

УДК 338.48:330.341.1.(477)

**Гуржій Н.М.,**  
**к.е.н., доцент кафедри менеджменту організації та логістики,**  
**Третинко А.В.,**  
**Запорізький національний університет**

## ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ

**Постановка проблеми.** Туристичний бізнес можна справедливо вважати бізнесом XXI століття, тому що він є одним з найбільш динамічних і прибуткових серед усіх галузей світового господарства. За даними статистики Всесвітньої організації туризму, на туризм припадає 10% валового світового продукту, 7% загального обсягу інвестицій, 5% усіх податкових надходжень.

На сучасному етапі розвитку туристичної діяльності істотне значення має створення й ефективне використання системи інноваційного менеджменту. Незважаючи на складне економічне становище більшості туристичних підприємств, в сучасних умовах проявляється тенденція до посилення їх інноваційної активності, особливо в галузі технологічних інновацій.

**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 учених: В. С. Новікова, М. М. Малахової, Д. С. Ушакова, В. М. Аньшина, Л. С. Александрової, І. Т. Балабанова, А. А. Дагаєва, О. В. Федорова, Д. Аакера, В. Ю. Колесова, Н. Г. Кузнєцова, С. Г. Тягліва, В. Л. Горбунова, Т. А. Фролової.

Тим не менше, у наукових працях цих вчених недостатньо повно розкриті питання створення та ефективного використання системи інноваційного менеджменту на туристичних підприємствах.

**Постановка завдання.** Мета статті полягає в узагальненні практичного досвіду використання інноваційних технологій в туристичному бізнесі.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** 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.

В умовах ринкової економіки всі туристичні організації усвідомлюють необхідність розробки нових товарів і послуг, відмінних від товарів і послуг конкурентів, і пов'язану з цим вигоду. Саме своєчасний вихід нового товару на ринок здатний залучити нових покупців, збільшити дохід підприємства. Визначення майбутнього прибутку від нового туристичного продукту є завданням інноваційного менеджменту.

Інноваційний менеджмент представляє собою поєднання різних функцій (таких як маркетинг, планування, організація, розробка, контроль). Основними завданнями інноваційного менеджменту є вивчення стану сфери господарської діяльності та господарських систем, що здійснюють нововведення; вивчення самої специфіки інноваційного процесу [1, с. 13].

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

В. С. Новіков, який займається дослідженням інноваційної діяльності в туризмі, зазначає, що туристичний бізнес спирається на фундамент накопичених знань і приступати до втілення нових ідей і створення нових напрямків туризму слід лише після пізнання та вивчення форм і методів роботи як минулого, так і сьогодення. Глибоке розуміння сутності інноваційної діяльності дозволяє використовувати нові методи організації туризму, нові технології обслуговування мандрівників і випереджати конкурентів [2, с. 23].

Т. А. Фролова стверджує, що основними напрямками інноваційної діяльності туристичних організацій є: використання нової техніки і технологій у наданні традиційних послуг; впровадження нових послуг з 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 [3, с. 46].

Специфіка інноваційної діяльності в туризмі визначається:

- 1) використанням передових інформаційних технологій у наданні традиційних транспортних, готельних та інших послуг;
- 2) наповненням новими властивостями традиційних послуг та впровадженням нових послуг;
- 3) освоєнням нових туристичних ресурсів;

4) використанням сучасних форм організаційно-управлінської діяльності у сфері виробництва і споживання традиційних туристичних послуг;

5) виявленням і використанням нових ринків збуту туристичних послуг і товарів.

На сучасному етапі в міждержавних і національних системах управління туристичною діяльністю почали проходити інноваційні процеси; настав час освоєння та застосування нових технологій (електронна торгівля, створення віртуальних туристичних фірм); удосконалюються форми маркетингу та створення туристичного продукту.

Інноваційна діяльність у сфері туристичних послуг розвивається за кількома напрямками. Перший напрямок – це випуск нових видів туристичного продукту. Іншими напрямками є: використання нових туристичних ресурсів; зміна в організації виробництва і споживання (застосування передових принципів маркетингу і менеджменту); виявлення і використання нових ринків збуту продукції, а також використання нової техніки і технології. Саме на останньому напрямку хотілося б зупинити увагу, тому що саме використання нових технологій приносить 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. Це нова форма ринкових відносин, заснована на застосуванні новітніх телекомунікаційних технологій та Інтернету. Ця система торгівлі прийнятна і для покупця, і для продавця. Але головне, що туризм має важливу перевагу перед іншими секторами електронної торгівлі – його споживач отримує товар безпосередньо в місці його виробництва, в туристичному центрі.

