

УДК 338.48

**Батьковець Н.О.***кандидат економічних наук,  
доцент кафедри менеджменту та комерційної діяльності  
Львівського інституту економіки і туризму***Бурса О.В.***старший викладач кафедри менеджменту та комерційної діяльності  
Львівського інституту економіки і туризму*

## АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙ У ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ

### ANALYSIS OF CURRENT TRENDS IN INNOVATIONS USING IN TOURISM INDUSTRY

#### АНОТАЦІЯ

У статті визначено роль туризму у світовій економіці. Обґрунтовано необхідність впровадження інновацій у туристичну галузь. Проаналізовано сучасні тенденції щодо застосування інновацій у туристичній діяльності.

**Ключові слова:** інновація, туристична діяльність, інноваційні технології, інноваційні продукти, туристичні продукти.

#### АННОТАЦІЯ

В статье определена роль туризма в мировой экономике. Обоснована необходимость внедрения инноваций в туристическую отрасль. Проанализированы современные тенденции применения инноваций в туристической деятельности.

**Ключевые слова:** инновационная, туристическая деятельность, инновационные технологии, инновационные продукты, туристические продукты.

#### ANNOTATION

The article defines the role of tourism in the global economy. The necessity of innovations introduction in the tourism industry is grounded. Current trends regarding the innovations usage in tourism activities are analysed.

**Keywords:** innovation, tourist activity, innovative technologies, innovation products, travel products.

**Постановка проблеми.** В умовах конкуренції на сучасному ринку туристичних послуг стратегічний успіх компанії тісно пов'язаний з її можливістю безперервно впроваджувати інновації. Інноваційна діяльність у туристичній галузі зображена у формуванні нових або поліпшенні наявних туристичних продуктів, покращенні транспортних, готельних та інших послуг, засвоєнні нових ринків, впровадженні сучасних інформаційних та телекомунікаційних технологій, сучасних форм і методів організаційно-управлінської діяльності, нових підходів до задоволення запитів клієнтів.

На сьогодні 10% світового валового продукту забезпечує туристична індустрія, яка останніми роками розвивається відносно швидкими темпами, а тому може стати досить важливим та впливовим сектором підприємницької діяльності у світі. Туристичний бізнес використовує 7% світового капіталу, близько 140 мільйонів населення Землі зайняті в туристичній галузі [5]. Такому успіхові туристична індустрія завдячує постійному прагненні людини пізнати навколишній світ. І саме завдяки цьому пізнанню багато країн світу змогли через туристичну діяльність підвищити життєвий рівень населення розбудувати інфраструктуру, розвинути технології тощо.

У Глобальному етичному кодексі туризму, ухвалений Всесвітньою туристичною організацією, згадується про так зване поняття «право на туризм», і для багатьох людей туризм став уже не розкішшю, а звичайною природною необхідністю [1].

Сьогодні для ринку туристичних послуг характерним є урізноманітнення пропозиції туристичного продукту, по-перше, шляхом впровадження нових видів послуг, по-друге, шляхом розширення сегментів, створення та відкриття нових туристських центрів. Упровадження інновацій в туристичну діяльність стає ключовим напрямом і набуває важливе значення для сталого розвитку туристичної сфери.

Проведення Євро-2012 в Україні популяризувало туризм, проте ця галузь все ще залишається нерозвинутою. У зв'язку із тим, що туризм нещодавно визнаний пріоритетною галуззю в Україні, то великого значення набуває систематичне дослідження, аналіз та впровадження світового досвіду у цій індустрії з метою підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств та їх доступу до глобальних ринків. Особливо ці дослідження стосуються інновацій, реалізація яких значно підвищить конкурентоспроможність вітчизняних туристичних підприємств.

На нашу думку, розвиток туризму в Україні забезпечується загальним рівнем соціально-економічного розвитку країни. Тому інноваційні технології в туристичній галузі важливі в Україні з огляду на вирішення нагальних проблем, а саме: підвищення рівня сервісу, покращення матеріально-технічної бази підприємств, збереження наявних пам'яток архітектури та культурної спадщини тощо. На відміну від України, країни, які володіють розвинутою ринковою та туристичною інфраструктурою, інноваційні технології використовують для підтримання інтересу до туристичних об'єктів та ресурсів, залучення нових туристів, створення ексклюзивних туристичних продуктів, підвищення

рівня комфорту [3]. Ось чому питання вивчення світового досвіду у сфері застосування інноваційних технологій та потенційне впровадження їх в діяльність туристичних підприємств є актуальним на сьогодні.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Багато наукових розробок присвячено проблемам інноваційного розвитку в туристичному бізнесі. Науковий підхід до розвитку інноваційної діяльності розглядається в роботах таких вчених, як В. Новікова, М. Кізимова, М. Рутинський, М. Бойко, О. Кіндра, Ф. Нагірний, Р. Максимів, М. Заболотний, Х. Колотухін, М. Кошуба, Х. Ратушняк, Д. Прокопенко, В. Аньшина, А. Дагаєв, О. Федоров, Д. Аакер, В. Колесов. Але, незважаючи на велику кількість наукових праць, не досить повно розкриті перспективи та напрями застосування інноваційних технологій, що суттєво обмежує можливості їх вивчення.

