

Крутій Ганна Миколаївна,
здобувачка кафедри політології та філософії,
Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України,
м. Харків
ORCID 0000-0003-2848-8792

УДК 351: 304: 338.48 (477)

doi: 10.34213/tp.21.02.05

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМ РОЗВИТКОМ ТУРИЗМУ: СУЧАСНІ ВИДИ ТА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ

Розглянуто публічне управління упровадженням нових технологій, видів, процесів інформатизації та цифровізації в туристичній сфері. Проаналізовано роль нових публічних послуг у сфері туризму з урахуванням технологічних розробок, інновацій та сучасних видів туризму. Визначено, що Україна має потужний потенціал, унікальний комплекс історичних, культурних та природних пам'яток, рекреаційні можливості, що приваблюють туристів, але їхня економічна віддача поки що незначна. Встановлено, що забезпечувати віддачу від цього потенціалу можна лише за умови публічного управління інноваційним розвитком туризму, застосуванням сучасних видів та інноваційних технологій організації туризму, упровадженням ефективних механізмів публічного управління, залученням кваліфікованих кадрів.

Ключові слова: публічне управління, сфера туризму, інновації, види туризму, технології.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку країн світу характеризується упровадженням нових технологій, процесів інформатизації та цифровізації в усі сфери суспільного розвитку, туристичної також. Розвиток туристичної сфери є надзвичайно актуальним для України. Країна має значний потенціал, унікальний комплекс історичних, культурних та природних пам'яток, рекреаційні можливості, що приваблюють туристів, у тому числі й іноземних. Але її економічна віддача поки що незначна. Забезпечувати віддачу від цього потенціалу можна лише за умови публічного управління інноваційним розвитком туризму, застосуванням сучасних видів та інноваційні технологій організації туризму, впровадження ефективних механізмів публічного управління, залучення кваліфікованих кадрів. Однак, незважаючи на значну кількість наукових розробок щодо упровадження інновацій у туристичну сферу, є потреба у подальшому дослідженні публічного управління застосуванням інноваційних технологій у туризмі, оскільки вони забезпечують ефективний розвиток туристичної сфери України в сучасних умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сформульовані в дослідженні теоретичні висновки й практичні рекомендації ґрунтуються на працях вітчизняних і зарубіжних учених: В. Антоненко, Н. Булгакова, С. Дичковського, Д. Гурова, С. Журавльова, В. Зайцева, М. Зуєва, І. Карпенко, О. Колотухіної, О. Корнієнко, Т. Кукліна, Г. Михайліченко, Т. Мірзодаєва, Л. Сайп, Л. Устименко, Ю. Феленчак, В. Хуткий, І. Ящишиної та ін. [1; 4; 5].

Метою цієї роботи є обґрунтування необхідності дослідження публічного управління інноваційним розвитком туризму для розкриття його потенційних можливостей щодо розвитку країни, а також дослідження його сучасних видів та інноваційних технологій.

Виклад основного матеріалу. На початок ХХІ ст. туризм залишається найбільш динамічною сферою, інноваційна діяльність у цій галузі є

невід’ємним складником зростання попиту на проведення дозвілля у подорожі. Згідно з прогнозами WTTC, до 2020 р. очікувалося зростання туризму – по 4,4 % на рік. Найбільше зростання – в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні, Європі та Америці. Передбачалося, що доходи від туризму мають скласти у 2020 р. 2 трлн дол. Для порівняння: у 1995 р. ця сума становила 399 млн дол. Також передбачалося, що середні витрати туриста теж збільшаться у два рази – до 707 дол. на одну подорож. Однак виникнення непередбачених обставин, що пов’язано з пандемією COVID-19, змінило ситуацію не тільки в туристичній сфері, а й у світі в цілому [2].

Такий стан у світі є підтвердженням необхідності публічного управління упровадженням нововведень у туризмі, які повинні сприйматися як постійний, глобальний і динамічний процес, а туристичні інновації мають бути у формі нових ідей, процесів, видів і технологій. Тому одним з напрямів розвитку туристичної галузі в Україні є упровадження його інноваційних форм і технологій.