На сьогоднішній день в туристичній індустрії широкого використання набули інноваційні технології – 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. 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 і 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 [4, с. 4]. У 2011 році через рішення Amadeus було оброблено більше 948000000 оплачених туристичних транзакцій. На 31 грудня 2011 року дохід компанії склав 2707 млн. євро, а показник EBITDA – 1,039 млн. євро. Компанія має штат співробітників, який складається з 10000 чоловік по всьому світу, що представляють 123 національності [5].

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 2011 рік, спрямованих на дослідження і розробку технологій для індустрії туризму, склав € 347500000, що на 6,7% більше, ніж у 2010 році. Таким чином, компанія зберегла перше місце за загальним обсягом інвестицій в R&D в сфері туризму і подорожей [6].

Система Galileo охоплює 22% світового ринку і в основному використовується в Європі та Північній Америці. Системою користуються більше 67000 туристичних агентств в 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 з оренди автомобілів [7].

Через Sabre пов'язані більш ніж 55000 туристичних агентств, більше 400 авіакомпаній, 86000 готелів, 25 компаній з прокату автомобілів, 12 круїзних компаній [8]. Охоплює 35% світового ринку і в основному використовується в Америці.

Такі інноваційні системи дозволяють резервувати всі основні складові туристичної інфраструктури, тобто вони фактично утворюють загальну інформаційну систему, яка пропонує розподільні мережі для всієї туристичної галузі.

Базуючись на положеннях Генеральної угоди з торгівлі послугами (ГАТС), в туристичній сфері розвивається інноваційна діяльність за трьома напрямками:

1. Впровадження нововведень (організаційні інновації), що пов'язані з розвитком туристичного підприємства, включаючи реорганізацію, укрупнення, поглинання конкуруючих суб'єктів на основі новітньої техніки і передових технологій; кадрової політики (оновлення і заміна кадрового складу, система підвищення кваліфікації, перепідготовка і стимулювання працівників); раціональної економічної та фінансової діяльності (впровадження сучасних форм обліку та звітності, що забезпечують стійкість положення і розвитку підприємства).

2. Маркетингові інновації, що дозволяють охоплювати потреби цільових споживачів або залучати неохоплених на даний період часу клієнтів.

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

Інновація як процес або як продукт може стати однією з головних статей доходу підприємства, істотно впливаючи на збільшення прибутку. Чим вищий потенціал нововведень, тим вищий очікуваний реальний прибуток.

**Висновки з проведеного дослідження.** Особливістю розвитку інноваційної діяльності в туризмі є створення нового або зміна існуючого продукту, вдосконалення транспортних, готельних та інших послуг, освоєння нових ринків, впровадження передових інформаційних і телекомунікаційних технологій і сучасних форм організаційно-управлінської діяльності.

Успіх функціонування підприємства в сфері туризму багато в чому залежить від інноваційного менеджменту. Практичне застосування інновацій в туристичній сфері дозволить не тільки підвищити рівень конкурентоспроможності підприємства, але й оцінити доцільність впровадження нових видів послуг. Практика показує, що найбільш прийнятним варіантом, на сучасному етапі, є використання інформаційних технологій.

Вкладення невеликих інвестицій в інновації дає великий економічний ефект у вигляді прибутку, з одного боку, та економії власного фонду, з іншого. А застосування інновацій в цілому дає великий стрибок для розвитку туристичної фірми.

В подальшому ми плануємо розглянути практичні аспекти впровадження інноваційних технологій у туристичну галузь, а також проаналізувати які інноваційні технології найбільш ефективні для туристичного бізнесу України.

#### **Бібліографічний список**

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в социальном сервисе и туризме : учебник [для студентов вузов] / Н. А. Зайцева. – М. : Издательский центр «Академия», 2003. – 281 с.
2. Новиков В. С. Инновации в туризме / В. С. Новиков. – М. : ИЦ «Академия», 2007. – 208 с.
3. 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.
4. Муровцев А. Отелей в Amadeus теперь больше / А. Муровцев // Украинский туризм. Приложение «Расширяя горизонты». – Киев : ООО «Издательство «Зеркало мира». – 2012. – № 2 (33). – С. 9.
5. 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/>
6. Amadeus вновь стал лидером по объемам инвестиций в научно-исследовательскую работу / Украинский авиационный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.aviation.com.ua/news/25947/remote/>
7. О компании Galileo / Официальный сайт Galileo [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.galileo.com.ua/m1/ru/about/o\\_komp](http://www.galileo.com.ua/m1/ru/about/o_komp)
8. О нас / Официальный сайт Sabre [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.sabretravelnetwork.com.ua/home/about/>

