

Опанашук Ю. Я.

Голова правління Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України,
Заслужений працівник сфери послуг України,
кандидат економічних наук, доцент,
м. Київ, Україна
E-mail: ukrhotelua@ukr.net
ORCID ID: 0000-0002-5258-5907

Шмигельська Є.А.

Старший викладач кафедри регіоналістики і туризму
Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана
E-mail: jen 1302@ukr.net

СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ ТА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СУЧАСНОМУ ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Opanashchuk Yuriy,

Honoured worker in sphere of services of Ukraine Ph. D. Economics, Docent
E-mail: ukrhotelua@ukr.net
E-mail: ukrhotelua@ukr.net
ORCID ID 0000-0002-5258-5907

Shmihelska Yevheniia

Senior Lecturer
Department of Regions and Tourism Kyiv National
Economic University named after Vadim Hetman
Kyiv Ukraine
E-mail: jen 1302@ukr.net

WORLD ACHIEVEMENTS AND INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN MODERN TOURISM AND HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Анотація. Найважливішою рисою сучасного етапу розвитку економіки є підвищення ролі інновацій як основи економічного зростання держав. Інновації у сфері туризму головним чином спрямовані на формування нових підходів у маркетинговій діяльності, застосуванні нових методів управління з використанням ІТ-технологій. Стаття присвячена аналізу теоретичних і прикладних питань розвитку інновацій у сфері туризму. Впровадження інноваційних продуктів і технологій веде до створення і реалізації конкурентоспроможних туристичних продуктів і послуг і є ключовим фактором розвитку туристичної індустрії в цілому. У статті розглянуто зарубіжний досвід розвитку продуктових і технологічних інновацій у сфері туризму на прикладі транспортної та готельної інфраструктури.

Ключові слова: інновації, інноваційна діяльність, продуктові інновації, технологічні інновації, транспортна інфраструктура, готельна інфраструктура.

Annotation. The most important feature of the modern stage of economic development is the increased role of innovation as the basis for the economic growth of states. Innovations in the field of tourism are mainly aimed at forming the new approaches in marketing activities, the application of new management methods using IT-technologies. The article is devoted to the analysis of theoretical and applied issues of the development of innovations in the field of tourism. The introduction of innovative products and technologies leads to the creation and implementation of competitive tourism products and services and is a key factor in the development of the tourism industry as a whole. The article considers the foreign experience in the development of product and technological innovations in the field of tourism on the example of transport and hotel infrastructure.

Keywords: innovations, innovative activity, product innovations, technological innovations, transport infrastructure, hotel infrastructure.

JEL Classification Code: Z32

Постановка проблеми. Актуальність обраної теми полягає в тому, що на сьогоднішній день інноваційна діяльність є необхідною у багатьох сферах підприємництва. Винятком не є і туристична галузь.

Здатність зацікавити мандрівників своєю діяльністю є гарантією стабільного доходу і розвитку бізнесу. Це видається можливим, лише застосовуючи інновації, які виділять компанію серед інших. Масштаби і динаміка змін в інноваційній діяльності визначили необхідність дослідження, систематизації та впорядкування наукових знань в даній області. Інновації в туризмі приносять нові ідеї, послуги та продукти на ринок, що дозволяє сервісу та рівню пропозиції переходити на вищий щабель розвитку.

Інноваційна діяльність у сфері туризму спрямована на створення нового або змiну існуючого продукту, на вдосконалення транспортних, готельних та інших послуг, впровадження передових інформаційних і телекомунікаційних технологій, сучасних форм організаційно-управлінської діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останнім часом були зроблені значні кроки в бік застосування інноваційного менеджменту в туристичній індустрії. Однак багато ще попереду, оскільки ряд фахівців продовжують вважати, що досягнуто незначного прогресу в справі застосування теорії менеджменту в туристичній індустрії в цілому та управлінні інноваціями в туризмі зокрема. Сьогодні багато наукових розробок присвячено проблемам інноваційного розвитку в туристичному бізнесі. Науковий підхід до розвитку інноваційної діяльності розглядається в роботах: В. С. Новікова, Д. С. Ушакова, Л. С. Александрової, А. А. Дагаєва, О. В. Ю. Колесова, С. Г. Тягліва, Т. А. Фролової. Тим не менше, у наукових працях цих учених недостатньо повно розкриті питання створення та ефективного використання системи інноваційного менеджменту на туристичних підприємствах.

