

**Д. І. Єфремов, А. Г. Кізюн**

*Вінницький торговельно-економічний інститут  
Державного торговельно-економічного університету*

## **ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ У СФЕРІ ТУРИЗМУ: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА УКРАЇНА**

*У роботі досліджено різні підходи до тлумачення поняття «інновації у сфері туризму». З'ясовано основні особливості та завдання інноваційної діяльності. Проаналізовано приклади новітніх комп'ютерних технологій, які використовуються в туристичних послугах. Окреслено стан та перспективи розвитку інноваційних технологій в Україні.*

**Ключові слова:** *інновації у сфері туризму, інноваційна діяльність, туристичні послуги, електронний туризм, інноваційний потенціал.*

*The article explores various approaches to interpreting the concept of «innovations in tourism». It elucidates the main features and objectives of innovative activities. Examples of cutting-edge computer technologies used in tourism services are analyzed. The current state and prospects of innovative technology development in Ukraine are outlined.*

**Key words:** *innovations in tourism, innovative activity, tourist services, electronic tourism, innovative potential.*

**Постановка проблеми.** Початок ХХІ століття визначається загальним розвитком галузі туризму та гостинності в контексті глобалізації світової економіки та міжнародних відносин. Особлива

увага приділяється переосмисленню поточних підходів до соціальної комунікації у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Інновації в туризмі пов'язані з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, які займають важливе місце у всіх суспільних сферах. Їх використання сприяє позитивній трансформації туристичних послуг і конкурентоспроможності туристичних підприємств. З кожним роком зростає роль інноваційних технологій у туризмі, що актуалізує вивчення сучасних тенденцій використання інноваційних технологій у цій сфері.

**Мета статті** полягає у дослідженні ролі інновацій для туристичної галузі, прикладів їх використання в іноземних державах та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні.

Інновації стають одним із найважливіших елементів сучасного суспільства та мінливим глобальним характером бізнесу. Однією з головних причин того, що інноваціям приділяють стільки уваги, є те, що компанії стають успішними та мають змогу досягти конкурентної переваги на основі цих інноваційних продуктів, процесів чи послуг [1, с. 98]

В сучасному динамічному суспільстві сприяння інноваційній діяльності у всіх секторах економіки є надзвичайно важливим. Туризм виступає галуззю світової економіки, яка характеризується стабільністю та постійно розвивається, де інновації визначають пріоритетним напрямком росту бізнесу, забезпечуючи привертання клієнтів. Інновації та нові технології становлять невід'ємну складову конкурентоспроможності туристичних підприємств і ефективний інструмент для підняття маркетингових зусиль, пов'язаних з продуктами та послугами у галузі туристичної індустрії.

За словами К. Бриль: «Інновації в туризмі слід розглядати як системні заходи, що мають якісну новизну, що й приводять до позитивних зрушень, що забезпечують стійке функціонування й розвиток галузі в регіоні. Так ідея створення й реалізація туристичних проектів, що навіть не приносять спочатку істотного прибутку, може дати поштовх розвитку туризму й тим самим активно сприяти створенню додаткових робочих місць і зростання доходів населення» [2, с. 60].

У рамках загального поняття «інновація» в туризмі, ці інновації розглядаються як якісно нові туристичні продукти, послуги чи будь-які інші кінцеві результати інноваційної діяльності туристичних

підприємств, які дозволяють задовольняти змінні потреби туристів та досягати максимального впливу. Беручи до уваги особливості туризму, важливо відзначити, що результати, отримані внаслідок впровадження інновацій в діяльність туристичних підприємств, повинні охоплювати не лише економічні аспекти, такі як збільшення прибутку та рентабельності, але й соціальні аспекти, включаючи підвищення культурного та освітнього рівня місцевого населення, а також екологічні аспекти, такі як відновлення архітектурних пам'яток і збереження природних ресурсів.