**Мета статті** полягає у дослідженні напрямів та тенденцій використання інновацій у туристичній галузі світу та можливості їх застосування в діяльності туристичних підприємств України.

#### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

Отже, результати проведених досліджень щодо застосування інновацій у туристичній діяльності дає змогу виділити два напрями:

- створення інноваційних продуктів;
- застосування інноваційних технологій.

Що стосується аналізу тенденцій створення інноваційних продуктів у сфері туризму як у світі в цілому, так і в Україні зокрема, то можна виділити такі.

Першою тенденцією є власне формування нових, цілковито відмінних від традиційних туристичних продуктів. Значну частку серед інноваційних продуктів у галузі туризму займають тури із застосуванням аудіогідів. У різних регіонах світу такі тури мають свої особливості, зокрема:

– використання туристичних автобусів (досить популярні в Європі, а також функціонують у Львові – «Чудо гід» та «Чудо буси»);

– самостійний огляд експозицій музеїв (на куполі берлінського Рейхстагу, у венеціанському Палаці Дожів, музей Модерної скульптури Михайла Дзиндри (сmt. Брюховичі), Музей визвольної боротьби у Львові);

– тури каналізаційною системою в Парижі, велоекскурсії в Данії та Нідерландах, «покупка» країни на добу (Ліхтенштейн);

– тури в міста, де були відзняті популярні конокартини, такі як «Шерлок Холмс і доктор Ватсон» та «Сімнадцять миттєвостей весни» (м. Рига);

– використання корпоративних будівель для екстремального туризму (Канадська телевежа).

Космічні тури на сьогодні є найбільш інноваційними продуктами. Станом на 2015 рік у якості туристів в космосі побувало близько 10 осіб. Заснована в 1988 році приватна компа-

нія Space Adventures, Ltd., єдина, яка має всі можливості для приватних космічних польотів та співпрацює з космонавтами. Однією з новинок даної компанії є попереднє замовлення квитків на майбутні тури навколо Місяця, вартість одного місця становить 150 млн дол. США. Конкурент цієї компанії – Virgin Galactic, що здійснює випробування специфічного транспортного засобу для туристів під назвою SpaceShipTwo. Вартість путівки на такому транспорті в космічний простір становить близько 200 тис. дол. США з короточасним підйомом до висоти 110 км тривалістю 2 години. Попит на розроблену послугу досить великий – на сьогодні розкуплено квитки на перші рейси та утворилася черга наступні рейси в десятки тисяч осіб. Туристичні агенції, які працюють у галузі космічного туризму, пропонують також альтернативні та дешевші варіанти послуг, зокрема, такі як:

– політ на літаках МіГ-24 або МіГ-31 на висоті 26 км з можливістю побачити Землю з висоти. Вартість такої послуги становить 24 тис. дол. США;

– знайомство з організацією роботи підприємств космічної галузі (наприклад, м. Байконур у Росії);

– політ на визначену параболічну траєкторію на літаку з можливістю відчутти невагомість вартістю 3,5 тис. дол. США;

– відправити в космос космічним апаратом фотографію людини або логотип фірми – це найдешевший варіант космічних послуг, який запропонував програміст із Санкт-Петербурга М. Антонов.

«Навчання на канікулах», або літня школа, як інноваційний продукт, був запропонований Канадською Комісією з туризму в межах програми «Кроки до інновацій». Така програма дає змогу обслуговувати соціально незахищені верстви населення. Прикладом є Канадська обсерваторія, яка використовує науку як атракцію. У межах такого виду туризму в Україні Львівська міська рада започаткувала новий освітній проект для школярів під назвою «Львів – від легенд до історичних фактів», метою якого є виховання почуття патріотизму, поваги до земляків, любові до рідного міста, розуміння, яку користь приносить місту індустрія гостинності, її важливість для економічного розвитку Львова.