Постановка завдання. Метою статті є узагальнення практичного досвіду використання інноваційних технологій у туристичному бізнесі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Одним з головних компонентів успішного функціонування сфери туризму є транспортні послуги. Сучасна інноваційна діяльність у транспортній сфері спрямована на вирішення двох основних груп завдань: забезпечення високої якості транспортних послуг (своєчасність доставки пасажирів, безпеку і комфортабельність перевезення) і зниження

витрат на надання транспортних послуг. У табл. 1 наведено приклади продуктивних інновацій в розвитку транспортної інфраструктури в розвинених країнах.

Таблиця 1

**СУЧАСНІ ПРОДУКТОВІ ІННОВАЦІЇ В РОЗВИТКУ
ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ [РОЗРОБЛЕНО АВТОРОМ]**

Інновація	Переваги
Німеччина	
Безпілотні пасажирські автобуси	Скорочення витрат на оплату праці водіїв. Ліквідація помилок внаслідок «людського фактора». Безкоштовний проїзд
Водневе паливо	Екологічно чистий вид палива
США	
Дороги з покриттям із сонячних батарей	Вироблення екологічно чистої енергії. Рішення проблеми підзарядки електромобілів
Google-мобіль	Безпечне пересування. Ліквідація кількості аварій внаслідок «людського фактора».
Корабель для космічних туристів	Нові туристичні можливості, створення нового сегмента ринку туризму
Швейцарія	
Прискорені рухомі пішохідні доріжки	Здатність для пішохода розвинути швидкість до 17 км / год, що перевищує середню швидкість автомобіля на годину-пів. Висока пропускна здатність. Доріжки повністю електрифіковані, мають низький рівень електроспоживання

Аналізуючи приклади, наведені в табл. 1, можна відзначити, що простежується тенденція до повсюдної екологізації транспортних засобів, розробці альтернативних засобів пересування і аналогічної інфраструктури. Інноваційні рішення спрямовані на мінімізацію відходів, що забруднюють навколишнє середовище, і створення транспортної еко-інфраструктури, а саме: прискорені рухомі пішохідні доріжки, google-мобіль, дороги з покриттям із сонячних батарей. Деякі інновації вносять кардинальні зміни, створюючи нові можливості для подорожей, наприклад пасажирські вагони системи «Hyperloop», що надають комфортні умови для переміщення пасажирів на тривалі відстані.

Розвиток сучасного світу відбувається в умовах широкого поширення цифрових технологій. Технологічні інновації відіграють найважливішу роль у розвитку транспортної інфраструктури та сфери туризму в цілому. У табл. 2 представлено характеристику сучасних технологічних інновацій у транспортній інфраструктурі.

Наприклад, автоматична покупка квитка при вході в транспорт дозволяє туристам економити час при пересуванні на громадському транспорті, при цьому використання даних додатків — це гарантований спосіб оплати проїзду. Впровадження технологій віртуальної реальності, таких як «CypleSprex», сприяє по-

ліпшенню міської велоінфраструктури, стимулює попит на оренду велосипедів і в цілому сприяє просуванню спортивного та екологічного способу життя. Чат-боти допомагають будувати оптимальні маршрути, піші або з використанням громадського транспорту, в важкодоступні райони, що особливо зручно для іноземних туристів, які не знають місцевість.

