Н. М. Чорна
Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Розкрито зміст інновацій та інноваційної діяльності, висвітлено особливості інноваційної діяльності у сфері туризму, обґрунтовано наявність взаємозв'язку між впровадження інновацій у діяльність туристичних підприємств та поліпшенням економічних показників їх діяльності, зміцнення конкурентоспроможності.

The content of innovations and innovative activity is revealed, the features of innovation activity in the sphere of tourism are highlighted, the existence of correlation between introduction of innovations in activity of tourist enterprises and improvement of economic indicators of their activity, strengthening of competitiveness is substantiated.

Спираючись на загальний зміст поняття «інновація», під інноваціями в туризмі слід розуміти якісно новий туристичний продукт, послугу або будь-який інший кінцевий результат інноваційної діяльності туристичних підприємств, які дозволяють задовольнити плинні потреби туристів та отримати максимальний ефект. Такими, зокрема, є ті нововведення, що супроводжуються відновленням та розвитком духовних і фізичних сил туристів, якісно новими змінами туристичного продукту, підвищенням ефективності функціонування інфраструктури туризму, збільшенням результативності управління, стійким функціонуванням і розвитком туристичної сфери країни, підвищенням ефективності процесів формування, позиціонування та споживання туристичних послуг, прогресивними змінами факторів виробництва, посилення іміджу і конкурентоздатності туристичних підприємств.

Інноваційна діяльність у туризмі – це створення нового або зміна існуючого туристичного продукту, вдосконалення транспортних, готельних та інших послуг, освоєння нових ринків, упровадження передових інформаційних і телекомунікаційних технологій і сучасних форм організаційно-управлінської діяльності [1].

Упровадження інноваційних змін в індустрію туризму не тільки дозволяє залучити додатковий туристичний потік, поліпшити економічні показники діяльності туристичних підприємств і підвищити їх конкурентоспроможність, але й забезпечує підвищення якості обслуговування, більш повне задоволення потреб споживачів з урахуванням специфічних їх запитів.

Класифікувати інновації в туристичній індустрії слід наступним чином:

І. Продуктові інновації: створення нових туристичних продуктів,освоєння нових сегментів туристичного ринку, нових

туристично-рекреаційних територій, залучення до туристичного сегменту нових видів ресурсів.

II. Управлінські інновації: нові методи реалізації маркетингового циклу в туризмі, обґрунтування нових методів і форм управління суб'єктами туристично-рекреаційної діяльності, забезпечення державного та регіонального управління туристичною індустрією.

III. Сервісні інновації: впровадження передових методів навчання, підготовки та перепідготовки працівників туристичного бізнесу, розробка інноваційних моделей розміщення трудових ресурсів в туризмі, впровадження національної моделі сервісного обслуговування, враховуючи культуру та звичаї туристично-рекреаційних зон.

IV. Технологічні інновації: впровадження комп'ютерних технологій в систему бронювання і резервування готелів, авіаквитків, розробка нових видів матеріально-технічного забезпечення туристичного обслуговування, покращення якості послуг, нововведення в системі транспортного обслуговування, що будуть спрямовані на підвищення комфортності та скорочення часу трансферу туристів до курортної зони [2].

Інноваційна діяльність у сфері туристичних послуг в Україні станом на тепер розвивається за кількома основними напрямами: випуск нових видів туристичного продукту, використання нових туристичних ресурсів, зміна в організації виробництва і споживання (застосування передових принципів маркетингу і менеджменту), виявлення і використання нових ринків збуту продукції, використання нової техніки і технології. Останні, зауважимо, приносять великий ефект для діяльності підприємств туристичної індустрії. На сьогоднішній день ці технології в основному полягають в комп'ютеризації, глобалізації та переході на електроніку. Електронний бізнес відкриває великі можливості розвитку будь-якому підприємству і є однаково прийнятним і для покупця, і для продавця. А головне, що туризм має важливу перевагу перед іншими секторами електронної торгівлі – його споживач отримує товар (послугу) безпосередньо в місці його виробництва, в туристичному центрі.

Значного поширення в туристичній індустрії набули програми електронного бронювання та складання турів. Поява нової програми даного виду дозволила не тільки здешевити засоби зв'язку, але й дала можливість працювати всім учасникам туристичного ринку як єдиного офісу. Робота з такими програмами дозволяє агентству отримувати оперативну та достовірну інформацію про ціни і кількість вільних місць у будь-який момент часу, а також мати можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення. Існують різні системи бронювання, вони відрізняються одна від одної набором пропонованих послуг і технологією своєї роботи. Як

відомо, найбільш популярними у світі є такі програми, як Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan та багато інших.

Поширеними напрямами застосування інформаційних технологій в туризмі є online-бронювання (не лише в роботі з агентствами, а й безпосередньо з клієнтами), неординарні ідеї, що просувають бізнес у сфері туризму, автоматизація і доступність довідкової інформації, створення нового для ринку туристичного продукту, використання неординарної реклами, запровадження новітніх інформаційних сайтів із особистими кабінетами туристів, програмне забезпечення і програмні рішення тощо.

Прикладами інноваційних перетворень є створення мобільних додатків із систем бронювання і замовлень та надання туристичної інформації стосовно готелів, авіа-рейсів та інших туристичних послуг, більше того, до сучасних гаджетів додано функції оплати послуг в Інтернеті, що повністю спрощує замовлення та використання туристичних послуг. Яскравим прикладом таких інноваційних перетворень для України став мобільний додаток «Турист України», який був утворений за сприяння Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. Мобільний додаток «Турист Україна» надає інформацію про перелік пам'яток та атракцій в обраному місті, а також можливість придбання турів, квитків на екскурсії, події, розваги, транспорт, бронювання та оплата готелів та ресторанів всієї України.

Підвищенню можливостей до впровадження у сферу туризму інновацій (нових ідей, нових продуктів), розширенню спектру послуг, які надаються, суттєво сприяє кластерний підхід, адже в кластерах органічно поєднується як конкуренція, так і співробітництво. Кластерна модель розвитку туризму стала інноваційним механізмом використання наявних ресурсів та людських зусиль для розв'язання проблем у галузі туризму, підвищення рівня обслуговування, оптимізації співвідношення ціни та якості турпослуг та поліпшення транспортної інфраструктури в Україні, і таким чином, створення інновацій.

Таким чином, впровадження туристичними підприємствами різноманітних новацій є надійною запорукою їх високої конкурентоспроможності та привабливості для туристів, а заразом прибутковості діяльності в умовах посилення конкурентної боротьби та зростаючих споживчих запитів.

Список використаних джерел:

1. *Зайцева В. М., Гурова Д. Д., Корнієнко О. М., Кукліна Т. С., Журавльова С. М. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія. Запоріжжя: Дике Поле, 2015. 144 с.*
2. *Кіндрик Т. О., Головінов О. М. Інноваційна діяльність в туристичному господарстві України. Ефективні інструменти сучасних наук–2010 : Зб. матер. наук-практ. конф. Одеса, 2019. С. 23-25.*