

УДК 338.48

М. В. Гаман,

д. держ. упр., професор, професор кафедри,

Національна академія державного управління при Президентові України

ORCID ID: 0000-0002-6112-7633

І. І. Туболець,

к. е. н., доцент, доцент кафедри державних, місцевих та корпоративних фінансів,

Університет митної справи та фінансів

ORCID ID: 0000-0002-4930-2427

DOI: 10.32702/2306-6792.2019.15.20

## НЕОБХІДНІСТЬ АКТИВІЗАЦІЇ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ В УПРАВЛІННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

M. Haman,

Doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Professor of the Department of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine

I. Tubolets,

PhD in Economics, Associate Professor, Department of State, Local and Corporate Finance, University of Customs and Finance

### NECESSITY OF ACTIVATION OF INNOVATIVE APPROACHES IN THE MANAGEMENT OF COMPETITIVENESS OF TOURIST ENTERPRISES

Визначено, що ретельне дослідження та розуміння інноваційної діяльності дозволить розробити напрями підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств.

Розглянуто туризм як багатоаспектне явище, що характеризується взаємозв'язками з такими науками і мистецтвами, як архітектура, економіка, історія, географія, біологія, культура та іншими. Зазначено, що туристична індустрія надає можливість громадянам одержати нові відомості про навколишнє середовище, матеріальні та духовні цінності країн світу. Вказано, що у певних державах туризм є вагомим джерелом доходів і належить до найперспективніших галузей національної економіки.

Охарактеризовано основні напрями роботи туристичних підприємств, а саме: уважність до клієнтів, виявлення потреб, а також їх задоволення найкращим чином.

Встановлено, що для підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства, зростає необхідність впровадження інновацій, враховуючи посилення суперництва на ринку послуг.

Досліджено сутність категорій "інновація", "інновації в туризмі", "інноваційний процес", "інноваційна діяльність". Розкрито значимість вивчення інновацій з позиції багатосторонності даного поняття, а також зміни факторів процесу створення продуктів та надання послуг. Окреслено інновації у туризмі як нову систему поглядів на забезпечення обслуговування споживачів, сучасні канали комунікації з клієнтами на основі новітніх технологій. Перелічено ключові напрями інноваційної діяльності в сфері туризму.

Наведено статистичну інформацію щодо розповсюдження туристичних послуг серед населення України та Дніпропетровської області, яка підтверджує збільшення чисельності осіб, які користувались послугами туристичних підприємств у 2018 році порівняно з попереднім періодом.

It was determined that a thorough research and understanding of innovation activity will allow to develop directions for improving the competitiveness of tourist enterprises.

Tourism is considered as a multidimensional phenomenon characterized by interconnections with such sciences and arts as architecture, economics, history, geography, biology, culture, and others. It is noted that the tourism industry provides an opportunity for citizens to get new information about the environment, material and spiritual values of the countries of the world. It is indicated that in certain countries tourism is a significant source of income and belongs to the most promising sectors of the national economy.

The main directions of work of tourist enterprises are described, among them, attention to customers, identification of needs, as well as their satisfaction in the best way.

Tourism among the population is a widespread form of planning and leisure activities for the purpose of obtaining information about the environment, as well as improving the well-being of the person. Tourism makes it possible to gain knowledge about the material and spiritual values of the native land and foreign countries.

It is established that in order to increase the competitiveness of the tourist enterprise, the necessity of innovations is growing, taking into account increased competition in the services market.

The essence of the categories "innovation", "innovations in tourism", "innovation process" and "innovative activity" is investigated. The importance of studying innovations from the standpoint of multilateralism of this concept, as well as changes in the factors of the process of product creation and provision of services is revealed.

Innovations in tourism are outlined as a new system of views on customer service provision, modern channels of communication with customers based on the latest technologies. The key directions of innovation activity in the field of tourism are listed.