Таблиця 2

**СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ТРАНСПОРТНІЙ
ІНФРАСТРУКТУРІ [РОЗРОБЛЕНО АВТОРОМ]**

Інновація	Переваги
<i>Німеччина</i>	
Оптичні термодатчики для поїздів	• Підвищення рівня безпеки пересування поїзда. • Запобігання можливих катастроф
<i>Італія</i>	
Чат-бот «Hut- tebot»	• Технічна підтримка туриста під час перебування в гірській місцевості. • Безкоштовне використання для туриста. • Не вимагає великих капіталовкладень
<i>Нідерланди</i>	
Симулятор просторового контексту «CycleSpex»	• Підвищення рівня безпеки на пішохідних і велодоріжках. • Створення безбар'єрних умов для пересування на велосипеді. • Висока точність результатів дослідження
<i>Швейцарія</i>	
Програмне забезпечення «Bestmile»	Дане інноваційне програмне забезпечення дає можливість керувати машинами за принципом контрольно-диспетчерської вишки в аеропорту
Додаток «FairticAQ»	• Інтелектуальний комфорт для пасажирів. • Мінімізація проблемних ситуацій при купівлі квитків. • Безкоштовна установка на смартфон. • Висока точність роботи

Невід'ємною складовою функціонування сфери туризму є готельна інфраструктура. Розвиток продуктових інновацій у сфері гостинності дозволяє створювати умови для максимального рівня комфорту в засобах розміщення. Інновація «тихий танцпол» дозволяє туристам вести нічне життя, не порушуючи комфорт постояльців готелю і жителів міста. Також приділяється увага якісному забезпеченню сну, як головному джерелу енергії і сил. Такі інновації, як: «антихраповий» номер і система «Deep Sleep» спрямовані на підвищення комфортності сну гостя, що, в свою чергу, веде до поліпшення якості відпочинку [1, с. 344]. Розвитку інклюзивного туризму сприяє впровадження «нюхових» і «відчутних» інновацій. Якщо продуктові інновації в сфері гостинності сприяють розширенню сегмента споживачів, залучення грошових коштів, то впровадження технологічних інновацій сприяє підвищенню якості послуг, що надаються і лояльності гостей.

Засоби розміщення преміум-сегмента використовують технологічні інновації, впроваджуючи новітні технічні досягнення для того, щоб зробити перебування гостей комфортнішим. Перш за все, це мультимедійні технології: безкоштовний інтернет, мобільні додатки для смартфонів, різні пристрої з сенсорним екраном, призначені для клімат-контролю і управління освітленням в номері. Номери готелів оснащуються «розумними» меблями — диванами, забезпеченими USB-портами, і робочими столами з вбудованими зарядними пристроями для мобільних телефонів і базовими станціями бездротових телефонів. З'явилися і спеціальні електронні пристрої, що запам'ятовують усі потреби гостя: від температури повітря в кімнаті до музики.

Наступним кроком розглянемо туристичні інновації в різних регіонах світу.

У даний час країни Азії поряд з активним розвитком туристичних кластерів, що охоплюють раніше невикористані туристські ресурси, активно впроваджують і застосовують на практиці інновації в IT-технологіях. Дана тенденція дозволяє розвивати таким країнам, як Японія, Китай, Південна Корея, такі види інноваційного туризму, як медичний туризм, екотуризм, конгресовий туризм, а також екстремальний і екзотичний.

1. Південна Корея. Потенціал зростання для сектора туризму в Південній Кореї і раніше дуже високий, і є багато можливостей, які могли б забезпечити країні постійний приплив туристів. Поряд з активним розвитком туристичних дестинацій, Південна Корея розвиває інновації в області IT-технологій, які дозволяють зробити національний туристичний продукт доступнішим на міжнародному туристичному ринку. Для туристичного бізнесу Південної Кореї потенціал інтернету полягає в забезпеченні вільного доступу до підприємств з бронювання, а також інформації великій кількості туристів за відносно невелику вартість. Інші способи, в яких уряд допомагає зростанню е-комерції, включають будівництво потужної інфраструктури для розвитку власних інформаційних технологій, навчання робочої сили, а також рекламні та інші заохочувальні заходи [2, с. 140].