Термін “інновація” походить від латинського слова *innovatio*, що означає створення чогось нового. Різноманітність визначень полягає в різних цілях вивчення цього явища. Комплексний підхід передбачає врахування при визначенні даного поняття (за Шумпетером) чотири сфери, у яких упроваджуються інновації: 1) створення нових або поліпшених продуктів; 2) упровадження нових виробничих процесів; 3) розроблення нових ринків збуту; 4) реорганізація компанії [3]. Нині дослідники зосереджуються на необхідності та важливості інновацій для досягнення конкурентних переваг (удосконалення публічних послуг, процесів, методів, процедур) у туристичній сфері.

Інноваційні технології у сфері туризму в Україні низка авторів (В. Зайцева, М. Зуєва, І. Карпенко, Т. Мірзодаєва та ін.) розглядають як важливий стратегічний пріоритет у публічному управлінні для забезпечення зростання кожної галузі, але особливо для тих галузей, де на ринку велика кількість пропозицій, і клієнти вибирають продукти і послуги з усього світу, як це відбувається в туризмі. Інновації у сфері інформаційних і комунікаційних технологій в туризмі дозволяють підприємствам більш ефективно і результативно аналізувати цю інформацію від клієнтів. Це дозволяє створювати бази даних для інновацій, які повинно бути упроваджено в послуги, процеси тощо. Як стверджують автори, у цьому контексті сферу туризму можна розглядати у зв’язку з технологіями. Технологія входить у сферу туризму через комп’ютерні системи бронювання, глобальні дистриб’юторські системи (GDS), Інтернет і інтелектуальні технології [1].

Отже, нині розробляються нові публічні послуги у сфері туризму з урахуванням технологічних розробок. Це, наприклад: 1. Інтернет-сайти соціальних мереж (Facebook, Booking.com). 2. Використання технологій в індустрії гостинності (планшети в гостьових кімнатах і ресторанах, клавіші для смартфонів). 3. Спеціальне розміщення (готелі з капсулами). 4. Готелі майбутнього (роботизовані й космічні готелі). Є також готелі, у яких “працюють” роботи. Наприклад, ці роботи приносять рушники для гостей в басейні готелю Aloft Cupertino в Каліфорнії, збирають і розміщують багаж в Yotel у Нью-Йорку, а також реєструють гостей у готелі Weird в Японії [5].

Деякі автори (С. Дичковський, О. Колотухіна, О. Корнієнко, Т. Кукаліна) розглядають інкорпорацію віртуальних практик у систему віртуального ту-

ризму. Наукова новизна дослідження полягає співвідношення культурологічного аспекту віртуального туризму з співвідношення між культурними та віртуальними видами туризму. Автори висновують, що сучасний соціум являє собою поєднання глобальної інформації та комунікації з потоковим сегментуванням споживачів, у т. ч. сфери туристських послуг. На диверсифікацію індивідів, їхніх проблем і очікувань публічне управління туризмом відповідає зустрічною диверсифікацією – особливі території, нетипові види транспорту, ризиковані розваги, індивідуальні маршрути тощо [1].

Обґрунтування ролі публічного управління розвитком смарт-туризму наведено в роботах В. Зайцевої, Д. Гурової, І. Яцишиної та ін. Авторами виявлені особливості застосування базових технологій (великі бази даних та їхній аналіз, робототехніка, моделювання, інтернет речей, кібербезпека, адитивні технології, розширена реальність, адаптивне виробництво) під час реалізації концепції смарт-туризму. Концепцію смарт-туризму визначають як туризм, який підтримують комплексними зусиллями з метою збору даних, отриманих з фізичної інфраструктури, соціальних зв'язків, державних та організаційних джерел, людей та їхніх розумових здібностей у поєднанні з використанням передових технологій, для перетворення цих даних у вузько спрямований досвід і бізнес-пропозиції з чітким акцентом на ефективність, стійкість та збагачення досвіду. На сьогодні в літературі використовують терміни “електронного” та “смарт”-туризму. Часто ці терміни застосовують як синоніми, однак їх варто розмежувати: електронний туризм є головною ланкою підготовки подорожі. Що ж до смарт-туризму, його застосування стосується власне подорожі. Однак у цілому концепція смарт-туризму є комплексним багатограним явищем, яке містить низку компонентів, що базуються на застосуванні розумних технологій для покращання становища всіх суб'єктів туристичного ринку [1].

