

Мізюк Б. М.,

д.е.н., проф., завідувач кафедри туризму і готельно-ресторанної справи, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

Полотай Б. Я.,

ст. викладач, кафедра туризму і готельно-ресторанної справи, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

ОСОБЛИВОСТІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ

Анотація. У статті визначено роль інновацій у розвитку галузі туризму з урахуванням специфічних особливостей цієї сфери; дано характеристику факторів, що сприяють впровадженню інновацій; обґрунтовано основні напрями, заходи та перспективи інноваційного розвитку туристичної індустрії України. Особлива увага приділена розкриттю сутності продуктових, ресурсних, техніко-технологічних, організаційних і маркетингових інновацій у туризмі. Доведена необхідність розвитку інноваційних методів та засобів забезпечення безпеки учасників туристичного процесу, серед яких виділено економічну та інформаційну безпеку в сфері туристичного бізнесу.

Ключові слова: інновації, туризм, туристична індустрія, програми електронного бронювання.

Mizyuk B. M.,

Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Tourism and Hotel&Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

Polotaj B. J.,

Senior Lecturer, Department of Tourism and Hotel&Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

PECULARITIES OF INNOVATION IMPLEMENTATION IN TOURIST INDUSTRY

Abstract. This article defines the role of innovation in the development of tourism, taking into account the specifications of the sector. It also provides a description of the factors contributing to innovation; the basic directions, activities and perspectives of innovation development of the tourism industry in Ukraine are explained. Particular attention is paid to the disclosure of the nature of product, resource, technical and technological, organizational and marketing innovations in tourism. The necessity of developing innovative methods and means of travel security process participants is proven, among which highlighted the economic and information security in the sphere of tourism.

Keywords: innovation, tourism, tourist industry, electronic booking programs.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку економічних відносин глобалізаційні процеси охопили всі сфери світового господарства, у тому числі й туристичну галузь [2]. На даному етапі функціонування туристичної галузі України вже не існує сумнівів щодо необхідності переходу індустрії туризму на інноваційну модель економічного розвитку. Практика доводить, що саме інноваційні зрушення в діяльності підприємств туристичної галузі здатні забезпечити їх конкурентоспроможність, підвищити якість вітчизняних туристичних послуг, забезпечити високі показники економічного зростання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню інноваційних процесів у туристичній сфері приділяло увагу багато вітчизняних та зарубіжних учених. Варто виділити праці Бирковича В. І., Боголюбова В. С., Дмитрука С. В., Дуровича А. П., Жукової М. А., Новикова В. С., Квартальнова В. О., Ковалева С. І., Малахової М. М., Міхно М. О., Новикова В. С., Пшеничних Ю. А., Саак А. Е., Соколова С. Т., Черниш О. І., Чечель А. В., в яких розкриті сутність інноваційної діяльності, класифікація інновацій у туризмі, процеси автоматизації роботи, управління туристичними підприємствами на основі використання інноваційних методів.

Зокрема, В. Новіковим розглянуто функції інновацій та управління інноваційною діяльністю в туризмі, виявлено принципи сталого розвитку туризму. Глибоке розуміння сутності інноваційної діяльності дозволяє використовувати нові методи організації туризму, нові технології обслуговування мандрівників і випереджати конкурентів [8].

Фролова Т. А. стверджує, що основними напрямками інноваційної діяльності туристичних організацій є: використання нової техніки і технологій у наданні традиційних послуг; впровадження нових послуг із новими властивостями; використання нових туристських ресурсів, що раніше не використовувалися; зміни в організації виробництва і споживання традиційних туристських послуг; виявлення і використання нових ринків збуту туристичних послуг і товарів [11].

Зуєва М. аналізує наявні підходи щодо обґрунтування доцільності інновацій у сфері гостинності й визначає напрями інноваційної діяльності в цій галузі у залежності від елементів туризму [5].

Проте, незважаючи на теоретичні дослідження різних аспектів розробки і впровадження інновацій, потребує комплексного дослідження формування інноваційного підходу, здатного забезпечити ефективний розвиток туризму в сучасних умовах.

Постановка завдання. Мета дослідження – розкрити роль інновацій у розвитку галузі туризму з урахуванням специфічних особливостей даної сфери, факторів, що сприяють впровадженню інновацій, основних напрямів, заходів та перспектив інноваційного розвитку туристичної індустрії України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основним нормативним документом, що визначає ключові положення досліджуваної теми, є Закон України “Про туризм”. У даному документі визначено, що:

-туризм – це тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;

-туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов’язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об’єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

-туристичні ресурси України – ресурси, що можуть пропонуватися, туристичні пропозиції на основі та з використанням об’єктів державної, комунальної чи приватної власності [4].