2. Японія. Японія є світовим лідером в області фінансування НДДКР, патентування, а також частці високотехнологічної продукції. Важливе місце в сфері наукових розробок в Японії приділяється екологічним технологіям. Пріоритетним напрямком в Японії в останні роки стали «зелені» комунікаційні та інформаційні технології. Прикладом ефективного застосування передових екологічних технологій, що реалізуються в країні, є проект «екоміст Японії», що реалізується міністерством навколишнього середовища і міністерством економіки, торгівлі і промисловості. Екологічними містами в даному випадку називаються міста, в яких комплексно використовуються інструменти управління природокористуванням і міського планування (оптимізація методів охорони навколишнього середовища, економічний розвиток і утилізація відходів). На даний момент індивідуальні плани сталого розвитку реалізуються в 26 містах країни. Таким чином, Японія є прикладом держави, яка успішно рухається по шляху побудови моделі сталого розвитку, враховуючи і комбінуючи між собою інтереси економіки та екології. Екологічні інновації являють собою важливий інструмент для досягнення цілей «зеленої» політики країни, а також безпечного і ефективного розвитку туристичної галузі.

3. Китай. Китайський досвід розвитку інноваційного туризму полягає в активному використанні переваг у результаті взаємодії з міжнародними організація-

ми, які всебічно допомагають розвитку галузі (ЮНЕСКО, Всесвітній фонд дикої природи і Фонд охорони природи). Дані організації відіграли важливу роль у визначенні територій природоохоронного значення Китаю. Також відбувалося активне співробітництво з резидентами, щоб допомогти їм сформувати сучасну й ефективну індустрію туризму, завдяки чому місцеві громади активно почали вкладати фінансові кошти в делімітацію охоронюваних територій. Актуальність і необхідність збалансованого туризму спостерігається, насамперед, у південно-західних регіонах КНР, у провінціях Юньнань і Сичуань. На території цих провінцій був зафіксований значний економічний ефект у результаті здійснення туристичної політики, спрямований на сталий розвиток туризму, а також отримана суттєва підтримка з боку державних, некомерційних і місцевих організацій, що займаються розвитком туризму, орієнтованого на збалансованість екологічності [3, с. 1020].

Африка ще тільки починає свій довгий інноваційний шлях розвитку, в тому числі і в туристичному бізнесі. Однак потенціал даного материка величезний, і саме він, на нашу думку, стане перспективним напрямком екологічного туризму. У даний час СОТ щорічно допомагає здійснювати країнам Африки різні програми з розвитку, збереженню та створенню нових туристичних дестинацій і нового туристичного продукту.

1. Республіка Конго. За угодою, підписаною у 2014 році, ЮНВТО спільно з програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН) здійснюють роботу по формуванню стратегії сталого туризму в Республіці Конго, з метою соціально-економічного розвитку даної країни. Так, у 2015 році була внесена поправка до проекту, в якій сформульована задача по обов'язковій класифікації готелів у даній країні. Перший етап включає глибокий ситуаційний аналіз розвитку туризму в Республіці Конго, щоб допомогти уряду і приватним суб'єктам оцінити сильні сторони і проблеми туристичного сектора країни. Другий етап включає формування стратегії розвитку туризму, національної туристичної політики та майстер-план на найближчі п'ять років. Спільне бачення національної політики в галузі туризму будується на сприяння розвитку екотуризму в Республіці Конго і побудові «Зеленої економіки»

2. Туніс. Інноваційний розвиток туризму в Тунісі ґрунтується на проектах з підтримки і відновлення туристичних зон, стимулювання створення нових форм розміщення туристів, а також розвитку нових видів туризму. Важливим завданням, на думку уряду Тунісу, є модернізація ІКТ у сфері туризму, через безпосереднє навчання нових співробітників основам ІТ-технологій у сфері туризму, створення туніського туристичного порталу, а також загальнодоступного інтернету.

