

Сморжок Ирина Петровна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Московский государственный

институт культуры»

г. Москва

DOI 10.21661/r-116136

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И НЕОБХОДИМОСТЬ ИХ ОБУЧЕНИЮ БУДУЩИХ РАБОТНИКОВ ТУРОТРАСЛИ

***Аннотация:** статья посвящена инновационным технологиям в туризме. В работе приведены примеры инновационных технологий в туристской сфере, раскрыто понятие «инновационная деятельность в туризме», ставится вопрос о необходимости обучать будущих работников туротрасли практическому применению инноваций в туристской сфере.*

***Ключевые слова:** туризм, туротрасль, инновации, страхование, гостиничная индустрия, индустрия питания, инновационные технологии в туризме, обучение работников туротрасли, инновации в турпродукте, транспортное обслуживание, маркетинг в туризме.*

В период бурного развития научно-технического прогресса инновации являются необходимым условием успеха конкурентной борьбы, появления новых товаров и услуг, а также повышения качества продукции.

Инновация – нововведение в области техники, технологии, организации труда или управления, основанное на использовании достижений науки и передового опыта, обеспечивающее качественное повышение эффективности производственной системы или качества продукции.

В сфере социально-культурного сервиса и туризма необходимо использование и реализация достижений научно-технического прогресса. Работники туристской отрасли активно используют в своей работе инновационные техноло-

гии. Важно не только изучить инновационные технологии с будущими работниками туротрасли, но и научить использовать их на практике. На сегодняшний день это одно из условий приема на работу. Нужно не только знать программы, которые используются в туристской сфере, но и уметь в них работать. Это одно из условий подготовки квалифицированных специалистов.

К инновационной деятельности в сфере туризма относятся:

– внесение изменений в существующий туристский продукт (направленные на повышение качества услуг, а также на изменение потребительских свойств туристского продукта) или создание качественно нового туристского продукта (с использованием инновационных форм маркетинга, планирования и проектирования);

– внедрение и использование инновационных технологий в гостиничной индустрии: системы управления, бронирования, онлайн-общения с партнерами по бизнесу и потенциальными клиентами, виртуальные туры, телепорты, «умный дом», использование смартфонов для оплаты услуг, «умное» зеркало с интерактивным меню, онлайн-консультанты, «интеллектуальные» номера, электронные рецепции и т. д.;

– внедрение и использование инновационных технологий в индустрии питания: использование новых видов пищевого сырья; использование инновационного технологического оборудования; использование инновационных технологий хранения и продления сроков годности продуктов; применение инновационных технологий при реализации продукции, обслуживании потребителей и т. д.;

– внедрение и использование инновационных технологий в транспортном обслуживании туристов: использование и внедрение нового транспорта, включающего в себя все новейшие технические достижения; использование новейших технологий для обслуживания туристов на вокзалах и в аэропортах, а также во время перевозки; внедрение и использование новых систем бронирования, регистрации и обслуживания пассажиров, бонусных программ и т. д.;

– внедрение и использование инновационных технологий в сфере страхования туристов на время поездки: использование новых инновационных программ для страхования туристов, разработанных страховыми компаниями;

– внедрение и использование инновационных технологий в экскурсионном обслуживании туристов: использование инновационных технологий в разработке и создании экскурсионного продукта; технические инновации на экскурсии; скансены; военно-исторические, тематические, этнографические реконструкции с применением интерактивных и анимационных методов, мастер-классов, игровых элементов, театрализации; виртуальные экскурсии, сити-квест, фотоспринт, экстрим экскурсии, приключения, корпоративные, профориентационные и т. д.; использование аудиогидов, радиогидов GPS-экскурсоводов и другого инновационного оборудования для проведения экскурсий;

– внедрение и использование инновационных технологий в работе туристских фирм: внедрение инноваций, связанных с развитием туристского бизнеса в системе и структуре управления; кадровой политике; внедрение современных форм учета отчетности и ведения бухгалтерии; экономического планирования работы фирмы; реконструкция старых и создание новых туристских продуктов; автоматизированное управление продажами; бронирование и продажа туров в системе онлайн, одним словом, новый менеджмент;

– внедрение и использование маркетинговых инноваций : создание качественно новых веб-сайтов турфирм: максимально информативных, интернет-представительств; систем онлайн-бронирования и обслуживания туристов, систем онлайн-платежей, демонстрация на сайтах «виртуальных туров», онлайн-связь в режиме реального времени, создание интернет-офисов и интернет-магазинов; подача рекламы на качественно новом уровне, исследование рынка на основе новых информационных технологий; эффективно использовать социальные сети для рекламных целей и т. д.

Инновационные технологии в сфере туризма достаточно часто нуждаются в поддержке государства. В первую очередь это создание благоприятных условий

для работы туристских предприятий, необходима координация действий различных организаций для планирования и проектирования соответствующей инфраструктуры.

Важна разработка принципов политики в области туризма, создание программ и их реализация, а также контроль за выполнением созданных программ.

Необходима помощь в исследовании и организации новых дестинаций. Для улучшения ситуации в инкаминговом туризме необходимо формирование привлекательного образа страны, поддержка туризма, а также использование всех форм маркетинга в этом направлении.

Прямое участие государства в реализации социальных целевых программ и ассигнованиях региональных, местных органов власти, создание крупных национальных центров, находящихся на бюджетном финансировании и бесплатно предоставляющих полученные знания широкому кругу потенциальных пользователей. Необходимо не только утверждение, но и реализация региональных программ в сфере туризма.

Так же основной и важной задачей является подготовка и переподготовка кадров для сферы туризма. Настоящие и будущие работники туристской отрасли должны уметь работать в новых программах и уметь использовать в своей работе инновационные технологии. Задача образовательных учреждений, готовящих будущих специалистов для туристской сферы, состоит в том, чтобы подготовить именно такие, профессиональные кадры. В противном случае, у выпускников образовательных учреждений будут возникать серьезные проблемы при приеме на работу. Работодатели в сфере туризма ждут квалифицированных, хорошо подготовленных специалистов.