Публічне управління, через певні механізми, впливає на підтримку технологічної інфраструктури туристичної сфери. Це важливо для реалізації smart-концепції, оскільки вона використовується в технологічних, економічних і соціальних розробках. У цих розробках найбільш важливим показником розгляду smart-концепції є те, що в них використовуються технологічне сприйняття, масивні дані, відкриті дані, нові способи зв'язку та обміну знаннями. Smart-концепція приносить переваги в спілкуванні й синхронізації між людьми або установами, а не індивідуальні вигоди. Інтелектуальні системи прискорюють обмін даними, забезпечують інтеграцію даних і обмін ними, а також інтерпретують і оптимізують складні аналітичні моделі. Таким чином, можуть бути прийняті більш точні оперативні рішення. Крім того, реалізація концепції смарт-туризму в світі демонструє позитивні різнопланові ефекти. В Україні упроваджують лише окремі елементи смарт-туризму, тому говорити про реалізацію цілісної концепції поки рано.

Група авторів розглядають основні тенденції публічного управління розвитком wellness-туризму та доцільність змін в організації діяльності туристсько-рекреаційних комплексів України (Н. Булгакова, С. Журавльова, Л. Устименко). У результаті пропонуються нові wellness-туристські форми роботи, зокрема – wellness weekend-tours. Крім того, визначено основні шляхи оптимізації wellness-діяльності в умовах публічноуправлінських трансформацій туристичної сфери України, орієнтовні рекреаційні інновації, що базу-

ються на використанні закордонного досвіду організації діяльності туристсько-рекреаційних комплексів України. Це виводить на визначення основних цільових груп, на які орієнтовано wellness- та SPA-послуги та пов'язані з ними інноваційні технології [1].

Роль публічного управління в розвитку шопінг-туризму досліджується в роботах В. Антоненко, М. Зуєвої, В. Хуткого. Автори розглядають шопінг-туризму як вагомий потенціал розвитку туристичних дестинацій. Шопінг-туризм є частиною стратегічного розвитку країни, оскільки є важливим фактором економічного зростання, важливим елементом туристичної пропозиції в дестинації. Тому, щоб підвищити туристичний попит на товари, стати туристичною дестинацією для придбання транснаціональних брендів, торгівля в кожному регіоні повинна бути більш конкурентоспроможною. Це досягається різноманітними комерційними пропозиціями багатонаціональних брендів публічних послуг, які дозволяють закріпити імідж туристичної дестинації. Автори аналізують симбіоз між туризмом і торгівлею, що дозволяє висвітлити економічний потенціал, який дві галузі демонструють при скоординованій роботі, а також роль державних та місцевих органів самоуправління в стратегії розвитку територій, пов'язаних із шопінг-туризмом [1].

Ю. Феленчак звертає увагу на розвиток фестивального туризму як напрям реалізації доктрини соціальної політики держави щодо розвитку туристичної сфери в Україні. Автор визначає фестивальний туризм як форум соціоекономічної діяльності. Наголошено на необхідності врахування специфіки розвитку фестивального туризму під час розроблення та упровадження соціальної доктрини туризму в Україні. Загальносвітова тенденція зростання інтересу до культурно-пізнавальних та розважальних форм туризму суттєво сприяє збільшенню туристичних потоків від цього виду туризму в багатьох країнах. Перспективи розвитку фестивального туризму в Україні пов'язують із його соціальною формою та практично невичерпним ресурсним потенціалом, які повинно враховувати під час розроблення та реалізації доктрини соціально-гуманітарної політики держави щодо розвитку туристичної сфери в Україні [1].

Н. Влащенко аналізує роль публічного управління щодо можливостей забезпечення розвитку соціального туризму в Україні. Проаналізовано особливості розвитку соціального туризму, його структуру, моделі розвитку соціального туризму в Україні з урахуванням можливих форм і методів державної підтримки; визначено роль діалогової взаємодії органів влади, бізнесу та громадськості щодо врахування інтересів зацікавлених сторін (держави, санаторно-курортних підприємств, споживачів) відносно розвитку соціального туризму в санаторно-курортній сфері; запропоновано конкретні заходи та механізми публічного управління щодо забезпечення балансу інтересів запропонованих акторів [1].