The statistical information on distribution of tourist services among the population of Ukraine and Dnipropetrovsk region is presented, which confirms the increase of the number of persons who used services of tourist enterprises in 2018 compared to the previous period.

*Ключові слова: інновації в туризмі, інноваційна діяльність, інноваційний процес, інновація, конкурентоспроможність, туристичні підприємства.*

*Key words: innovations in tourism, innovation activity, innovation process, innovation, competitiveness, tourist enterprises.*

## ВСТУП

Туризм серед населення є поширеною формою планування та організації проведення дозвілля з метою набуття інформації про навколишнє середовище, а також покращення самопочуття людини. Туризм дозволяє набати знання щодо матеріальних і духовних цінностей рідного краю та зарубіжних країн.

Громадяни нашої країни користуються послугами туристичних підприємств для організації відпочинку, проте потреби та інтереси громадян зростають та зазнають змін, що виявляється у їх специфічності. Пошук нових ідей, застосування передових технологій у комерційних послугах, використання унікальних розробок та удосконалень є актуальним завданням для туристичних підприємств.

## ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Інноваційна діяльність туристичних підприємств реалізується на основі просування не представлених раніше ринку туристичних продуктів або удосконалення вже існуючих, покращення процесу перевезень пасажирів і багажу, більш якісного надання послуг з розміщення клієнтів, виходу на нові ринки збуту туристичних послуг, впровадженні технологій, що мають пришвидшити процес накопичення, обробки та обміну інформацією.

З метою досягнення кращих результатів діяльності туристичних підприємств виникає необхідність розкриття сутності таких дефініцій, як "інновації в туризмі", "інноваційний процес", "інноваційна діяльність", визначення основних напрямів інноваційної діяльності в сфері туризму та дослідження статистичної інформації щодо розповсюдження туристичних послуг серед громадян України.

## РЕЗУЛЬТАТИ

Зазначимо, що результати інтелектуальної творчої діяльності традиційно застосовують на підприємствах з високим рівнем витрат на наукові дослідження та розробки, проте науковці вважають, що використання досягнень науки та передового досвіду можливо на підприємствах з різними

видами діяльності, наприклад у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування, оскільки інноваційна діяльність включає не лише впровадження експериментальних розробок та корисних моделей, а і вдосконалення продуктів, процесів, управлінсько-творчої діяльності, що направлена на вивчення та задоволення потреб споживачів, цінової політики, управлінні підприємством.

Володіння торговельною маркою, патентом, франчайзинговими правами чи торговельними мережами домінує над володінням ресурсними об'єктами, які поступово переносяться у країни з низьким рівнем економічного розвитку, а запровадження інноваційних технологій управління ланцюгами створення цінності визначає успішну діяльність суб'єкта господарювання, його розвиток та стратегічні конкурентні позиції.

Певні дослідники та науковці наголошують на тому, що освоєння та застосування у комерційних цілях "новацій" приводить до виникнення інноваційних змін. Дефініцію "новація" розкривають як концепцію, що у процесі дослідження та втілення в життя перетворюється в новий продукт, спосіб роботи, алгоритм дій, порядок тощо. На відміну від науково-технічного відкриття або винаходу новацію розглядають як багатоаспектну категорію, яка не обов'язково має містити науково-технічне підґрунтя.

Зарубіжні науковці визначають інновацію як систематичний процес перетворення об'єктів, предметів або явищ, основою якого є винахід. Б. Твіс формулює інновацію, що відображає зміни, які відбуваються у різноманітних галузях. Дослідник зазначає, що винахід, як базова складова інновації має економічний зміст [8]. Б. Санто характеризує інновацію як соціальний, технічний, економічний процес, який на основі застосування нових ідей і винаходів приводить до появи методів та способів виготовлення продуктів вищої якості [7]. Інші науковці вважають, що інновація — це сукупність зв'язків, що виникають у процесі виробництва на основі використання новітніх технологій, а також застосування комерційних заходів, що дозволить представити на ринку нові та покращені промислові процеси та устаткування [2].

