

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ

У статті аналізуються теоретичні і практичні аспекти впровадження інноваційних технологій у туристичну галузь. Досліджується сутність і види інноваційних технологій у туризмі. Автором пропонується розмежування інноваційних і інформаційних технологій у туристичній галузі.

Ключові слова: інновація, інноваційні технології, інформаційні технології, туризм, енергоефективність

Постановка проблеми. Світовий досвід та практика економічної, соціальної і політичної стабільності розвинених країн світу підтверджує той факт, що географічне положення держави, її природно-кліматичні ресурси, історичні пам'ятки та здобутки культури стають загальним благом лише завдяки туризму. Однак, в умовах глобальної світової кризи, коли відбувається переоцінка підходів до організації всіх процесів на підприємствах різних організаційно-правових форм діяльності та галузей, зростає увага до інноваційної діяльності. Саме в кризових умовах інновації здатні створити реальні передумови для розвитку і покращити фінансово-господарські результати діяльності як на мікро-, так і макрорівні. Ці положення були доведені ще на початку ХХ століття у працях М. Туган-Барановського, М. Кондратьєва, Й. Шумпетера та інших.

Аналіз останніх публікацій. Питаннями впровадження і оцінки інновацій у туристичній галузі займаються Новіков В.С., Федорченко В.К, Мініч І.М., Зінченко В.А тощо. Разом з тим, у більшості випадків, при дослідженні інноваційних технологій у туристичній галузі досліджують лише Інтернет-технології, що на нашу думку, суттєво обмежує їх сутність і більшість можливостей не вивчені.

Метою статті є дослідження сутності інноваційних технологій у туристичній галузі та їх видів.

Виклад основного матеріалу. Туризм - сфера господарського комплексу, що забезпечує десяту частину світового валового продукту. Ця галузь розвивається швидкими темпами і в найближчі роки може стати найбільш важливим сектором підприємницької діяльності.

Прогнози експертів Всесвітньої туристичної організації щодо розвитку туризму у світі повною мірою стосуються й України. Адже вона має надзвичайно вигідне географічне та геополітичне розташування, розвинену транспортну мережу, володіє значними природно-рекреаційними та історико-культурними ресурсами, населена працелюбним і гостинним народом. Забезпечити належну віддачу від цього потужного потенціалу, використати його в інтересах активного відпочинку та оздоровлення можна лише за умови чіткої організації туристичної діяльності, зміцнення існуючої та створення нової матеріально-технічної бази, залучення досвідчених і кваліфікованих кадрів, тобто за умови правильної організації та ефективного управління туризмом. Туристичний бізнес приваблює підприємців невеликим стартовим капіталом, швидким терміном його окупності, постійним зростанням попиту на туристичні послуги, високим рівнем рентабельності.

Світова туристична індустрія пережила справжній бум у ювілейному 2000 році та утримує темпи зростання кількості туристів і надходжень від туристичної діяльності в наступних роках XXI століття. Щорічно кількість подорожуючих збільшується на 5-7% і вже досягла 700 млн. чоловік на рік. Надходження від туризму також сягнули рекордної позначки і щороку складають близько 500 млрд. дол. Вражаючі результати 2000 і наступних років були досягнуті завдяки численним знаменним подіям, таким як ювілей християнства, літні Олімпійські ігри в Сіднеї та зимові в Солт-Лейк-Сіті, Європейський та Світовий чемпіонати з футболу та ін.

Феноменальний успіх туризму зумовлений ще й тим, що в його основі лежить задоволення постійних прагнень людства пізнати навколишній світ. Це пізнання через туризм уможливило підвищення в багатьох країнах життєвого рівня населення, розвитку транспорту, інформаційних та інших технологій, глобалізації в цілому.

Відбувається зміщення в моделях споживання - для багатьох туризм уже не розкіш, а природна необхідність. В деяких, особливо європейських, країнах навіть сформувалось таке поняття, як "право на туризм", відображене в Глобальному етичному кодексі туризму, прийнятому Всесвітньою туристичною організацією [4,с.3]. Проте із популяризацією туризму в рамках проведення Євро-2012 дана галузь для України залишається складною, хоча має низку сильних сторін (зручне територіальне

(географічне) розташування, велику кількість історичних пам'яток, багату національну кухню тощо).