#### **Анотація**

*В статті розглянуті особливості інноваційної діяльності в туристичних підприємствах і фактори, що визначають специфіку інноваційної діяльності в туризмі. Охарактеризовані три види інновацій в туристичній сфері: організаційні, маркетингові та продуктові. Проаналізовані основні інноваційні технології в туристичній сфері – програми електронного бронювання та складання турів Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan. Приведені основні результати діяльності відомих компаній за 2011 рік, географічне розповсюдження в світовій туристичній галузі, тенденції в розподілі світового туристичного ринку та ефективність використання програмного забезпечення відомих компаній.*

**Ключові слова:** інноваційний менеджмент, інноваційні технології, туризм, система бронювання, ефективність, прибуток.

#### **Аннотация**

*В статье рассмотрены особенности инновационной деятельности в туристических предприятиях и факторы, что определяют специфику инновационной деятельности в туризме. Охарактеризованы три вида инноваций в туристической сфере: организационные, маркетинговые и продуктовые. Проанализированы основные инновационные технологии в туристической сфере – программы электронного бронирования и составления туров Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan. Приведены основные результаты деятельности отмеченных компаний за 2011 год, географическое распространение в мировой туристической отрасли, тенденции в распределении мирового туристического рынка та эффективность использования программного обеспечения данных компаний.*

компаний за 2011 год, географическое распространение в мировой туристической отрасли, тенденции в распределении мирового туристического рынка та ефективність використання програмного забезпечення даних компаній.

**Ключевые слова:** инновационный менеджмент, инновационные технологии, туризм, система бронирования, эффективность, прибыль.

#### Annotation

*In the article the features of innovative activity in tourist enterprises and factors are considered that determine the specific of innovative activity in tourism. Three types of innovations are described in a tourist sphere: organizational, marketings and food. Basic innovative technologies are analysed in a tourist sphere are the programs of the electronic reserving and drafting of rounds of Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan. The resulted is founded results of activity of the noted companies for 2011 year, geographical distribution in world tourist industry, tendencies in distributing of world tourist market that efficiency of the use of software of these companies.*

**Key words:** innovation management, innovative technology, tourism, hotel booking system, efficiency, profit.

УДК 631.1

**Крачок Л.І.,  
аспірант кафедри економічної кібернетики  
та інформаційних систем,  
Уманський національний університет садівництва**

## НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СІЛЬСЬКОМУ ГОСПОДАРСТВІ: ПРОБЛЕМИ І ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах основним засобом зростання і розвитку економік у довгостроковій перспективі стають досягнення науково-технічного прогресу та інновації. Надзвичайної актуальності набуває пошук нових технологій, здатних забезпечити підвищення ефективності функціонування аграрної галузі в умовах збіднення природних ресурсів. На сьогодні постійне впровадження новітніх розробок є реальною запорукою сталого розвитку сільського господарства. У зв'язку з цим особливої уваги вимагає питання виявлення позитивних та негативних наслідків впровадження передових агроінноваційних технологій, як запорука ефективного виявлення та усунення загроз технологічній безпеці аграрної галузі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Розвиток інноваційного процесу у сфері вітчизняного сільськогосподарського виробництва досліджували, зокрема, такі економісти-аграрники, як В. Амбросов, О. Дацій, М. Зубець, О. Крисальний, М. Кропивко, П. Музика, П. Саблук, В. Трегобчук, В. Ситник, О. Шубравська. Деякі аспекти окремих технологій ведення сільського господарства вивчали В. Гармашов, В. Каплуненко, П. Коваленко, М. Роїк, М. Ромащенко, О. Татаріко, С. Трибель та ін.

Проте, питання визначення можливих проблем і перспектив адаптації нових техніко-технологічних рішень ведення сільськогосподарського виробництва до вітчизняних умов господарювання не знайшло широкого висвітлення і вимагає подальших досліджень.

**Постановка завдання.** Мета статті полягає у розгляді основних проблеми та перспектив використання новітніх прогресивних технологій у сільському господарстві України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Основним викликом світових інноваційно-технологічних процесів є розвиток сільського господарства, спрямованого на нарощування обсягів агровиробництва за рахунок використання технологій, безпечність яких досі не визначена. Зазначені процеси супроводжуються виникненням різного роду загроз, включаючи негативний вплив на здоров'я населення країни, занедбання природних ресурсів через посилення антропогенного навантаження внаслідок інтенсифікації агропродовольчої діяльності і неконтрольованого використання у сільськогосподарському виробництві не достатньо перевірених інноваційних технологій [4, с. 40].

Нинішній стан аграрної галузі обумовлюється глобальним впливом технологічної модернізації, яка не завжди є доцільною і не відповідає дійсним потребам та можливостям сільськогосподарських виробників. Тому, Україна у прагненні дотримуватися загальносвітових принципів агроінноваційного розвитку, має враховувати особливості вітчизняного сільськогосподарського виробництва та необхідність забезпечення національних інтересів, насамперед, з питань технологічної безпеки.