Розвиток сучасного туризму багато в чому залежить від розробки і впровадження інноваційних технологій, спрямованих на вдосконалення обслуговування клієнтів і розширення сервісних туристичних можливостей. Необхідно використовувати інноваційний менеджмент, щоб забезпечити ефективність і прибутковість даної сфери послуг.

Основними напрямками діяльності туристичних фірм у сфері інновацій є: використання нової техніки і технологій у наданні туристичних, транспортних, готельних послуг; впровадження нових послуг, випуск нових видів туристичного продукту; використання нових туристських ресурсів; виявлення і використання нових ринків збуту туристичних послуг і товарів.

Успішні інноватори туризму своїм досвідом доводять, що сьогодні створення і впровадження нового – це умова виживання в найжорстокішій конкуренції між туристичними фірмами.

Необхідно відзначити, що на впровадження інновацій у туризмі значний вплив мають економічна ситуація в країні, соціальний стан населення, національне законодавство, а також міжурядові та міжнародні угоди. Тому мотиви і причини появи інновацій у туристській діяльності в кожній країні різні. Проте можна виділити кілька характерних рис:

- зростання потреби населення в знайомстві зі способом життя в інших регіонах і одержанні нових знань;
- перенасичення населення багатьма традиційними напрямками поїздок;
- загострення конкуренції, зростання пропозицій стандартизованих глобальних продуктів;
- необхідність стримувати виїзд своїх громадян у зони, аналогічні за умовами до регіонів своєї країни (природа, культура, клімат);
- гармонійне поєднання привабливих умов відпочинку і подорожей (природних і культурних особливостей, можливостей проведення дозвілля, придбання специфічних товарів і спеціальних туристських послуг) для повного задоволення потреб найвибагливіших туристів;
- технологічна революція й експансія послуг в економіці;
- перехід від економіки пропозиції до економіки попиту.

Так, базуючись на положеннях Генеральної угоди про торгівлю послугами, в туристичній сфері розвивається інноваційна діяльність за певними напрямками, які зображені на рис. 1.

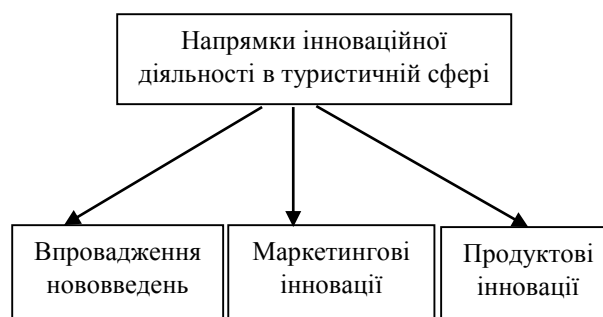


Рис. 1. Напрямки інноваційної діяльності в туристичній сфері

До напрямків інноваційної діяльності у туристичній сфері належать:

1. Впровадження нововведень (організаційні інновації), пов’язані з: розвитком підприємства і туристського бізнесу в систему і структуру управління,

включаючи реорганізацію, укрупнення, поглинання конкуруючих суб'єктів на основі новітньої техніки і передових технологій; кадровою політикою (оновлення і заміна кадрового складу, система підвищення кваліфікації, перепідготовка та стимулювання працівників); раціональною економічною та фінансовою діяльністю (впровадження сучасних форм обліку та звітності, що забезпечують стійкість положення і розвитку підприємства).

2. Маркетингові інновації, дають змогу охоплювати потреби цільових споживачів або залучати не охоплених на даний період часу клієнтів.

3. Періодичні нововведення (продуктові інновації), спрямовані на зміну споживчих властивостей туристичного продукту, його позиціонування і дають конкурентні переваги [8].

Поява сучасних засобів інформації та зв'язку справила глибокий вплив на суспільне виробництво і побут людей. Сучасну туристську діяльність і роботу туристських фірм не можна уявити без мережі Інтернет. Сучасна аудіо-, відеотехніка істотно змінила технологію менеджменту. Управління проводиться в режимі реального часу і т.д. Таким чином, відбувається інтеграція інформаційних громадських інструментів і послуг у всіх видах туристичної діяльності, зокрема здійснюваних малими підприємствами. Їх використання державними і приватними туроператорами, особливо малими та середніми підприємствами, посилюється і виявляється в підвищенні обізнаності та партнерських ініціативах, а також належному використанні різних національних і європейських програм.

