

ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Туристичний бізнес як галузь економіки, яка охоплює різноманітні види діяльності, спрямовані на задоволення потреб туристів та подорожуючих осіб, реалізується на ринку туристичних послуг. До основних напрямів бізнесу належать: виробництво туристичних послуг, комплектування туристичного продукту, реалізація туристичного продукту або окремої послуги та споживання туристичного продукту або послуги [1]. Однією з ознак успіху на ринку взагалі є збільшення ринкової частки.

Дослідження показують [2], що ні реклама і не активне просування туристичного продукту забезпечують стійке зростання частки ринку, а інновації у всіх напрямках туристичної діяльності. Однак, в сучасних умовах особливого стану в державі, ринкових відносин та зважаючи на інші надзвичайні ситуації, туристичні та готельно-ресторанні підприємства функціонують в жорстких умовах конкурентного середовища і в своїй діяльності стикаються з цілою низкою проблем кризового характеру.

Важливим, на нашу думку, шляхом виходу з цієї ситуації є впровадження інноваційної діяльності у сфері готельного та туристичного бізнесу а саме, застосування різноманітних систем інформаційного та цифрового забезпечення, яке необхідне для здійснення відповідних організаційно-управлінських дій, фінансового забезпечення та економічних розрахунків. До них можна віднести аутсорсинг, аутстафінг, лізинг, кооперацію, офшорінг та інші – основоположні відкриття бізнесу останніх десятиліть [3]. Доведено, що інновації у сфері туристичних послуг визначаються, як нові концепції сервісу, канали зв'язку з клієнтами, системи розподілу і технологічні рішення тощо [4]. Переважна кількість науковців приділила увагу вирішенню проблем стимулювання і розвитку туристичної сфери [4], але проблеми, котрі стосуються формування інноваційної стратегії розвитку туристичного бізнесу, залишаються недостатньо вивченими.

Тому метою дослідження є визначення напрямів інноваційної діяльності в сфері туристичного бізнесу та результатів їх впровадження.

Інноваційна діяльність в сфері туристичного бізнесу є важливим фактором для забезпечення конкурентоспроможності і покращення якості послуг для туристів. Розглянемо декілька напрямів інноваційної діяльності в туристичному бізнесі:

Використання сучасних інформаційних технологій, таких як: мобільні додатки та веб-платформи для онлайн-бронювання готелів, авіаквитків, екскурсій і транспорту; віртуальна реальність та доповнена реальність для створення іммерсивних туристичних досвідів; інтернет речей для поліпшення безпеки та зручності гостьового обслуговування.

Сталість і екологічна стійкість за рахунок розвитку екологічно стійких інфраструктур та практик, спрямованих на зменшення впливу туристичної діяльності на навколишнє середовище; використання альтернативних джерел енергії та зелених технологій в готелях та транспорті для зниження викидів CO₂.

Персоналізація даних та аналітика через: використання аналітичних інструментів та штучного інтелекту для аналізу даних про клієнтів, а також вдосконалення індивідуальних туристичних пропозицій; розробку персональних послуг та запитів для кожного клієнта на основі його уподобань.

Залучення культурної спадщини в контексті розробки культурних та етнічних туристичних маршрутів та освітлення подій для пропаганди місцевої культурної спадщини; використання інтерактивних музеїв та виставок для привертання туристів.

Розробка нових видів подорожей, таких як екологічний туризм, пригодницький туризм, медичний туризм та інші спеціалізовані сегменти туризму; репрофілювання готелів та курортів під відповідні специфічні потреби туристів.

Розробка та використання спільнот і соціальних мереж туристів для сприяння взаємодії між подорожуючими й обміну досвідом, а також розробка програм лояльності та інших ініціатив для залучення та утримання клієнтів.

Загалом, інноваційні процеси в економіці туристичного бізнесу можна згрупувати за такими напрямками:

Технологічні інновації: використання новітніх технологій для поліпшення обслуговування туристів і оптимізації бізнес-процесів. Це може включати в себе розробку мобільних додатків, віртуальну реальність для туристичних вражень, автоматизацію бронювань і платежів, використання дронів для зйомки панорам та інше.

Продуктові інновації: створення нових туристичних продуктів або модифікація існуючих, щоб задовольняти змінні потреби та очікування туристів. Наприклад, розробка екологічно чистих турів, культурних маршрутів або гастрономічних екскурсій.

Маркетингові інновації: використання нових підходів до просування туристичних послуг та продуктів. Це може включати в себе використання соціальних медіа, інтерактивних рекламних кампаній, персоналізованих пропозицій для клієнтів та ін.

Очікуваними результатами впровадження інноваційних процесів в економіку туристичного бізнесу, на нашу думку, можуть бути:

Покращення якості обслуговування клієнтів, оскільки інновації допомагають підвищити рівень задоволеності туристів, забезпечуючи їм нові і унікальні враження і послуги.

Підвищення конкурентоспроможності туристичного бізнесу за рахунок того, що інновації надають можливість підприємствам туристичної галузі виокремитися серед конкурентів і сприяють залученню більшої кількості клієнтів.

Підвищення ефективності і оптимізація бізнес-процесів завдяки використанню новітніх технологій і методів, що сприятиме зменшенню витрат і підвищенню ефективності управління.

Створення нових ринків і можливостей туристичного бізнесу, оскільки інновації можуть відкривати нові сегменти ринку і дозволяти розширювати асортимент продуктів і послуг.

Сприяння сталому розвитку туристичного бізнесу, тому що вдало застосовані інновації можуть допомогти зменшити негативний вплив туризму на природу і культурну спадщину, сприяючи сталому розвитку галузі.

Таким чином, інноваційні процеси відіграють ключову роль у розвитку туристичного бізнесу, сприяючи його зростанню, конкурентоспроможності і сталому розвитку, а також забезпечуючи більш якісне обслуговування туристів. Розглянуті напрями інноваційної діяльності допомагатимуть туристичному бізнесу швидко реагувати на зміни в уявленнях та потребах туристів і сприятимуть створенню привабливих і цікавих туристичних пропозицій та нових туристичних продуктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 224 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/dyadechko12.htm (дата звернення: 14.09.2023).
2. Новіков В. С. Інновації в туризмі. *Все про туризм*. Туристична бібліотека: веб-сайт, 2007. 208 с. URL: <https://www.infotour.in.ua/novikov93.htm> (дата звернення: 14.09.2023).
3. Бурачек І. В., Ярмолюк Д. І. Особливості використання сучасних технологій менеджменту в сфері туризму. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 34. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/970/928> (дата звернення: 14.09.2023).
4. Конарівська О. Б., Яковишина М. С., Гордійчук А. О. Сутність і значення інноваційної стратегії туристичного бізнесу для розвитку регіонів країни. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування (серія «Економічні науки»)*. 2021. Том 4 № 96, с. 49. URL: <https://visnyk.nuwm.edu.ua/index.php/econ/article/view/ve420215> (дата звернення: 14.09.2023).
- 5.