

## ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

© Ковальчук І.С., 2017

Характерною особливістю сучасного етапу розвитку економіки є зростання значимості інновацій як основи економічного розвитку країн світу. Широке впровадження у господарську діяльність інноваційних продуктів стало ключовим фактором економічного зростання і покращення якості життя населення. Не стала винятком і туристична галузь, де також можна спостерігати інноваційні зрушення у механізмі обслуговування клієнтів та особливостях сервісу.

За даними статистики, яку надає Всесвітня організація туризму, на туристичний бізнес припадає 10% валового світового продукту, 8% загального обсягу інвестицій, 6% усіх податкових надходжень. У 2015 р. головними міжнародними туристичними напрямками були Франція (84,7 млн туристичних відвідувань), США (69,8 млн), Іспанія (60,7 млн), КНР (55,7 млн) та Італія (47,7 млн) [1]. На сучасному етапі розвитку туристичної діяльності істотно значення має формування та ефективне функціонування системи інноваційного менеджменту. З огляду на зростання кількості туристичних підприємств у світі, значною мірою зростає конкурентна боротьба за споживача послуг. З метою протистояння цій боротьбі і забезпечення міжнародної конкурентоспроможності туристичні підприємства усе частіше використовують інноваційні інструменти, зокрема технологічні інновації. Слід зауважити, що в туризмі практично постійно впроваджуються інновації різноманітного характеру під впливом, як науково-технічного прогресу, так і інтелектуального розвитку людства. Науково-технічна революція не тільки стала матеріальною основою формування масового туризму, а й справила величезний вплив на інноваційну активність в соціально-культурному сервісі й туризмі через високі технології.

Інновації в сфері туризму іноді виникають абсолютно несподівано і навіть непередбачувано під впливом подій в суспільстві, а відтак вивчення сутності інноваційних процесів, причин появи нововведень, розробка методів їх впровадження становить значний і практичний науковий інтерес.

Базуючись на положеннях Генеральної угоди з торгівлі послугами (ГАТС), інноваційна діяльність в туристичному бізнесу розвивається за такими напрямками, як:

1. Впровадження нововведень (організаційні інновації), що пов'язані з розвитком туристичного підприємства, включаючи реорганізацію, укрупнення, поглинання конкуруючих суб'єктів на основі новітньої техніки і передових технологій; кадрова політика (оновлення і заміна кадрового складу, система підвищення кваліфікації, перепідготовка і стимулювання працівників); раціональна економічна та фінансова діяльність.

2. Маркетингові інновації, що дозволяють охоплювати потреби цільових споживачів або залучати неохочених на даний період часу потенційних клієнтів.

3. Періодичні нововведення (продуктові інновації), спрямовані на зміну споживчих властивостей туристичного продукту, його позиціонування, що призводить до формування конкурентних переваг.

Інновація як процес або як продукт може стати однією з головних статей доходу підприємства, істотно впливаючи на збільшення прибутку. Чим вищий потенціал нововведень, тим вищий очікуваний реальний прибуток.

Поява сучасних засобів інформації та зв'язку зумовило суттєвий вплив на суспільне виробництво і побут людей. Нині сучасну туристичну діяльність і роботу турфірм не можна уявити без мережі Інтернет. Сучасна аудіо-відео-техніка істотно змінила технологію менеджменту, а процес управління здійснюється в режимі реального часу і т.д. Таким чином, відбувається інтеграція інформаційних громадських інструментів і послуг у всіх видах туристичної діяльності, зокрема, малими підприємствами. Їх використання державними і приватними туроператорами, особливо малими та середніми підприємствами, посилюються і проявляється у підвищенні обізнаності та

партнерських ініціативах, а також належному використанні різних національних і європейських програм [2, с.221].

Інновації в туристичній галузі, як, втім, і в інших, мають у своїй основі реалізацію досягнень науково-технічного прогресу. Як успішні приклади в цій сфері можна навести створення сучасних високотехнологічних комплексів, наприклад, 3D-планетарій в чеському місті Пльзень. З відкриттям цього незвичайного об'єкту (подібних якому в усьому світі налічується менше десяти), туристичний потік до міста зріс майже на 10%. Іншим успішним прикладом інноваційної діяльності в туристичній сфері можна назвати створення інтерактивних і віртуальних музеїв, і навіть використання QR-кодів в звичайних музеях, які при скануванні мобільним пристроєм дозволяють туристам отримати додаткову інформацію про експонат [3, с.19].

Інновації та новітні інформаційні технології стають визначальними факторами для конкурентоспроможності індустрії туризму та активізації обмінів з іншими секторами економіки, що нею пов'язані. Отже, можна виділити наступні основні напрямки інноваційної діяльності в туристичному бізнесі:

- випуск нових видів туристичного продукту, ресторанного продукту, готельних послуг;
- використання нових туристичних ресурсів, що раніше не використовувалися (наприклад, подорожі туристів на космічних кораблях);
- зміни в організації і споживанні традиційного туристичного, ресторанного продукту, готельних послуг і т.д.;
- удосконалення маркетингових заходів, новітні підходи в менеджменті;
- виявлення і позиціонування на нових ринках збуту продукції (готельні та ресторани ланцюги).

Таким чином, інноваційна діяльність в сфері туризму спрямована на створення нового або зміну існуючого продукту, на вдосконалення транспортних, готельних та інших послуг, освоєння нових ринків, впровадження передових інформаційних і телекомунікаційних технологій і сучасних форм організаційно-управлінської діяльності.

1. *World Tourism Organization [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/ru>*

2. *Гуржій Н.М. Інноваційні технології в туристичній індустрії / Н.М. Гуржій, А.В. Третинко // Сталій розвиток економіки. – 2013. – №3. – С.221–224*

3. *Кукліна Т.С. Сучасний стан розвитку туризму в Україні / Т.С. Кукліна, В.М. Зайцева // Економіка. Управління. Інновації. – 2014. – №2 (12). – С.18-23*