Говорячи про країни Європи, необхідно відзначити, що багато проектів по інноваційному розвитку туристичного бізнесу, дозволили розвинути і модернізувати безліч туристичних маршрутів і розвинути нові туристичні дестинації. Італія, Іспанія, Греція — є прикладами країн, де грамотне управління і чітке виконання розробленої державної стратегії розвитку туризму дозволило добитися стійкого розвитку туризму, а також застосування на високому рівні останніх технологій у даній галузі. Основу ряду проектів, а також деякі елементи стратегій, були успішно запозичені представниками азійського регіону.

1. Італія. У Європі за рівнем розвитку сільського туризму перше місце займає Італія. Її середньорічний прибуток від цієї галузі становить приблизно 287 млн

євро. Сьогодні активний процес зростання наукоємності та продуктивності в сільському господарстві породжує скорочення кількості робочих місць у ньому, що в селах призводить до активного росту безробіття. У зв'язку з цим Європейський союз на прикладі Італії розглядає сільський туризм як альтернативний шлях до подолання аграрної кризи європейських держав. Сталий розвиток туризму в даній країні досягається, в тому числі, за рахунок розвитку агротуризму в різних регіонах.

2. Франція. У Франції сільський туризм перетворився на частину державної політики щодо розвитку туристичної галузі країни і управляється Національною організацією будинків відпочинку і зеленого туризму. Крім того, за рахунок посилення бюджетного фінансування було здійснено відновлення близько 50 покинутих садиб, при яких були сироварні, ферми і виноробні господарства.

3. Мальта. Острівна держава Мальта активно займається розвитком і вдосконаленням своєї туристичної галузі. Мальтійське управління по туризму (МТА) є регулюючим органом індустрії туризму, формує, підтримує і управляє всіма значущими партнерськими відносинами з зацікавленими сторонами в галузі туризму. Одне з перспективних і важливих завдань, відображених у програмі, є розвиток екологічного туризму, з розвитком «зелених» маршрутів і природних джерел енергії.

4. Іспанія. В Іспанії розроблений план розвитку туристичної сфери до 2024 року, реалізація якого дозволить країні залишитися конкурентоспроможною і привабливою для споживачів на туристичному ринку. Запропоновано кілька методів для досягнення поставленої мети: розвивати туризм у регіонах країни, які не зачіпає основний туристський потік; використовувати в галузі додаткову робочу силу, в тому числі іноземців; розвивати агротуризм і освітній туризм; вводити на регулярній основі інноваційні технології.

5. Хорватія. На території Хорватії діє і реалізовується програма розвитку туризму до 2025 року, яка передбачає, що до призначеного року на території країни буде запропонований привабливий асортимент продукції і послуг, з урахуванням сталого розвитку галузі, заснованої на інноваціях. Дана мета може бути досягнута за рахунок реструктуризації головного офісу Хорватського Національного рада з туризму (CNTB), переходу на онлайн-спілкування з міжнародними ринками, розвитку морського, оздоровчого, культурного, гірського, сільського, спортивного туризму, створення профільних бізнес-школ і навчальних центрів [4, с. 45].

6. Польща. Польща розвиває свій інноваційний потенціал в сфері туризму, розрахований до 2025 року, згідно з флагманським проектам Європейського Союзу, таким як: «Інноваційний Союз», «Цифрова порядок денний для Європи» і «Нові навички та робочі місця». Передовими завданнями, які були здійснені в процесі реалізації стратегії, є: якісне управління маркетингом для розвитку інноваційності, розвиток самої інноваційної діяльності в галузі, а також реалізація проекту «Польський турист», яке передбачає розвиток інформаційних систем для спрощеного спілкування між туристом, туристичними підприємствами і державою.

