1). P. 191–209.
4. Muller E., Doloreux D. What we should know about knowledge-intensive business services // Technology in Society. 2009. Vol. 31(1). P. 64–72.
5. Den Hertog Pim. Knowledge-Intensive Business Services As Co-Producers Of Innovation // International Journal of Innovation Management. 2000. Vol. 4(04). P. 491–528.
6. Pina K., Tether Bruce S. Towards understanding variety in knowledge intensive business services by distinguishing their knowledge bases // Research Policy. 2016. Vol. 45(2). P. 401–413.
7. Doroshenko M., Miles I., Vinogradov D. Knowledge Intensive Business Services: The Russian Experience // Foresight and STI Governance. 2014. Vol. 8 (4). P. 24–39.
8. Miles I. Knowledge intensive business services: prospects and policies // The Journal of Future Studies, Strategic Thinking and Policy. 2005. Vol. 7(6). P. 39–63.
9. Exploring Knowledge-Intensive Business Services: Knowledge Management Strategies / I. Miles ; Под ред. E. Di Maria, R. Grandinetti, B. Di Bernardo. London : Palgrave Macmillan, 2012. 277 p.