Таким чином, можна виділити наступні основні напрями інноваційної діяльності в сфері туризму:

- Випуск нових видів туристичного продукту.
- Використання нової техніки і технології у виробництві традиційних продуктів.
- Використання нових туристичних ресурсів, що раніше не використовувалися. Унікальний приклад – Подорожі туристів на космічних кораблях.
- Зміни в організації виробництва і споживання традиційного туристичного продукту.

Таким чином, інноваційна діяльність у 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. Отже, інновації та нові інформаційні технології стають визначальними факторами для конкурентоспроможності індустрії туризму та активізації обмінів із іншими секторами економіки, з ним пов'язаними.

Інновації в туризмі – це системні заходи, які мають якісну новизну, що призводять до позитивних зрушень у галузі. Інноваційний процес отримує своє визнання, з одного боку, через туристський ринок і ступінь задоволеності клієнта, а з іншого боку, в основному завдяки прийняттю спільних рішень туристськими організаціями й органами управління різних рівнів.

Ступінь інноваційного розвитку туристичної галузі визначають: ринкова кон'юнктура, рівень освіти та кваліфікації кадрів, наявність на досліджуваній території ресурсів, передусім унікальних. Але найбільшого поширення в сучасній практиці туризму отримали певні види інновацій, що зображені на рис. 2.

На сьогоднішній день у туристичній індустрії широкого використання набули інноваційні технології – програми електронного бронювання та складання турів. Поява нової програми даного виду не тільки дозволила 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. Наприклад, найбільш популярними у світі є такі програми як Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan та багато інших.

Amadeus є провідним процесором угоди для глобальної індустрії туризму та авіаперевезень. Охоплює майже 30 % світового ринку і в основному використовується в Європі та Азії. Обслуговування клієнтів здійснюється в 195 країнах. Ресурсна база Amadeus складається з 250000 готелів по всьому світу [7]. Компанія має штат співробітників, який складається з 10000 осіб по всьому світу, що представляють 123 національності [6].

За даними Європейської Комісії, компанія Amadeus, провідний технологічний партнер світової туристичної галузі, знову стала лідером у своєму секторі за обсягом інвестицій у науково-дослідну роботу серед ТОП-1000 європейських компаній. Обсяг інвестицій Amadeus за 2015 рік, спрямованих на дослідження і розробку технологій для індустрії туризму, склав € 347500000, що на 6,7 % більше, ніж у 2014 році. Таким чином, компанія зберегла перше місце за загальним обсягом інвестицій в R&D у сфері туризму і подорожей [1].

Система Galileo охоплює 22% світового ринку і в основному використовується в Європі та Північній Америці. Системою користуються більше 67000 туристичних агентств у 160 країнах світу. Galileo обробляє близько 197000000 запитів на день, створює більш 2000000000 розрахунків тарифів на рік, генерує більше 2500000000 квитків на рік. За допомогою системи Galileo користувачі отримують доступ до: 420 авіакомпаній, 90000 готелів; 30000 локацій із оренди автомобілів [9].

Через Sabre пов'язані більш ніж 55000 туристичних агентств, більше 400 авіакомпаній, 86000 готелів, 25 компаній із прокату автомобілів, 12 круїзних компаній. Охоплює 35 % світового ринку і в основному використовується в Америці.

Враховуючи бурхливе зростання інформаційно-комунікаційних технологій, останнім часом дуже