Т. Зубехіна, Н. Ольхова-Марчук та ін. розглядають інновації в туризмі як «системні заходи, що мають якісну новизну та зумовлюють позитивні зрушення, результатом яких має стати забезпечення стійкого функціонування й розвитку туристичного підприємства» [4, с. 182-183]. За їхньою думкою, інноваційна діяльність у сфері туризму спрямована на створення нових продуктів або модифікацію існуючих, покращення транспортних, готельних та інших послуг, дослідження нових ринків, впровадження передових інформаційних і телекомунікаційних технологій та застосування сучасних методів організаційно-управлінської діяльності.

На сучасному етапі туризм можна розглядати не лише як окремий бізнес, що має великі перспективи та високу прибутковість, але й як інтегровану галузь послуг, яка активно розвивається за допомогою сучасних інформаційних технологій.

Наразі для вирішення різноманітних завдань та підвищення якості послуг в галузі туризму пропонується використовувати значну кількість передових комп'ютерних технологій. До прикладу, глобальні системи комп'ютерного бронювання, смарт-карти, інтегровані комунікаційні мережі, мультимедійні системи, інформаційні системи управління та інше, спрямовані на розвиток ринку туристичних послуг та туристичної інфраструктури, сприяючи глобальному розвитку гостинності. Особливо важко уявити на сучасному етапі просування (розповсюдження, продаж) туристичних послуг без інформаційних технологій. «Так, у рекламі туристичних послуг найбільшого поширення набула пряма розсилка (direct-mail) туристичної інформації по електронній пошті.

В останні роки більшість туристичних підприємств створюють свої власні сайти в Інтернеті. В інших країнах світу вже існують електронні туристичні офіси, наприклад турбюро «експедитора»

фірми Microsoft, що дають змогу будь-якому власнику кредитної картки придбати тур, забронювати місце на літак або в готелі, придбати квитки на видовищні заходи і замовити напрокат автомобіль у будь-якій точці Земної кулі», – зауважує А. Глебова [3, с. 230-231]. Музеї та міста розробляють свої власні веб-сайти та віртуальні тури, сприяючи покращенню доступу до туристичних об'єктів та вирішенню різних актуальних проблем.

Туристичні компанії активно використовують переваги Інтернету для формування своїх туристичних продуктів, інформування споживачів, проведення рекламних заходів, створення позитивного іміджу компанії, впровадження нових видів туристичних послуг тощо. В сучасних умовах відвідування онлайн-музеїв набуло особливої актуальності. Авторський колектив Т. Зубехіна, Н. Ольхова-Марчук та ін. зазначають: «На сьогодні можливо за допомогою мережі Інтернет відвідати Національний музей Тараса Шевченка в Києві, Лувр у Парижі, Ермітаж у Санкт-Петербурзі, Метрополітен-музей у Нью-Йорку та ін. Сьогодні поширеними є віртуальні 3D-тури, які дають змогу побувати в різних куточках світу, не виходячи з дому. Серед основних переваг 3D-турів для туристів можна виділити: економію часу та коштів; можливість попереднього ознайомлення з пропонованими туристичними об'єктами чи послугами та ін» [4, с. 183].

Зв'язок з потенційними споживачами онлайн радикально змінив спосіб доступу та закупівлі туристичних послуг і продуктів. Технологічні досягнення відкрили нові можливості для організацій відпочинку та туризму. Як зауважує О. Боднарук: «Сьогодні мова йде не просто про те, щоб мати оновлений веб-сайт із інформацією про нього, але ми перейшли на інший рівень, завдяки якому туристичні напрямки, організації та компанії використовують соціальні мережі та електронний туризм для просування, реклами, демонстрації та, більш за все, для того, щоб споживачі були в курсі будь-якої оновленої інформації за секунди» [1, с. 101].