Окремі науковці розглядають інновації як комплекс дій з розробки, застосування та розповсюдження новітніх технологій, кінцевий результат, що отримано в процесі якісно нових змін, тобто продукт, послуга або знання, що можуть бути практично використані та привнести вагомий вклад у розвиток суспільства [1; 2].

Наукові експерименти є джерелом інновацій, в свою чергу відкриття, отримані в процесі наукових досліджень можуть стати нововведенням у разі практичного застосування у вигляді інноваційної продукції — вдосконалених технологій, продуктів і послуг або тих, що раніше не використовувались. Починаючи з моменту розробки до розповсюдження, новина набуває властивості, що перетворює її на інновацію.

П.Н Завлін, С.Д Ільєнкова, відповідно до технічних наук, а також статистики, економіки та інших вважають інновацію кінцевим продуктом діяльності, що направлена на застосування результатів наукових досліджень та отримання прибутку. Інновація перетворюється у вдосконалений або новий продукт, який реалізується на ринку або впроваджується у діяльність підприємств [1].

Й. Шумптер сформулював розширене визначення дефініції "інновація", згідно з яким інновація є зміною факторів процесу створення продуктів та надання послуг. До цих факторів відносять такі:

- створення нового ринку;
- створення нових продуктів або підвищення їх якості;
- зміна методів виробництва, яке може бути засноване або на нових наукових відкриттях, або на нових способах застосування існуючих наукових знань;
- використання нових видів сировини, матеріалів або напівфабрикатів [10].

Крім того, потрібно зазначити, що для економіки корисними є дві основні точки зору в економічній теорії, коли інновація розглядається як:

- результат інноваційної діяльності;
- процес практичного використання ідей і новин, що приводить до створення кращих по своїх властивостях виробів і технологій [10].

За Законом України "Про інноваційну діяльність" інновації визначаються як нові вдосконалені технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного і іншого характеру, які істотно покращують структуру і якість виробництва соціальної сфери" [5].

Період часу від зародження ідеї, створення і розповсюдження нововведення і до його використання визначено як життєвий цикл інновації. З урахуванням послідовності проведення робіт він розглядається як інноваційний процес, що починається з ідеї і закінчується її комерційною реалізацією [1].

Відмінною особливістю інновацій є їх ризиковий характер. Вірогідність успіху втілення

нової ідеї в новому продукті досягає близько 10%, отже, рівень невдачі — 90%. Але інвестування різних етапів має різний рівень ризику та суттєво відрізняється умовами інвестування [2].

Інноваційний процес є процесом перетворення новини в інновацію і складається з взаємопов'язаних фаз, створюючи єдине комплексне ціле, у результаті чого з'являється реалізоване використання — інновація. На думку С.Д. Ільєнкової та Л.М. Гохберга [2], інноваційний процес пов'язаний зі створенням, освоєнням і розповсюдженням інновацій і направлений на втілення в життя результатів наукових досліджень і розробок, науково-технічних досягнень або інших новин. Таким чином, інноваційний процес складає основу інноваційної діяльності, а інновація є її результатом. Це також можна підтвердити тим, що в різних класифікаціях інновацій під ними розуміється саме результат інноваційного процесу [1; 2; 10]. Інноваційний процес у загальному сенсі — це оновлення продукції, що випускається або основного капіталу на основі впровадження досягнень науки, техніки, технології, у вузькому плані — це закономірний, об'єктивний процес вдосконалення суспільного виробництва.

Варто зазначити, що туристична індустрія, як галузь характеризується специфічними особливостями, тому втілені у життя туристичні послуги мають вдосконалюватись з метою якісного задоволення потреб споживачів, які змінюються та стають більш вимогливими. Особливості послуг, що пов'язані з поліпшенням емоційного та фізичного стану людини, а також ознайомлення з новими фактами про різні країни світу, обумовлюють необхідність застосування сучасних наукових розробок та практичного використання новітніх технологій туристичними підприємствами.