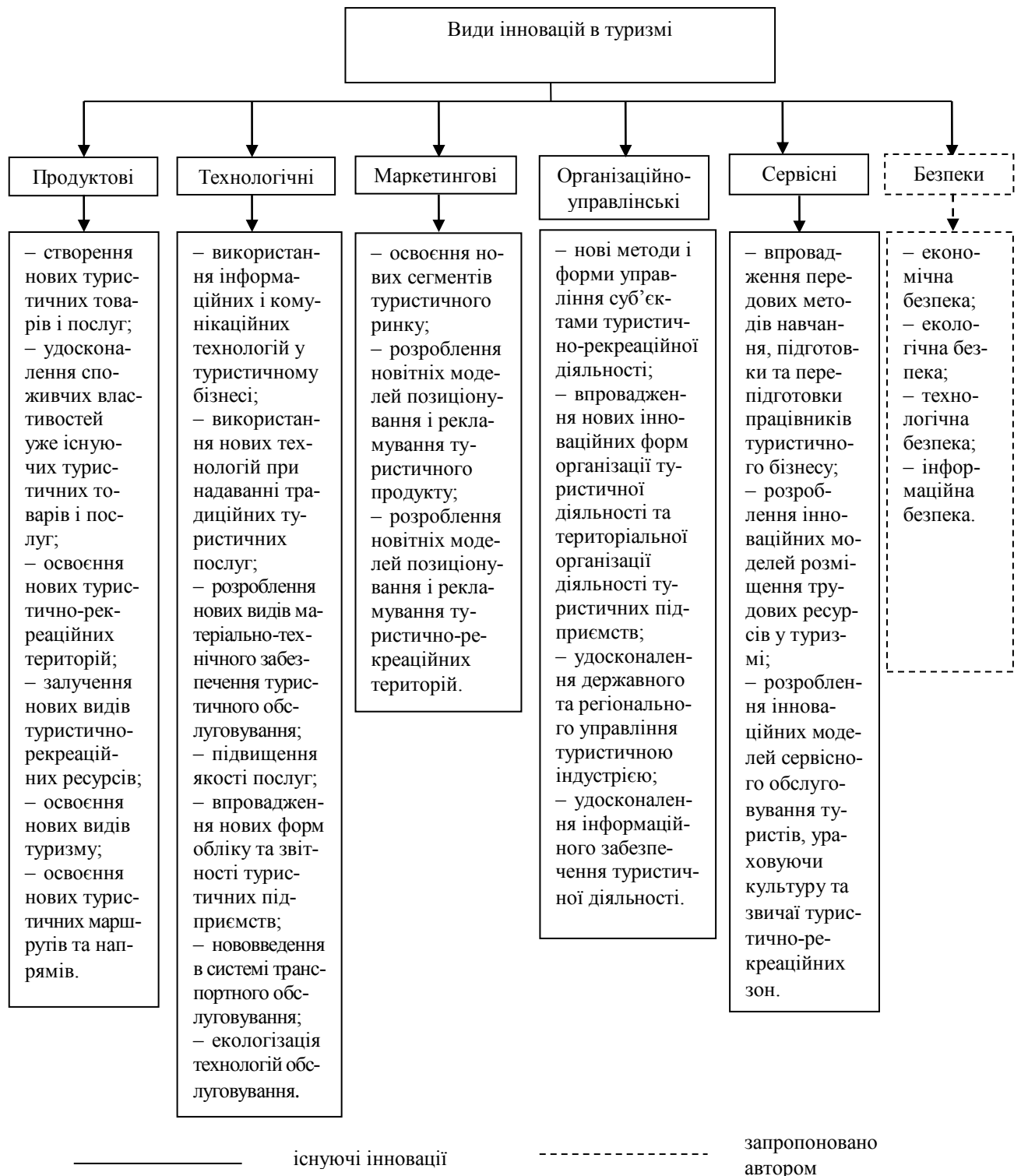


Рис. 2. Види інновацій в туризмі [3]

важливу роль відіграють інноваційні методи та засоби забезпечення безпеки учасників туристичного процесу, серед яких слід виділити економічну та інформаційну безпеку в сфері туристичного бізнесу. Це насамперед пов'язано з необхідністю захисту персональних даних користувачів туристичного продукту та безпеки інформаційного середовища. Бронювання номерів у готелях, резервування авіаквитків й іншої інфраструктури з оплатою через

мережу Інтернет, тобто користування інноваціями в сфері туризму, збільшує ризик втрати інформації про стан банківських рахунків, номери банківських карток тощо. Тому одним з найважливіших завдань туристичних компаній є безпечна обробка банківських даних і реалізація всіх вимог PCI DSS (стандарту захисту даних в індустрії платіжних карт) [10].

Такі інновації дозволяють резервувати всі основні складові туристичної інфраструктури, тобто

