

УДК 338.48

ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТСКОГО КОМПЛЕКСА

Дихтярь А.И.

*Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, Симферополь, Украина
E-mail: dadicy@i.ua*

Анализируются, отвечающие мировым вызовам и национальным интересам, проблемы приоритетного развития индустрии туризма в Украине и АР Крым.

Ключевые слова: информация, тенденции, инновации, управление знаниями

Постановка и анализ проблемы. Мировое сообщество вступило в новый период своего развития, характеризующийся нестабильностью и возможностью перерастания рисков глобальных в социальные кризисы. Модели мировой динамики показывают, что предшествующая траектория развития теряет устойчивость: человечество уже живет «не по средствам», потребляя ежегодно углеводов больше, чем природа создавала за 2 миллиона лет. Тем не менее, синергетический подход к развитию доказывает, что решения и действия, предпринятые в нужное время, могут изменить будущее системы, ее судьбу.

По прогнозу ВТО, к 2020 году количество международных туристических прибытий достигнет 1,6 млрд. человек, а наибольшее значение в мировой торговле услугами будут иметь туризм и транспорт.

Принятая «Стратегия экономического и социального развития Крыма на 2011-2020гг.» за счет концентрации и эффективного использования основных ресурсов территории нацелена на амбициозные для Крыма цели достижения социально-экономического лидерства в Черноморском регионе, наращивание социального и культурного капитала и актуализации интеллектуального потенциала населения, обеспечивающие повышение уровня и качества его жизни.

Исходя из этого, **целью исследования** является анализ новых задач и туристических возможностей ребрендинга Крыма в процессе посткризисной модернизации Украины.

Анализ последних исследований и публикаций. Мировая экономика постепенно восстанавливается, но риски нового падения в пучину кризиса все еще остаются. Ответственность за стабильность в мире, во многом, лежит на странах BRICS как локомотиве мирового развития. Происходящие глобальные трансформации взаимосвязаны благодаря трем основным факторам, определяющим процесс изменений, – демографическим сдвигам, изменению расстановки сил на мировой арене и революционным инновациям. В мире постоянно растет потребность в инновационно мыслящих кадрах. Социологический институт Гэллага ключевыми факторами качества жизни определяет функционирование законов, доступность продовольствия и жилья, развивающуюся инфраструктуру и занятость полный рабочий день. Украина в очередной раз подтвердила свой выбор в пользу европейской интеграции и стремления приблизиться к европейским стандартам жизни. Главная

стратегическая задача Украины и Крыма – «европеизация» населения через инновационное развитие и экологизацию экономики, ИКТ-компетенции, толерантность и развитие социально-культурного потенциала населения [1]. В международных бизнес-рейтингах Украина держится за счет большого количества рабочей силы и потенциальных потребителей.

Верховная Рада Украины намерена информационно усилить туристическую индустрию внесением изменений в Закон "О туризме", где предлагается дополнить функции государства по регулированию в сфере туризма заданиями по информационному обеспечению отечественной туристической отрасли и формированию имидж Украины как привлекательной для туризма страны.

По официальным источникам, Украину в 2010 году посетили 21,1 млн. зарубежных туристов, что на 381 тыс. больше, чем в 2009 году. В связи с событиями в Египте в нынешнем году ожидается увеличение туристических потоков в Крым на 20%-30%, хотя лидером продолжит оставаться Турция, которая еще в 2002 году по числу отдыхающих находилась лишь на 17-м месте в мире. В 2009 году Турция поднялась на 7-е место. К 2023 году перед страной стоит цель привлекать на свои курорты ежегодно не менее 50 млн. туристов с доходом от сферы туризма в \$50 млрд. Согласно прогнозам Государственной службы туризма и курортов, летом 2011 года в Крыму ожидается на 20% больше туристов, чем в прошлом, в первую очередь, из-за притока гостей из России. Одновременно из-за увеличения тарифов на коммунальные услуги, специалисты прогнозируют рост цен и стоимости отдыха примерно на 10-15%.

Изложение основных результатов исследования. В мире происходят глубокие трансформационные процессы и качественные преобразования. Определенным тестом на способность решать задачи государственного масштаба, сопряженные с желанием интегрироваться в Европу, станет для Украины организация и проведение Евро-2012. Достижение этих целей требует консолидированных усилий не только внешнеполитического ведомства страны, но и существующей сегодня системы научных центров, институтов и фондов, которые занимались бы опережающим прогнозированием и моделированием ситуации на основных направлениях внешней политики. Особенно тех, где есть возможность наиболее полно реализовать потенциал страны и отстоять ее национальные интересы. Успешная сдача этого экзамена позволит Украине претендовать и на проведение зимней Олимпиады 2022г.