У 2011 році організація «Всесвітній економічний форум» склала рейтинг конкурентоспроможності туристичного ринку. Оцінювалися 139 країн. Україна на вісім позицій спустилась у міжнародному туристичному рейтингу порівняно з 2009 роком: із 77-го на 85-те (між Гватемалою та Намібією). У європейському регіоні Україна випередила тільки Вірменію, Боснію і Герцеговину та Молдову. Причинами такої ситуації вітчизняні туроператори вважають брак інформації про Україну закордоном, завищеної вартості харчів та житла, малорозвинену інфраструктуру та відсутність належної кількості фахових екскурсоводів. Законодавство, що регулює туристичну галузь, не дає Україні піднятися вище 64-го місця по цій позиції. Ще гірше йдуть справи з безпекою (82-е місце). Міжнародні експерти розвіяли ілюзії і з приводу багатого людського, культурного і природного потенціалу нашої країни. За цим показником Україна посіла 118 місце. Проте автори рейтингу виставили Україні високий бал за таким показником як «здоров'я і гігієна» (17-е місце) і «доступність ринків» (20-е). Україна потрапила в другу сотню як за ефективністю роботи митниці, так і за прозорістю діяльності прикордонників. В рейтингу наголошується, що хоча європейський регіон в цілому відкритий для торгівлі і переміщення людей, деякі країни відстають. Серед таких країн згадані Боснія і Герцеговина та Україна. Для порівняння, Росія займає в рейтингу 59-е місце, Грузія — 73-є, а трійку лідерів склали Швейцарія, Німеччина і Франція [9]. Тому, в умовах конкуренції одним із напрямів розвитку туристичної галузі країн з перехідною економікою (Україна, Росія тощо) є впровадження інноваційних технологій, які на нашу думку відіграють різну роль. Складністю дослідження даної теми є відсутність трактування поняття «інноваційні технології» не тільки у туризмі, але і у інших галузях. На нашу думку, під цим поняттям доцільно розуміти – радикально нові або удосконалені технології, які суттєво поліпшують умови формування туристичного продукту чи послуги або самі виступають товаром. На відміну від інновації, інноваційні технології є вузьким поняттям, тому що ще Й.Шумпетер визначав п'ять напрямів формування новизни: виготовлення нового продукту, реорганізація, впровадження нового методу виробництва, освоєння нового ринку, освоєння нового джерела сировини або напівфабрикатів [3,с.48]. Тоді, як Жураєва К.А. при дослідженні сутності цього поняття розуміє здебільшого Інтернет-технології, які є лише одним із видів інноваційних технологій у туризмі [3]. Адже туризм як галузь включає різні об'єкти з різним рівнем

сервісу, різним видом туристичних продуктів та послуг, можливостями його розвитку та роллю в економіці країни.

Відповідно до перебігу суспільного розвитку країн, якому притаманна поляризація економічних та соціальних процесів, відбувається перехід від моделі життєзабезпечення до моделі урізноманітнення вільного часу, коли роль туризму зростає і розширюються його функції. За цими ознаками країни світу можна поділити на такі групи:

- країни, де туризм розвивається еволюційно, органічно вплітаючись у стиль життя, і забезпечений розвиненою індустрією туризму, яка здатна створювати інноваційний туристичний продукт (це переважно країни високорозвинуті);

- країни привнесеного туризму, де він розглядається тільки як сфера прикладання праці, а індустрія туризму формується зусиллями транснаціонального капіталу при державному сприянні (країни, що розвиваються);

- країни, де туризм входив до стилю життя значного прошарку населення за умов його соціалізації і за умов стабілізації соціально-економічного розвитку і зростання рівня прибутків населення одразу відновлюється (постсоціалістичні країни).

Тобто, розвиток туризму як суспільного феномену та індустрії туризму як складової господарського комплексу країни, забезпечується загальним рівнем соціально-економічного розвитку країни, і залежність ця обоюдна. Отже, за частковим дослідженням ринкових процесів у туризмі можна відстежити глобальні соціально-економічні та соціокультурні зміни, притаманні сучасному етапові розвитку людської цивілізації та визначити їх регіональні особливості [6, с. 43-45]. Адже для країн, які мають розвинену ринкову та туристичну інфраструктуру, інноваційні технології нині використовують для: підтримання інтересу до окремих туристичних об'єктів, залучення нових туристів, підвищення рівня їх комфорту та створення ексклюзивних послуг. Тоді як для України інноваційні технології важливі з позиції вирішення нагальних проблем у туристичній галузі (підвищення рівня сервісу, удосконалення матеріально-технічної бази, збереження пам'яток культури тощо).