На сучасному етапі розвитку туризм — це явище, що тісно взаємопов'язано з економічними, політичними чинниками, архітектурою, культурою, історією, географією, біологією, спортом та іншими науками, міжнародними подіями, науково-технічним прогресом. На думку деяких дослідників, соціально-економічні інститути не мають можливості деталізовано охарактеризувати туризм як об'єкт досліджень у повному обсязі, визначити шляхи вирішення комплексу проблем туристичних підприємств зокрема й туристичної індустрії загалом.

Вивчення категорії "туризм" дозволило науковцям визначити багатоглибкість явища і розглянути його як вид економічної діяльності, а також як ринок, за допомогою якого туристичні підприємства надають туристичні послуги з метою задоволення потреб споживачів, до яких включають переміщення пасажирів та вантажів, тимчасове розміщення та проживання, організація відвідувань історичних об'єктів та інші.

Всесвітня туристична організація розкриває зміст туризму як поїздки впродовж запланованого періоду, відпочинок в активному або пасивному режимі.

Міжурядовою установою встановлено, що цей термін походить від французького *tour* (прогулянка).

Законом України "Про туризм" туризм визначено як тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає [6].

Виходячи з наведених визначень дефініції "туризм", дослідники доходять висновку, що туристична подорож не передбачає одержання прибутку туристами, тому туризм передбачає розповсюдження туристичними підприємствами послуг, що надаються громадянам з метою задоволення їх потреб у відпочинку, проведенні дозвілля, нагромадженні відомостей про рідний край, довкілля, ознайомленні з історичними фактами культурою і традиціями різних країн.

У 2018 році до туристичних підприємств, що діяли на території України звернулося 3 376,4 тис. осіб (з них 571,8 тис. — діти віком до 17 років), 42,0 тис. осіб — громадяни іноземних держав. Із загальної чисельності осіб, які користувались послугами туроператорів України відвідали зарубіжні країни — 3 148,2 тис. осіб, здійснювали подорож територією України — 186,2 тис. осіб.

За даними Міністерства економічного розвитку і торгівлі України найбільша чисельність туристів, тобто 1 731,1 тис. осіб, подорожувала з метою задоволення потреб у пізнанні історії, культури, традицій країн. Чисельність туристів, які здійснювали подорож за службовими дорученнями складала 110,1 тис. осіб. Туризм з лікувально-оздоровчою метою здійснило 17,2 тис. осіб, круїзний туризм склав 11,0 тис. осіб, міський туризм — 10,7 тис. осіб, гірський курорт — 8,9 тис. осіб, пригодницький — 6,5 тис. осіб, екологічний — 4,4 тис. осіб інші — 1 476,15 тис. осіб.

Згідно з Ліцензійним реєстром суб'єктів туристичної діяльності Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, станом на 01.01.2019 видано 2 737 ліцензій підприємствам, що здійснюють туристичну діяльність. З них, за видами туризму: внутрішній, в'їзний та виїзний — 2 262 ліцензії, внутрішній та в'їзний — 391 ліцензія, виїзний та в'їзний — 9 ліцензій, виїзний та внутрішній — 6 ліцензій, внутрішній — 4 ліцензій, виїзний — 57 ліцензій, в'їзний — 8 ліцензій [3].