На законодательном уровне в Украине предусматривается формирование сети туристических информационных центров, создание банка данных туристических ресурсов и туристических продуктов, использование маркетинговых инструментов создания, позиционирования и продвижения туристического бренда Украины.

В докризисный период Украина мало внимания уделяла инновациям в целом и в туризме в частности, поскольку в экономике страны преобладали ориентированные на экспорт сырьевые отрасли. Экспортно-ориентированные отрасли Украины являются наиболее платежеспособными, но по своей природе менее требовательны к инновациям, поскольку их технологии относительно

стабильны, а продукция достаточно однообразная. На начало 2010 года в Украине более 270 тыс. патентов на изобретения и более 300 тыс. изобретений, не реализованных на практике. Малый и средний бизнес, которые в мировой практике считаются более инновационными, в Украине страдают не только от мирового экономического кризиса, но и от налогового давления. В частности, по данным Мирового банка, Украина занимает лишь 147 место среди 183 стран по критерию ведения бизнеса[2].

Туристский бизнес – это предпринимательская деятельность туристских предприятий как самостоятельных хозяйствующих субъектов, рискующих своим капиталом ради возможной прибыли. В условиях несовершенного правового поля предприниматель должен иметь возможность своевременно спрогнозировать пакет возможных рисков. Существенную нестабильность в планы предпринимателей вносит неизвестность относительно упрощенной системы налогообложения, определившая за месяц чуть ли не 50%-е сокращение процесса создания субъектов предпринимательства в Украине. Данный факт лишь подчеркивает актуальность квалифицированного менеджмента изменений и управления знаниями для обеспечения позитивного эффекта управленческих решений. Среди самых губительных для предпринимателей факторов исследователи называют громоздкую налоговую систему и высокий уровень бюрократии. А свои надежды связывают главным образом с количеством населения – это и потенциал потребительского рынка, и источник рабочей силы. Образование украинцев, их здоровье и готовность перенимать инновации социологи оценивают достаточно высоко.

В настоящее время в рамках проекта «Курс: Освіта» презентованы итоги работы пилотной группы в Крыму по созданию единого информационного портала и одновременно – информационного окна отчетности и контроля для образовательных учреждений.

Мир определяется с новой экономической моделью – не сырьевой, а информационной. Эксперты рекомендуют компаниям не экономить на повышении информационной защищенности. Количество вредоносных программ, предназначенных для кражи персональных данных, в 2010 году впервые превысило 100 тысяч, увеличившись за год на 87%. По сравнению с 2006 годом количество “тroyан-вирусов” возросло в 7,5 раз. Между тем сегодняшний дефицит IT-специалистов в Украине в 30% уже к 2015 году возрастет почти до 80% [3].

Украине еще предстоит совершить переход от пассивного созерцания к активному управлению информацией через компьютерную грамотность и ИКТ-компетенции, реализовав жизнеспособную, нацеленную на перспективу инновационную стратегию в качестве неотъемлемой составляющей национальных планов развития и стратегий преодоления бедности.

По результатам рейтинга World Economic Forum, отражающего степень ИКТ-развития и готовность их внедрения за 2010 год Украина по сравнению с прошлым годом опустилась на восемь пунктов, заняв 90-е место. Опыт лидеров (Швеции, Сингапура и Финляндии) показывает: для успешного развития ИКТ

необходимо создать условия, благоприятные для формирования и развития в стране инновационной системы. Ее важными составляющими являются прозрачные рыночные отношения, простые и понятные правила ведения бизнеса, свободный обмен информацией и доступ к Интернет, а также регуляторная система (включая защиту авторских прав), способствующая развитию инноваций и основного источника их финансирования – венчурного бизнеса.

Для туристических компаний пятого поколения характерны следующие черты:

- незначительная физическая структура с распределенными географически и объединенными сетями материальными активами и все возрастающим значением виртуальных или нематериальных активов (сайтов, электронных бирж, брендов);

- максимальное доверие ИКТ, ставших ядром корпоративной концепции и инструментом выполнения работы с существенным упрощением ее организации;

- мобильность работы сети коммуникаций существенно сокращают значение фактора физического места расположения и придают туристической корпорации черты глобального офиса, одновременно предоставляя возможность экономии средств на аренде или приобретении большого количества офисных площадей;

- отсутствие границ и возможность тесного стратегического сотрудничества или партнерства с поставщиками или партнерами, а иногда и конкурентами;

- гибкость и оперативное реагирование – возможность практически мгновенно формировать структурные или проектные группы, взаимодействие в которых необходимо для достижения актуальных в конкретный момент времени корпоративных целей, а впоследствии и демонтировать их функционирование с низкими эксплуатационными издержками и связанными с подобной реструктуризацией рисками;

- появление принципиально новой сферы своего присутствия – виртуальной (гипер-присутствие корпорации), создающей условия для возрастающей способности к творчеству, инновационности и гибкости, вытекающих из сетевого стиля организации.

