

ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

В.М. Теньгушева, Тт-131, 2-ой курс
И.Е. Карасёв, к.ф.н, доцент
Омский государственный институт сервиса
644043, г. Омск, ул. Певцова 13
г. Омск

Развитие туризма сегодня во многом зависит от разработки и применения нововведений, которые предназначены для улучшения обслуживания клиентов и увеличения сервисных туристских возможностей. Именно для того, чтобы обеспечить эффективность и прибыльность в данной сфере, необходимо не отставать от прогресса и соответствовать современным тенденциям. Яркий пример приверженности прогрессу – внедрение новых или существенно усовершенствованных техники и технологий в процесс оказания услуги, то есть инновации.

Инновации – это комплекс мероприятий, имеющих качественную новизну, результатами которых обычно являются позитивные изменения в отрасли. Инновации в туризме – это создание новых туристских маршрутов, проектов с применением достижений науки, IT-технологий, а также передового опыта в областях управления и маркетинга. Их использование позволяет повысить уровень занятости населения, обеспечить рост его доходов, ускорить социально-экономическое развитие и улучшить туристский имидж страны и регионов.

Неординарные идеи выдвигают и применяют на практике во многих структурах, представляющих туризм. Например, для привлечения клиентов и их заинтересованности туроператоры представляют свои интересные разработки. В частности, туроператор «Библио-Глобус» предлагает следующее: динамические прайс-листы; 3D-регистрация на рейс; подробные 3D-модели отелей; сенсорные терминалы самообслуживания, а также интерактивная карта полетов.

Динамические прайс-листы подразумевают так называемую «живую цену», которая определяется не субъективным человеческим фактором, а объективными законами рынка. «Живая цена», обходя посредников, напрямую адресуется туристу в момент запроса. Любой желающий может самостоятельно подобрать себе тур, не выходя из дома, минимизировав свои расходы.

Еще одним нововведением туроператоров стала 3D-регистрация на рейсы авиакомпаний. Туристы выбирают место на борту самолета в онлайн режиме, где его салон представлен в виде 3D схемы, затем проходят заочную регистрацию и получают посадочный талон. Кроме того, путешественники

могут определиться с местом в самолете заранее по своему желанию: за неделю, месяц, или за три месяца до вылета.

Другим успешным примером инноваций, основанных на реализации достижений научного прогресса, может послужить строительство современных высокотехнологичных комплексов, в их числе 3D-планетарий в чешском городе Пльзень. Его посетители могут изучить происхождение Вселенной и посмотреть на звёздное небо посредством проекций в формате 2D и 3D. После открытия этого объекта туристский поток в город вырос почти на десять процентов. Ещё один яркий образец таких инноваций – создание виртуальных и интерактивных музеев. Виртуальный музей предполагает посещение веб-сайта, оптимизированного для экспозиции музейных материалов; интерактивный музей предназначен для вовлечения посетителей во взаимодействие с экспонатами. Интерактивный музей «Лунариум» в Москве наглядно демонстрирует различные физические законы и явления природы. Здесь можно создавать искусственные облака и торнадо, сочинять электронную музыку, прокатиться на космическом велосипеде. В обычных же музеях в качестве нововведения могут использоваться QR-коды – специальные метки, которые сканируются мобильным устройством и таким образом дают возможность туристам получить дополнительную информацию об экспонате.