7. Туреччина. Сталий розвиток туризму є пріоритетним завданням для Туреччина, де туристичний потік у літній сезон особливо великий. У стратегічній програмі розвитку галузі туризму на території Туреччини до 2023 року особлива

увага приділяється саме цьому аспекту. Так, у програмі сказано, що для сприяння досягненню цілей сталого розвитку необхідно усунути міжрегіональні відмінності в рівнях розвитку країн, потрібно переглянути та удосконалити існуючі туристичні сайти в перспективі стійкого розвитку. На території країни вже створено кілька заповідників, будуються і удосконалюються нові туристські дестинації, розробляються нові туристичні продукти, засновані як на потребах потенційних клієнтів, так і рекомендаціях ЮНВТО з екотуризму.

8. Швейцарія. Державний секретаріат з економічних питань несе відповідальність за розробку і реалізацію швейцарської туристичної політики. Швейцарська Федеральна рада ухвалила Стратегію зростання туристичного напрямку в червні 2010 року, визнаючи важливість стійкості для національного туризму. Стратегія зростання фокусується на «економічну ефективність» вимірювання стійкості, запобігання негативного впливу на суспільство і навколишнє середовище. У 2016 році Швейцарія показала максимальні показники зростання інноваційного розвитку, посівши перше місце в Глобальному інноваційному рейтингу.

Висновки. Таким чином, впровадження технологічних і продуктових інновацій сприяє вирішенню ряду завдань в створенні і функціонуванні туристичної інфраструктури: створення і розвиток нових видів послуг, залучення нових сегментів споживачів туристичного продукту, інтелектуалізація систем користування готельними і транспортними послугами, автоматизація процесів бронювання і / або покупки квитків на громадський транспорт, бронювання номерів у готелях тощо, екологізація туристичної інфраструктури, спрямована на збереження навколишнього середовища, створення більш комфортного інфраструктурного середовища для осіб з обмеженими можливостями, вдосконалення систем для безпеки туристів. Інноваційна діяльність, спрямована на розвиток і вдосконалення туристичної інфраструктури, є основоположним чинником її конкурентоспроможності та успішного функціонування. Інновації в туристичній інфраструктурі сприяють зміні структури попиту та обсягу туристичного потоку, залученню коштів у країну, створюють можливості для підвищення привабливості туристичної дестинації.

Література

1. Михайліченко Г. І. Формування інноваційних туристичних кластерів як конкурентної переваги розвитку регіону. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*. 2012. С. 341–349.
2. Michael E. Tourism micro-clusters. *Tourism Economics*. 9 (2). P. 133–145. 2013.
3. Jackson J., Murphy P. Clusters in regional tourism. *An Australian case. Annals of Tourism Research*. 4 (33). P. 1018–1035. 2016.
4. Марченко О. А. Трансформації та удосконалення регіональної структури туристичної галузі : монографія. Херсон : Айлант. 2014. 344 с.

References

1. Mykhaylichenko, H. I. (2012). Formuvannya innovatsiynykh turystychnykh klasteriv yak konkurentnoyi perevahy rozvytku rehionu [Formation of innovative tourist cluster as a

competitive advantage of the development of the region]. *Menedzhment ta pidpryyemnytstvo v Ukraini: etapy stanovlennya i problemy rozvytku*, P. 341–349 [in Ukr.].

2. Michael, E. (2013). Tourism micro-clusters. *Tourism Economics*. 9 (2). P. 133–145.

3. Jackson, J. & Murphy, P. (2016). Clusters in regional tourism. An Australian case. *Annals of Tourism Research*. 4 (33). P. 1018–1035.

4. Marchenko, O. A. (2014). Transformatsiyi ta udoskonalennya rehionalnoyi struktury turystychnoyi haluzi [Transformation and improvement of the regional structure of the tourism industry]. Kherson, Ayalant [in Ukr.].

Стаття надійшла в редакцію 00.00.2021