Послугами туристичних підприємств, яких у Дніпропетровській області станом на 2018 рік налічувалося 416, скористалися 117 тис. осіб, що в 1,5 раза більше, ніж у попередньому році. Традиційно, плануючи відпочинок за сприяння суб'єктів туристичної діяльності, мешканці області надають перевагу закордонному туризму: в інші країни виїжджали 108 тис. туристів (92%), тоді як у межах України подорожувало лише 9 тис. (8%). Середня тривалість подорожі становила 8 днів. Пріоритетними для співвітчизників були туристичні маршрути до Єгипту та Туреччини (кожна третя поїздка за кордон відповідно). Також до десятки найпопулярніших напрямків у 2018 році увійшли Об'єднані Арабські Емірати, Греція, Іспанія, Болгарія,

Італія, Чехія, Чорногорія та Грузія. Основною мотивацією туристичних подорожей були дозвілля й відпочинок (98,7% подорожуючих), з метою лікування виїжджали 0,8% туристів. Частка службових, ділових, з метою навчання, спортивних та спеціалізованих поїздок склала лише 0,5% [4].

Туристичні підприємства України загалом та Дніпропетровської області зокрема мають потенціал і необхідні можливості для організації відпочинку населення. Зацікавленість туроператорів у залученні клієнтів з кожним роком зростає, що зумовлює необхідність застосування інновацій з метою підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств.

Інновації у туризмі можуть бути визначені як нова система поглядів на забезпечення обслуговування споживачів, сучасні канали комунікації з клієнтами на основі новітніх технологій. Інновації у сфері обслуговування або сервісні інновації розглядають як нову ідею, що застосовується для виявлення шляхів подолання проблем клієнтів, які виникають у процесі організації відпочинку або дозвілля. Вирішення таких проблем може ґрунтуватись на використанні новітніх технологій, покращення взаємодії клієнтів з персоналом туристичних підприємств, тому зростає актуальність підвищення інноваційної діяльності підприємств туристичної індустрії [9].

До основних напрямів інноваційної діяльності в сфері туризму науковці відносять такі:

- створення нових речових та не речових споживчих вартостей, які в повній мірі задовольнятимуть потреби у відпочинку різних верств населення незалежно від їх статусу, віку, стану здоров'я;
- пропонування унікальних туристичних ресурсів, що не є широко відомими;
- зміни в організації виробництва і споживання традиційного туристичного, ресторанного продукту, готельних послуг;
- обслуговування клієнтів за допомогою використання нових технологій;
- застосування маркетингових інновацій, наприклад, виявлення потреб споживачів на основі нових активних методів дослідження або виявлення нових ринків збуту;
- використання організаційних інновацій, що виявляється у побудові ефективної упорядкованої системи, завдяки якій існують взаємозв'язки між управлінським персоналом і працівниками туристичних підприємств [9].

Значимість активізації інноваційної діяльності туристичними підприємствами пояснюється зростанням попиту на туристичні послуги, а також підвищенням конкуренції. До того ж трансформація вподобань та інтересів споживачів ставить нові завдання перед туроператорами.

Проте застосування результатів інтелектуальної творчої діяльності розповсюджено на підприємствах з високим рівнем витрат на наукові дослідження та розробки, але вдосконалення маркетингової діяльності, що включає цінову політику, збутову політику, розробку унікального туристичного

тичного продукту буде позитивно впливати на розвиток туристичних підприємств.

### ВИСНОВКИ

Впровадження інноваційних технологій туристичними підприємствами є не простим завданням, оскільки такі підприємства не мають достатнього потенціалу для виділення значних коштів, на здійснення та використання результатів наукових досліджень. До того ж вплив економічних, політичних та соціальних факторів формує специфічні особливості застосування туристичними підприємствами інновацій. Водночас впровадження інновацій та активізація інноваційної діяльності туристичним підприємством може позитивно позначитися на зростанні попиту та зацікавленості споживачів, що в свою чергу буде надавати ряд переваг підприємству порівняно з конкурентами.

Категорію "інновація" дослідники розглядають як результат інноваційної діяльності та процес практичного використання ідей і новин, що приводить до створення кращих за своїми властивостями виробів і технологій. Дефініцію "інноваційний процес" пов'язують зі створенням, освоєнням і розповсюдженням інновацій, інноваційний процес у свою чергу складає основу інноваційної діяльності, а інновація є її результатом.