Важливо відзначити, що поточний стан туристичної індустрії в Україні формується під впливом конкретних чинників, таких як застаріла матеріально-технічна база, недостатність проживальних місць, обмежений розвиток окремих елементів туристичної інфраструктури, невирішені логістичні проблеми, початковий розвиток мережі закладів харчування та розважальної індустрії,

незадовільний стан багатьох архітектурних, історичних та культурних пам'яток, недоліки в організації рекреаційних зон та відсутність кваліфікованих фахівців у сфері туризму, серед інших чинників.

Крім того, далекосяжний вплив масштабної війни на території України значно загострює ці проблеми, негативно впливаючи на туристичний сектор.

Україна наразі знаходиться в процесі формування своєї політики інноваційного розвитку і позиціонує себе як інноватор, який розвивається. Інноваційний потенціал полягає в здатності системи до змін, удосконалення та прогресу, відкриваючи можливість для значущого економічного зростання.

На думку Н. Й. Шуптар-Пориваєва, О. Р. Губанова та ін.: «Більшість інновацій в Україні виникає в тих галузях господарства, які мають відповідне фінансування (наприклад, авіабудування, озброєння та агропромисловий комплекс). Але останніми роками глобалізація та науково-технічний прогрес посилили конкуренцію та відкрили нові ринки, які надають можливості для інноваційного розвитку товарів і послуг, зокрема у сфері туризму» [5, с. 92].

Туристична індустрія, традиційно лідер у дослідженні та впровадженні нових технологій, знаходиться перед посиленою потребою в інноваційних процесах в умовах сучасної кризи. Досягнення більш комфортного, швидкого та високоякісного обслуговування в секторі туризму вимагає посиленої уваги до інновацій.

**Висновки.** У сучасному світі перспективи розвитку туристичного бізнесу тісно пов'язані із впровадженням інноваційних технологій. Активне використання інформаційних технологій в сфері туризму не лише оптимізує операції, але й впливає на конкурентоспроможність підприємств.

Таким чином, інновації, спрямовані на формування пропозиції відпочинку в межах країни та закордонних подорожей, а також цифровізація різних видів туристичних послуг, знаходяться у процесі адаптації до сучасних реалій туристичного ринку і прогнозується, що вони стануть рушійною силою відновлення місцевої туристичної галузі найближчим часом.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боднарук О. В. Використання інноваційних маркетингових технологій в туристичній індустрії. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія «Економічні науки»*. 2019. № 37. С. 97–104. URL:

- [https://journals.uran.ua/ves\\_pstu/article/view/187943](https://journals.uran.ua/ves_pstu/article/view/187943) (дата звернення: 13.11.2023).
2. Бріль К. Г. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Інноваційні технології в туризмі» для студентів всіх форм навчання спеціальності. 242 «Туризм». Чернігів: ЧНТУ, 2017. с. 59-64.
  3. Глебова А. О. Інформаційно-інноваційні технології в процесах туристичного обслуговування. *Глобальні та національні проблеми економіки. Електронне наукове фахове видання*. 2016. № 13. С. 230-235. URL: <http://global-national.in.ua/archive/13-2016/48.pdf> (дата звернення: 12.11.2023).
  4. Зубехіна Т., Ольхова-Марчук Н., Кушнір В. Сучасні тенденції застосування інноваційних технологій у туристичній сфері. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм*. 2021. Том 4 № 2. С. 181–188. URL: **Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.** (дата звернення: 10.11.2023).
  5. Шуптар-Порываєва Н. Й., Губанова О. Р., Попова М. О., Андрущенко О. С. Перспективи інноваційного розвитку туристичної сфери в Україні в умовах коронавірусної кризи. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. 2020. Вип. 6. С. 90-96. URL: [https://ird.gov.ua/sep/sep20206\(146\)/sep20206\(146\)\\_090\\_Shuptar-PoryvayevaN,HubanovaO,PopovaM,AndrushchenkoO.pdf](https://ird.gov.ua/sep/sep20206(146)/sep20206(146)_090_Shuptar-PoryvayevaN,HubanovaO,PopovaM,AndrushchenkoO.pdf) (дата звернення: 15.11.2023).