Сучасні інноваційні практики доступні в туристичному секторі по всьому світу як частина інтелектуальних технологій. Розроблення в перспективі цих технологій, виникнення нових ідей та методів на туристичному ринку важливі для його майбутнього. Інтелектуальні технології полегшують ділове спілкування, скорочують тривалість роботи. Однак це містить і певні загрози, такі як зникнення деяких професій. Тому необхідно звертати увагу на потребу в кваліфікованих кадрах в туризмі, який, незважаючи на упровадження автоматизованих технологій, залишається трудомісткою сферою.

С. Мельниченко [4], досліджуючи інновації у сфері туризму, аналізує здебільшого інформаційні та інтернет-технології, які є лише одними з видів інноваційних технологій у туризмі. Проте, враховуючи, що туризм як галузь включає різні об'єкти з різним рівнем сервісу, різними видами туристичних продуктів і послуг, можливостями їхнього розвитку і роллю в економіці країни, на думку деяких авторів, під цим терміном доцільно розуміти радикально нові або вдосконалені технології, які значно поліпшують умови формування туристичного продукту або послуги чи самі виступають товаром.

Для України інноваційні технології є важливими з позиції вирішення нагальних проблем у туристичній галузі (підвищення рівня сервісу, удосконалення матеріально-технічної бази, збереження пам'яток культури тощо). Тому, як стверджують автори, доцільно виділити такі види інноваційних технологій, які застосовуються в туристичній сфері нашої країни: за сферою новизни (нові – для галузі, для країни, для світу, для підприємства); за змістом (організаційно-управлінські, інформаційні, технологічні, технічні); за причиною виникнення (реактивні та стратегічні); за потенціалом (радикальні та модифікаційні). Відповідно до цієї класифікації інтернет-технології належатимуть до інформаційних інноваційних технологій, що можуть використовуватися за декількома напрямками. Наприклад, при формуванні туристичного продукту туристичними фірмами: для проведення рекламних заходів; інформування споживачів про новинки та акції; формування позитивного іміджу фірми в туристів; просування нових видів туристичних послуг (відвідування через мережу інтернет-музеїв не тільки України, але і світу) [3].

Підбиваючи підсумки, слід зазначити, що сучасний етап розвитку світової спільноти характеризується повсюдним упровадженням нових технологій, процесів інформатизації та автоматизації, стрімким проникненням інформаційних і цифрових потоків в усі сфери суспільного розвитку, зокрема і в туристичну. Перетворення інноваційних технологій та сучасних видів туризму на відповідні фактори економічного зростання країни можливе лише при застосуванні комплексних механізмів діалогової взаємодії органів публічної влади, громадськості та бізнесу.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Основними напрямками інноваційної туристичної діяльності в майбутньому стануть: нові види туристичного продукту (ресторани, готелі тощо); нові напрями і нові види транспорту (наприклад, подорожі на космічному кораблі); організаційні зміни в споживанні туристичного продукту (новий вид маркетингу і новий підхід до менеджменту). Виходячи з цього, необхідний зацікавлений підхід до розвитку туризму з боку законодавчих та виконавчих органів. Важливим є те, що туристична сфера повинна стати частиною загальнодержавної гуманітарної політики і пріоритетів, було враховано при розгляді інших питань, що мають національне значення. Реалізація зазначених у дослідженні заходів дозволить підвищити ефективність публічного управління розвитком туризму, проводити активну регіональну політику у сфері туризму, забезпечити координацію заходів місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, громадських організацій та бізнесу.

Список використаних джерел

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму : монографія / В. М. Зайцева, Д. Д. Гурова, О. М. Корнієнко та ін. Запоріжжя : Дике Поле, 2015. 144 с.
2. Офіційний сайт Всесвітньої туристської організації (UNWTO). URL: www2.unwto.org (дата звернення: 17.05.2021).
3. Інновації в туризмі. URL: <http://onli.info/2010/07/16/innovacii-v-turizme> (дата звернення: 17.05.2021).
4. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 493 с.
5. Sipe L. J., Testa, M What is innovation in the hospitality and tourism marketplace? A suggested research framework and outputs typology. URL: <http://scholarworks.umass.edu/refereed> (дата звернення: 17.05.2021).