Інноваційна діяльність у туристичній індустрії передбачає створення та пропонування нового та унікального туристичного продукту, який повною мірою задовольнить потреби у відпочинку різних верств населення незалежно від їх доходів; обслуговування клієнтів за допомогою використання нових технологій; застосування маркетингових інновацій та інше.

### Література:

1. Завлин П.Н. Инновационный менеджмент [Текст]: справ. пособие / П.Н. Завлин, А.К. Казанцев, Л.Э. Миндели и др.; Под ред. П.Н. Завлина и др. — 2. изд., перераб. и доп. — М.: ЦИСН, 1998. — 567 с.

2. Ильенкова С.Д. Инновационный менеджмент: учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Л.М. Гохберг, С.Ю. Ягудин и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. — 327 с.

3. Довідка за результатами опрацювання статистичних звітів туроператорів за 2018 рік [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. URL: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&isSpecial=True&pageNumber=1&tag=Analitika>

4. Кількість туристів, обслугованих туроператорами та турагентами, за видами туризму (2000—2018 рр.) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Головного управління статистики у Дніпропетровській області. URL: <http://dneprstat.gov.ua>

5. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV. Із змінами та доповненнями, внесеними Законом України від 16.10.2012 р. № 5460-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15>

6. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. Із змінами та доповненнями, внесеними Законом України від 02.10.2018 р. № 2581-VIII. URL: <https://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>

7. Санто Б. Инновация как средство экономического развития / Борис Саното: [пер. с венг.]. — М.: Прогресс, 1990. — 296 с.

8. Твисс Б. Управление научно-техническими нововведениями / Б. Твисс: [сокр. пер. с англ.]. — М.: Экономика, 1989. — 271 с.

9. Чернікова В.І. Особливості інновацій у туризмі / В.І. Чернікова // Вісник ДІТБ. — 2012. — № 16. — С. 89—94.

10. Шумпетер Й. Капіталізм, соціалізм і демократія / Й. Шумпетер. — М.: Экономика, 1995. — 483 с.

### References:

1. Zavlin, P.N. Kazancev, A.K. and Mindeli, L.E. (1998), *Innovacionnyj menedzhment [Innovative Management]*, CISN, Moscow, Russia.

2. Ilyenkova, S.D. Gokhberg, L.M. and Yagudin, S.Yu. (1997), *Innovacionnyj menedzhment [Innovative Management]*, Banki i birzhi, YUNITI, Moscow, Russia.

3. The official site of the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine (2018), "Reference on the results of the processing of statistical reports of tour operators for 2018", available at: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&isSpecial=True&pageNumber=1&tag=Analitika> (Accessed 11 July 2019).

4. The official site of the Main Department of Statistics in Dnipropetrovsk region (2018), "Number of tourists serviced by tour operators and travel agents, by type of tourism (2000 - 2018)", available at: <http://dneprstat.gov.ua/statinfo%202015/tur/include/tur1.pdf>

5. The Verkhovna Rada of Ukraine (2002), The Law of Ukraine "About innovation activity", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (Accessed 17 July 2019).

6. The Verkhovna Rada of Ukraine (1995), The Law of Ukraine "About tourism", available at: <https://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>. (Accessed 17 July 2019).

7. Santo, B. (1990), *Innovaciya kak sredstvo ekonomicheskogo razvitiya [Innovation as a means of economic development]*, Progress, Moscow, Russia.

8. Tvis, B. (1989), *Upravlenie nauchno-tekhnicheskimi novovvedeniyami [Management of scientific and technical innovations]*, Ekonomika, Moscow, Russia.

9. Schumpeter, Y. (1995), *Kapitalizm, sotsializm i demokratiya [Capitalism, socialism and democracy]*, Ekonomika, Moscow, Russia.

10. Chernikova, V.I. (2012), "Features of innovation in tourism", *Visnik DITB*, vol. 16, pp. 89—94.

Стаття надійшла до редакції 24.07.2019 р.