У даному випадку, ми вважаємо за доцільне виділити наступні види інноваційних технологій:

- за сферою новизни: нові для галузі, нові для країни, нові для світу, нові для підприємства;

- за змістом: організаційно-управлінські, інформаційні, технологічні, технічні;

- за причиною виникнення: реактивні та стратегічні;

- за потенціалом: радикальні та модифікуючі.

Згідно, цієї класифікації Інтернет-технології будуть відноситися до інформаційних інноваційних технологій, що можуть використовуватися і при формуванні туристичного продукту туристичними фірмами для:

- 1) проведення рекламних заходів;
- 2) інформування споживачів про новинки та акції;
- 3) формування позитивного іміджу у туристів про фірму;
- 4) просунення нових видів туристичних послуг (відвідування через мережу Інтернет – музеїв не тільки України, але і Світу).

Зокрема, слід зазначити, що останнім часом остання послуга набула поширення і є цікавою для багатьох цільових груп, зокрема школярів, які під час проведення уроків з допомогою Інтернету можуть відвідувати музеї, які знаходяться у іншій країні і знайомитися із здобутками світової культури і мистецтва. Сьогодні це можливо для: Національного музею Тараса Шевченка в Києві, Києво-Печерської лаври, Лувру в Парижі, Ермітажу у Санкт-Петербурзі, Метрополітен музей у Нью-Йорку (www.panotours.ru., <http://rzd.ru/steams>, <http://tours.kremlin.ru>, (www.armchair-travel.com), (www.virtualtravel.cz), (www.sphericalimages.com), (www.googleartproject.com), (www.everyscape.com) тощо). Є цікавим також віртуальні подорожі, коли ви можете не тільки відвідати окремі музеї, але і подивитися пам'ятки культури, природу. У даному напрямку, цікавою є пропозиція компаній Google і «Російських залізничних доріг», які пропонують подорожувати по маршруту Москва-Владивосток, який проходить через дві частини світу, 12 областей і 87 міст. Ви одночасно можете подивитися на Байкал, Хехцирський хребет, Баргузінські гори тощо. Також компанія Google запустила новий сервіс Hotel Finder, розроблений на основі продукту ITA Software. Завдання цього сервісу - пошук готелю за параметрами, введеними користувачем. Новий сервіс дозволяє шукати готелі по місцю розташування, ціні, кількості зірок, відгукам і наявності знижок на розміщення. Користувачі можуть роглянути фотографії обраних готелів, дізнатися їх адреси і телефони, а також забронювати номер, перейшовши по посиланню на сайти партнерів Google (наприклад, Priceline або Travelocity). Поки що послуга поширюється лише на територію США, інформація про розташування готелів можна отримати з картографічного сервісу Google Maps. Проект оголошений експериментальним, пізніше на його основі планують запуск повноцінної версії [7].

Наступний напрям використання інформаційних інноваційних технологій це поєднання зусиль одночасно туристичної фірми, страхувальника, транспортної компанії, екскурсійного бюро, готелів, закладів харчування для створення інформаційних

туристичних продуктів, які дозволятимуть через Інтернет споживачеві обирати послугу, а для учасників формувати конкурентноздатну товарну, цінову, інвестиційну та збутову політику.

Одночасно, інформаційні технології у туристичні галузі, які будуть використовуватися для організації готельно-ресторанного бізнесу, на нашу думку, краще віднести до організаційно-управлінських.

Останніми роками набуває поширення при організації готельного бізнесу використання технологій «розумний будинок», що дозволяє більш раціонально використовувати всі наявні ресурси (воду, електроенергію, теплоенергію тощо), адже всім відомо що саме готелі є одними із найбільших споживачів цих ресурсів. Тому, в 2010 році у США вперше був проведений конкурс Sustainable Suite Design Competition, організований U.S. Green Building Council і ASID (Американською асоціацією дизайнерів інтер'єрів). Конкурсним завданням для дизайнерів інтер'єрів стало створення проектів готельного номеру, що відповідають сучасним поняттям про відповідальність по відношенню до довкілля, які одночасно стали б новим позитивним досвідом для клієнтів. Робився акцент на споживання води, навколишнє середовище, енергоефективність, матеріали, внутрішнє середовище [8]. На нашу думку, така технологія дозволяє підвищити ефективність і продуктивність системи управління готельним бізнесом та створює передумови для його конкурентоспроможності, адже дозволяє поєднати безпеку, комфорт та технічні можливості.