В качестве инновационного продукта также выступает электронный гид-путеводитель. С помощью такого персонального электронного гида можно получать не только данные об экспозиции конкретного музея, но и узнавать нужные сведения о достопримечательностях различных стран. Основное преимущество электронного путеводителя – это удобство в использовании. Этот сервис хранится в сотовом телефоне или в карманном персональном компьютере и для его эксплуатации не нужна связь с мобильным оператором или выход в интернет. Кроме того, некоторые виды электронных путеводителей можно скачать бесплатно со специального сайта. Электронные путеводители содержат многообразную информацию, которая является необходимой или интересной в туристских поездках. Она включает в себя: перечень значимых исторических и культурных памятников и места их расположения, список музеев с указанием адресов и часов работы, схемы движения городского транспорта. Дополнительно путеводители содержат рекомендации о развлекательных заведениях, магазинах, ресторанах с указаниями цен на услуги, которые там предоставляются. Пример, демонстрирующий подобные нововведения – GPS-гид, который помогает туристам находить достопримечательности в Берлине. С помощью мультимедийного устройства с компактным сенсорным экраном, оснащённым GPS, туристы наблюдают подробную карту и линию барьера, где когда-то располагалась легендарная Берлинская стена. Собраны аудио и видео материалы, которые рассказывают о драматической истории этой достопримечательности, включая 22 значительных исторических места на протяжении всего маршрута стены в Восточной Германии.

Инновации в туризме – это не только новейшие электронные изобретения и достижения научно-технического прогресса, но и использование не-

стандартных методов при предоставлении туристских услуг. Так некоторые туристические агентства в последнее время отказываются от проведения обычных стереотипных экскурсий, и отдают предпочтение креативным решениям – театрализованным экскурсиям. Они делают слушателей не просто пассивными наблюдателями, а непосредственными участниками описываемых событий в представляемой программе. Данный вид посещения определённых объектов развился в музеях, выставочных залах, и даже в рамках пеших городских экскурсий. Театрализованная экскурсия – это сочетание интерактивной игровой формы с динамичной и эмоциональной подачей фактов и историй. Например, в Московской области действует выставочный комплекс «Клинское подворье», где регулярно проводятся театрализованные экскурсии, в которых принимают участие как дети, так и взрослые. Аниматоры и экскурсоводы комплекса, олицетворяющие сказочных персонажей, рассказывают о том, как создаются ёлочные игрушки, предлагают поучаствовать в этом процессе, проводят конкурсы. Туристский объект «Клинское подворье» пользуется популярностью, в том числе благодаря наличию таких своеобразных экскурсий.

Ещё один нестандартный туристский инновационный продукт — космические туры. Сейчас интенсивно ведутся разработки в данной области, выдвигаются новые проекты. Рассматриваются идеи по созданию специальных самолётов, способных беспрепятственно покинуть пределы земного притяжения и вернуться обратно. Предполагается, что космический туризм будет пользоваться огромной популярностью, так как испытать эти ощущения захотят многие. Но пока такие туры имеют очень высокую стоимость, а выдвигаемые проекты не реализуются в полной мере. В настоящее время есть единственная станция, используемая с целью космического туризма - это Международная космическая станция (МКС). При помощи этой компании в космосе уже побывали восемь туристов. В сентябре 2015 года намечается девятый полёт английской певицы Сары Брайтман. Также на 2015 год британской компанией Excalibur Almaz планируется начать туристические космические полеты с облётом вокруг Луны.

Многообразие инноваций в туризме свидетельствует о том, что данная индустрия активно совершенствуется, не отстаёт от современных технологий и тенденций, выдвигает собственные новшества, что позволяет привлекать большое количество заинтересованных клиентов. Формирование неординарных решений и подходов, внедрение инноваций в развитие туризма, позволяет создать адекватную туристскую индустрию с богатой материально-технической базой.

Список литературы:

1. Новиков В.С. Инновации в туризме / В.С.Новиков. – М.: Академия, 2007. – 208 с.
2. Изотова М.А. Инновации в социокультурном сервисе и туризме / Изотова М.А., Матюхина Ю.А.– М.: Научная книга, 2006. - 136 с.

3.Романова М.М. Инновации в индустрии туризма[Электронный ресурс] // Научно-практические конференции ученых и студентов с дистанционным участием. Коллективные монографии. — URL: <http://sibac.info/13053> (дата обращения 24.03.2015)

4.Статья: Электронные путеводители [Электронный ресурс]. — URL: <http://mapsoid.ru/> (дата обращения 24.03.2015)