Іншою тенденцією у створенні інноваційних продуктів у сфері туризму є можливість безпосередньої участі туристів у рольових іграх. Така інтерактивна подорож сприяє формуванню в туриста вражень від подорожі під дією особистої участі в різноманітних подіях. Зокрема, варто відзначити майстер-класи з виробництва вина та кулінарні курси в ресторани The Spirit House в Австралії, залучення туристів в якості пастухів та шахтарів в Іспанії, в якості акторів чи садоводів тощо. В Україні, на Рахівщині, за швейцарського фінансового сприяння запрацю-

вав спеціальний туристичний комплекс біля вівчарського господарства. Туристи тут можуть не лише спостерігати за життям вівчарів, а й навчитися власноруч готувати бринзу.

Не менш важливою є безпосередня участь музеїв у процесах створення інноваційних продуктів. Зокрема, в США, в Сан-Дієго, морський музей розробив та пропонує туристам програми «Золотошукачі», «Подорож до нації» або «Американська революція». Ці програми переважно спрямовані на учнів і дають їм можливість водночас познайомитися з історією країни, сприяють інтелектуальному, емоційному та фізичному розвитку молодого покоління.

Необхідно також згадати й про Малайзійську програму знайомства туристів із життям місцевого населення, за допомогою якої туристи мають можливість певний час пожити в малайзійських сім'ях. Така програма не тільки відкрила для світу цю країну, а й суттєво підвищила доходи місцевого населення, зокрема, в сільських районах.

І останньою на сьогодні тенденцією у створенні інноваційних туристичних продуктів у світі є типове поєднання різних видів туризму та ресурсів. Наприклад, у Данії в готелі туристам-відвідувачам фітнес-центру пропонуються безкоштовні обіди за 15-хвилинне заняття на велотренажері, який генерує електроенергію для цього готелю. На сьогодні в межах такої тенденції набув популярності медичний туризм, що досяг піку свого розвитку у 2009–2010 роках у Єгипті, ПАР, Тунісі. Попитом у туристів користуються послуги пластичної хірургії у поєднанні з відпочинком у розкішних готелях, додаткові послуги та атракції.

У світовій практиці туристичної галузі широко застосовуються інноваційні технології, які спрямовані на підвищення якості наданих послуг, формуванні нової потреби в комфортному відпочинку, що здивує непередбаченістю та комплексністю.

Що стосується іншого напрямку застосування інновацій у туристичній діяльності, зазначимо, що використання саме інноваційних технологій повинно забезпечити безпеку, комфорт, технічні можливості, ефективність та продуктивність функціонування підприємства. За змістом їх доцільно поділяти на:

- інформаційні;
- організаційно-управлінські;
- технологічні;
- технічні.

Останнім часом інформаційні технології набули популярності. У туристичній галузі їх використовують під час формування туристичного продукту, для проведення рекламних заходів, для інформування клієнтів про нові тури чи акції, а також просування їх на ринок. Важливу роль вони відіграють і під час формування іміджу підприємства в туристів.

Отже, студенти або школярі можуть за допомогою мережі Інтернет відвідувати музеї, не

виходячи з аудиторії або сидячи вдома. Цікавими є і віртуальні подорожі, або так звані 3D-тури, що не тільки дають можливість оглянути музей, а й побувати в різних куточках нашої планети, оглянути пам'ятки архітектури та культури, не виходячи з аудиторії або власної квартири.

На сьогодні такі тури створені Національним музеєм Тараса Шевченка в Києві, Києво-Печерською лаврою, Лувром в Парижі, Ермітажем у Санкт-Петербурзі, Метрополітен-музеєм у Нью-Йорку та багатьма іншими.

Цікавим та корисним для туристів є новий сервіс Hotel Finder, створений програмістами компанії Google на основі відомого вже продукту ITA Software. Основне завдання цього сервісу полягає у пошуку необхідного готелю за параметрами, які введені користувачем. Сервісна програма шукає готелі за місцем розташування, ціною, кількістю зірок, відгуками клієнтів та наявних знижок на розміщення. Користувачі можуть переглянути фотографії відібраних готелів, записати їх адреси та телефони, а також забронювати номер, не виходячи з дому, завітавши на сайти партнерів Google, зокрема, Priceline або Travelocity.

Російська компанія разом із партнером Hoteza – «Група «БЗ» створила проект з використанням терміналів для бронювання місць у різних готелях за допомогою порталу Prohotel.ru. Цей портал має каталог готелів зі всього світу, який постійно оновлюється, завдяки якому у клієнтів не виникають проблеми з вибором потрібного готелю.