вони фактично утворюють загальну інформаційну систему, яка пропонує розподільні мережі для всієї туристичної галузі.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Таким чином, ключовою основою розвитку туристичної галузі є створення конкурентоспроможного на національному та міжнародному ринках туристичного продукту, здатного максимально задовольнити туристичні потреби, що є неможливим без залучення інновацій. Проаналізувавши наукову літературу, відзначено, що інновації в туризмі являють собою результат застосування новинки у туристичній індустрії з підвищенням її ефективності та отриманням передусім комерційного ефекту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Amadeus внонь стал лидером по объемам инвестиций в научно-исследовательскую работу / Украинский авиационный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.aviation.com.ua/news/25947/remote/>.
2. Гарбера О. Є. Основні теоретичні та практичні аспекти інноваційної діяльності в туристичному господарстві України / О. Є. Гарбера // Інвестиції: практика та досвід. – 2009. – № 23. – С. 29-31.
3. Давидова О. Особливості застосування інновацій у розвиток туристичної галузі України / О. Давидова // Економіка. – 2015. – № 7(172). – С. 65-69.
4. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм”. – К., 18.11.2003 р., № 1282-IV.
5. Зуева М. Инновационная деятельность как средство укрепления инновационного потенциала индустрии туризма [Электронный ресурс] / М. Зуева // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – Режим доступа : <http://www.uecs.ru/uecs41-412012/item/1359-2012-05-25-06-57-28>.
6. Мельник И. “Исследования Amadeus: Азия – Мекка мирового туризма 2012” / И. Мельник / Независимое бюро новостей. Новости Украины. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://nbnews.com.ua/blogs/46191/>.
7. Муровцев А. Отелей в Amadeus теперь больше / А. Муровцев // Украинский туризм. Приложение “Расширяя горизонты”. – К. : ООО “Издательство “Зеркало мира”. – 2012. – № 2 (33). – С. 9.
8. Новиков В. С. Инновации в туризме / В. С. Новиков. – М. : ИЦ “Академия”, 2007. – 208 с.
9. О компании Galileo / Официальный сайт Galileo [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.galileo.com.ua/m1/ru/about/o_komp.

10. Полотай О. І. Управління інформаційною безпекою в туристичній галузі / О. І. Полотай, Б. М. Мізюк // Інформаційна безпека в сучасному суспільстві : збірник тез доповідей II Міжнародної науково-технічної конференції. – Львів : ЛДУ БЖД, 2016. – С. 72-73.

11. Фролова Т. А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма : конспект лекций / Т. А. Фролова. – Таганрог : Изд-во ТТИ ЮФУ, 2011. – 74 с.

REFERENCES

1. Amadeus vnov' stal liderom po ob'emam investitsij v nauchno-issledovatel'skuju rabotu, Ukrainskij aviacionnyj portal, available at : <http://www.aviation.com.ua/news/25947/remote/>.
2. Harbera, O. Ye. (2009), Osnovni teoretychni ta praktychni aspekty innovatsijnoi diial'nosti v turystychnomu hospodarstvi Ukrainy, *Investytsii: praktyka ta dosvid*, № 23, s. 29-31.
3. Davydova O. (2015), Osoblyvosti zastosuvannia innovatsij u rozvytok turystychnoi haluzi Ukrainy, *Ekonomika*, № 7(172), s. 65-69.
4. Zakon Ukrainy “Pro vnesennia zmin do Zakonu Ukrainy “Pro turyzm”, K., 18.11.2003 r., № 1282-IV.
5. Zueva M. Innovacionnaja dejatel'nost' kak sredstvo ukreplenija innovacionnogo potencijala industrii turizma, *Upravlenie jekonomicheskimi sistemami: jelektronnyj nauchnyj zhurnal*, available at: <http://www.uecs.ru/uecs41-412012/item/1359-2012-05-25-06-57-28>.
6. Mel'nik I. “Issledovanija Amadeus: Azija – Mekka mirovogo turizma 2012”, *Nezavisimoe bjuro novostej. Novosti Ukrainy*, available at : <http://nbnews.com.ua/blogs/46191/>.
7. Murovcev A. (2012), Otelej v Amadeus teper' bol'she, *Ukrainskij turizm. Prilozhenie “Rasshirjaja gorizonty”*, ООО “Izdatel'stvo “Zerkalo mira”, K., № 2 (33), s. 9.
8. Novikov, V. S. (2007), *Innovacii v turizme*, IC “Akademija”, M., 208 s.
9. O kompanii Galileo / Oficial'nyj sajt Galileo, available at : http://www.galileo.com.ua/m1/ru/about/o_komp.
10. Polotaj, O. I. and Miziuk, B. M. (2016), *Upravlinnia informatsijnoju bezpekoiu v turystychnij haluzi, Informatsijna bezpeka v suchasnomu suspil'stvi : zbirnyk tez dopovidej II Mizhnarodnoi naukovo-tekhnichnoi konferentsii*, LDU BZhd, L'viv, s. 72-73.
11. Frolova, T. A. (2011), *Jekonomika i upravlenie v sfere social'no-kul'turnogo servisa i turizma*, Izd-vo TTI JuFU, Taganrog, 74 s.