Наступний напрям це використання сучасних автоматизованих систем для організації безпеки у готелях та ресторанах, управління інженерною інфраструктурою, складським господарством тощо, що дозволяє не тільки упорядкувати процес управління, але і раціонально використовувати всі наявні ресурси.

До технічних інноваційних технологій слід віднести впровадження людиноподібних роботів, які створили японські вчені для зменшення впливу людських почуттів на якість організації роботи готелів і ресторанів. Дані роботи створюються для вирішення проблем з масовим скупченням людей, що дозволить продуктивно організувати роботу [1]. У 2009 році для покращення роботи з обслуговуючим персоналом готелів компанією MTech було запропоновано додаток REX Room Expeditor для мобільних засобів Apple iPhone/iPod [8]. Сюди можна також віднести використання WI-FI – технологій у готелях та ресторанах, DVD-плеєри і телевізори з плазмовими панелями. Зокрема, якщо ви прокинулися серед ночі в «Royal Suite» і хочете піти у ванну, вам не доведеться блукати в темноті. На краю ліжка є маленька

кнопка. Натискаючи на неї, стежка у ванну починає неясково світитися під ногами. Причому ніде не немає жодних дротів - вони надійно заховані під підлогу і в ніжки меблів [2]. Наступна технологія – це використання терміналів для бронювання місць і різних готелях. Портал Prohotel.ru – це не лише соціальна мережа для фахівців сегменту Ногеса, але і зручний майданчик бронювання. Майданчик бронювання порталу «Prohotel.ru» містить великий, регулярно оновлюваний каталог готелів всього світу, завдяки чому у користувача не виникає проблем з вибором готельного об'єкту. Забронювати апартаменти можна прямо на сайті порталу. Для цього досить перейти в розділ «Готелі» (Prohotel Reservation Service). Система бронювання просить користувача ввести назву країни і міста, а потім видає всі варіанти. Орієнтуючись на опис і фотографії готельних апартаментів, користувач може забронювати вподобані йому апартаменти.

Висновки. Таким чином, ми можемо зробити висновок, що інноваційні технології у туристичній галузі є вимогою часу, що дозволяють не тільки підвищувати якість послуг, але і раціонально використовувати всі наявні ресурси як для туристів, так і для власників туристичного бізнесу. По мірі розвитку НТП будуть розвиватися і інноваційні технології у туристичній галузі, які дозволяють відкривати нові можливості для інноваторів та роблять туризм доступним для різних категорій населення.

Список використаних джерел:

1. В ресторанах и гостиницах скоро будут работать роботы. - [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://prohotelia.com.ua/2010/04/robot_in_hotel/ – Заголовок з титулу екрану.
2. Гостиничный номер будущего. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [/http://prohotelia.com.ua/2009/06/гостиничный-номер-будущего](http://prohotelia.com.ua/2009/06/гостиничный-номер-будущего). – Заголовок з титулу екрану.
3. Жураєва К.А. Інноваційні технології у туризмі. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <http://www.geograf.com.ua>. – Заголовок з титулу екрану.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні.- Чернівці: Книги-XXI, 2003. - 300 с.
5. Краснокутська Н.В. Інноваційний менеджмент: Навч. посібник. Краснокутська Н. В. – К.: КНЕУ, 2003. – 504 с.
6. Любіцева О. Ринок туристичних послуг як об'єкт географії туризму // Український географічний журнал. - 2003. - № 2. - С. 43-51.

7. Google запустил новый поисковой сервис по отелям. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2011/08/hotel-finder/>. – Заголовок з титулу екрану.

8. Умный гостиничный номер для экономных отельеров. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2010/09/smart-room/>. – Заголовок з титулу екрану.

9. Чому український туризм на рівні африканських держав?: [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://news.finance.ua>. - Заголовок з титулу екрану.

ГЛЕБОВА А.А. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ.

В статье анализируются теоретические и практические аспекты внедрения инновационных технологий в туристическую отрасль. Исследуется сущность и виды инновационных технологий в туризме. Автором предлагается разграничение инновационных и информационных технологий в туристической отрасли.

Ключевые слова: инновация, инновационные технологии, информационные технологии, туризм, энергоэффективность

GLEBOVA A.A. INNOVATIVE TECHNOLOGIES ARE IN TOURIST INDUSTRY.

In the article the theoretical and practical aspects of introduction of innovative technologies are analysed in tourist industry. Essence and types of innovative technologies is probed in tourism. An author is offer differentiating of innovative and informative technologies in tourist industry.

Keywords: innovation, innovative technologies, information technologies, tourism.