Krutii A. M.,

*Postgraduate Student of Political Science and Philosophy Department, KRI NAPA, Kharkiv
ORCID 0000-0003-2848-8792*

**PUBLIC ADMINISTRATION OF INNOVATIVE TOURISM DEVELOPMENT:
MODERN TYPES AND INNOVATIVE TECHNOLOGIES**

The current stage of development of the world is characterized by the introduction of new technologies, processes of informatization and digitalization in all spheres of social development, tourism as well. The development of the tourism sector is extremely important for Ukraine. It is possible to ensure the return of this potential only under the condition of public management of innovative development of tourism, application of modern types and innovative technologies of tourism organization, introduction of effective mechanisms of public management, attraction of qualified personnel. However, despite the significant number of scientific developments on the introduction of innovations in the tourism sector, there is a need for further study of public management of the use of innovative technologies in tourism.

The purpose of the article. The purpose of this work is to substantiate the need for research on public management of innovative tourism development to reveal its potential opportunities for the country's development

The emergence of unforeseen circumstances related to the COVID-19 pandemic has changed the situation not only in the tourism sector, but also in the world as a whole. This situation in the world is a confirmation of the need for public management of the introduction of innovations in tourism, which should be perceived as a constant, global and dynamic process, and tourism innovation should be in the form of new ideas, processes, types and technologies. Therefore, one of the directions of development of the tourism industry in Ukraine is the introduction of its innovative forms and technologies.

The term "innovation" comes from the Latin word "innovatio", which means the creation of something new. The variety of definitions lies in the different purposes of studying this phenomenon. An integrated approach takes into account when defining this concept (according to Schumpeter (1997) four areas in which innovations are implemented: 1) the creation of new or improved products; 2) introduction of new production processes; 3) development of new markets; 4) reorganization of the company. Currently, researchers focus on the need and importance of innovation to achieve competitive advantage (improvement of public services, processes, methods, procedures) in the tourism sector.

Modern innovative practices are available in the tourism sector around the world as part of intelligent technology. The long-term development of these technologies, the emergence of new ideas and methods in the tourism market are important for its future. Intelligent technologies facilitate business communication, reduce working time. However, it also has certain threats, such as the disappearance of some professions. Therefore, it is necessary to pay attention to the need for qualified personnel in tourism, which, despite the introduction of automated technologies, remains a labor-intensive area.

As for Ukraine, innovative technologies are important from the standpoint of solving urgent problems in the tourism industry (increasing the level of service, improving the material and technical base, preservation of cultural monuments, etc.). Therefore, it is expedient to allocate such

types of innovative technologies which are applied in tourist sphere of our country: on sphere of novelty; by content (organizational and managerial, informational, technological, technical); due to the occurrence (reactive and strategic); by potential (radical and modifying). According to this classification, Internet technologies will belong to information innovation technologies that can be used in several areas.

Therefore, it is important that the tourism sector should become part of the national humanitarian policy and priorities, taken into account when considering other issues of national importance. The implementation of the measures mentioned in the study will increase the efficiency of public management of tourism development, pursue an active regional policy in the field of tourism, ensure coordination of activities of local executive bodies, local governments and businesses.

Keywords: public administration, sphere of tourism, innovations, types of tourism, technology.

References

1. Zaytseva, V.M., Hurova, D.D., Korniyenko, O.M. and other. (2015). Vykorystannya innovatsiynykh tekhnolohiy v haluzi turyzmu. Zaporizhzhya: Dyke Pole [in Ukrainian].
2. World Tourism Organization (UNWTO). Official website of the World Tourism Organization. URL: www2.unwto.org/ [in Ukrainian].
3. Innovations in tourism. URL: <http://onli.info/2010/07/16/innovacii-v-turizme/> [in Ukrainian].
4. Melnychenko, S.V. (2008). Informatsiyni tekhnolohiyi v turyzmi: teoriya, metodolohiya, praktyka [Information Technology in Tourism: Theory, Methodology, Practice]. Kyiv: Kyiv National Trade and Economics University [in Ukrainian].
5. Sipe, L.J., Testa, M. What is innovation in the hospitality and tourism marketplace? A suggested research framework and outputs typology. URL: <http://scholarworks.umass.edu/refereed>.

Надійшла до редколегії 11.05.2021 р.