Ще одним із напрямів використання інформаційних інноваційних технологій у галузі туризму є співпраця туристичного підприємства, страхової компанії, транспортного підприємства, екскурсійного бюро, готельного закладу та закладу харчування з метою створення певних інформаційних туристичних продуктів, які дають користувачам змогу за допомогою мережі Інтернет обирати потрібну послугу.

Останніми роками також набуло поширення організаціями готельного господарства використання технологій під назвою «розумний будинок». Така технологія сприяє більш раціональному використанню всіх наявних ресурсів (води, електроенергії, теплоенергії тощо), оскільки відомо, що готельні підприємства є найбільшими споживачами цих ресурсів.

І останнє, до групи інноваційних технічних технологій належать інновації в технічних засобах, устаткуванні, обладнанні, оснащенні, засобах праці, інструментах, які сприяють підвищенню рівня комфорту та безпеки гостей. Так, інновацій можна віднести створені в Японії та Китаї роботи для обслуговування клієнтів у готелях та ресторанах, застосування Wi-Fi-технологій, плейерів та телевізорів із плазмовими панелями, термінали для бронювання місць в готелях тощо. Так, лондонський готель Dorchester Hotel використовує таку іннова-

цію, як цифрова відеотека. Передбачені й інші зручні дрібниці, зокрема, стежка у ванну, яка підсвічується [3], вибір різноманітних кольорів для освітлення спальної кімнати тощо.

Серед перспективних напрямів удосконалення роботи готельних служб є використання персоналом PDA (комп'ютер на долоні) – пристрої, що здатні завчасно повідомляти про приїзд гостя. Віддалений «Check in» використовується в багатьох готелях, зокрема, в Bryant Park Hotel, Нью-Йорк. Працівники готелю, озброєні цією технікою, можуть зареєструвати гостя, коли той лише знаходиться в літаку. Коли клієнт заходить в готель, йому одразу ж дають картку-ключ від зареєстрованого номера. «Check out» працює таким самим принципом.

Популярними в недалекому майбутньому стануть детектори, що зображатимуть пересування гостя готелем. Прибиральниця не постукає у двері в невідповідний момент, адже оскільки вона побачить на спеціальному екрані пристрою, перебуває гість у номері чи ні. Сучасні інфрачервоні сенсори в номері передаватимуть пристрою дані, що гість увійшов, і необхідно підняти температуру в кімнаті.

Отже, сприяння розвитку туризму в Україні на сьогодні є актуальним питанням з огляду на те, що завдяки туристичній галузі Україна має можливість покращити соціально-економічну ситуацію. Туристична галузь підтримує близько 50 суміжних галузей, створюючи при цьому додаткові робочі місця.

**Висновки.** Туризм в Україні має потенційні можливості та повинен стати сферою реалізації ринкових механізмів. На сьогодні він є джерелом поповнення державного та місцевих бюджетів, забезпечує загальнодоступний і повноцінний відпочинок та оздоровлення населення країни. Серед його завдань можна виділити також ознайомлення гостей з історико-

культурною спадщиною, сьогоденням нашого народу та держави.

Ось чому туризм як галузь економіки України заслуговує найбільшій уваги щодо майбутнього розвитку, оскільки він робить вагомий внесок в економіку держави, а саме: збільшення робочих місць, додаткові надходження від зовнішньоекономічної діяльності, поповнення державного бюджету тощо.

Отже, використання різних інноваційних технологій у туристичній сфері України дасть змогу суттєво підвищити якість і комфортність послуг, раціонально та оптимально використовувати наявні ресурси. А використання досвіду закордонних підприємств дасть українським інноваторам можливість відкрити для себе нові можливості, і все це зробить туризм доступнішим для різних категорій населення.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Глобальний етичний кодекс туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lektisii.org/3-19231.html>.
2. Гарбера О. Основні теоретичні та практичні аспекти інноваційної діяльності в туристичному господарстві України / О. Гарбера // Інвестиції: практика та досвід. – 2009. – № 23. – С. 29–31. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd\\_2009\\_23\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2009_23_9).
3. Глебова А. Інноваційні технології у туристичній галузі / А. Глебова // Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – № 2(8). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://tourlib.net/statti\\_ukr/glebova2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm).
4. Кіндрик Т. Інноваційна діяльність в туристичному господарстві України / Т. Кіндрик, О. Головінов // Матеріали наукової конференції «Ефективні інструменти сучасних наук – 2010». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://rusnauka.com/11\\_EISN\\_2010/Economics/64053.doc.htm](http://rusnauka.com/11_EISN_2010/Economics/64053.doc.htm).
5. Український туризм хочуть віддати громадській організації – з повноваженнями, але без грошей [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://news.finance.ua>.