Ежегодно в Крыму выделяются бюджетные средства для участия и доведения информации, содействующей популяризации отдыха в автономии, на выставках международного значения. Между тем, ставший уже международным молодежный фестиваль «Казантип» вышел в лидеры рейтинга Топ-20 среди украинских брендов в социальной сети Facebook. Количество зарегистрированных пользователей на официальном сайте «Казантипа» и участников в социальной сети «Facebook» уже превысило 250 тыс. человек. Помимо интернет-ресурсов, находящихся в прямом управлении «Казантипа», о Республике Z делают передачи, выпускают новости все европейские молодежные теле- и радиоканалы, аудитория которых исчисляется миллионами. Кроме того, более 500 информационных изданий по всему миру являются аккредитованными партнерами проекта, что положительно сказывается в позиционировании Крыма

не только как туристического центра, но и как инвестиционно привлекательного региона. Это пример успешной реализации ценного креативного инструмента “внебюджетной” рекламы Крыма на международном туристическом рынке посредством, созданного инновационного бренда “снизу”, без чрезмерного государственного регулирования. Между тем, в глобальном аспекте инновационный процесс требует сотрудничества ученых, разрабатывающих науку, и предпринимателей, заказывающих разработку и выводящих ее на рынок. Поэтому инновации рождаются там, где есть условия для общения науки и бизнеса. Около года Госкомпредпринимательства Украины работает над идеей создания кластеров – группы взаимосвязанных видов коммерческой деятельности, сконцентрированных территориально, которые дополняют друг друга и усиливают конкурентные преимущества. Мировой опыт показывает, что реальные выгоды от развития кластера появляются только через 5-7 лет упорного продвижения к поставленной цели, однако этот процесс невозможен без следующих «пяти И»: интереса и инициативы, информации и инноваций, плюс интеграции кластерных технологий сотрудничества.

Генеральной целью предприятия индустрии туризма, которая детализирует его общественный статус, является интеграция инновационной туристической услуги в мировой туристический рынок. Основными заданиями предприятия туризма на основании этого являются:

- обеспечение необходимого уровня финансовой стабильности предприятия и получения прибыли на вложенный капитал не ниже 12% ежегодно;
- поддержка и развитие необходимого профессионального уровня кадрового потенциала для обеспечения уровня мировых стандартов туристических услуг;
- постоянное повышение имиджа предприятия у потенциальных потребителей туристической услуги в туристическом регионе.

Кластерная концентрация фирм в пределах одной местности способствует распространению как накопленных явных и неявных знаний, которые не могут быть легко формализованы и переданы, и тесно привязаны к их носителям. Через проведение тренингов стимулирующей инновационной направленности это способствует созданию рынка квалифицированной рабочей силы, позволяющий в процессе организации передачи знаний вовлекать в процесс деятельности кластера нужных специалистов, экспертов и носителей знаний.

Украинский бизнес после кризиса стал осторожнее и дальновиднее и больше не ориентируется на «корочку» диплома с модной специальностью, а требует умений выполнения вполне конкретных задач. Кроме того, получая образование, нужно стремиться быть максимально мобильным, гибким и готовым к дополнительной специализации, необходимости получения практический опыт и работать в схожей, но не полностью соответствующей полученной специальности области. Специалисты кадрового рынка считают, что владение несколькими иностранными языками – базовое требование для многих компаний, однако этого мало для развития в бизнесе. Весьма желательно, чтобы молодые люди проходили эффективное “производственное обучение”, будучи еще студентами. В

любом случае, карьера в компании строиться не в одночасье. И чем раньше и творчески начать этот процесс, тем лучший результат можно получить в будущем.

Компании осознали: чтобы восстановить и укрепить свои позиции на рынке, нужно сделать рывок, что невозможно без обучения сотрудников. Предприятия снова готовы тратить деньги на профессиональные программы обучения персонала. Если на волне кризиса расходы на тренинги упали на 60%, то за прошлый год они увеличились на треть, и, судя по всему, будут расти и в нынешнем сезоне. Заказчики интересуются новыми программами, инновационными подходами к обучению, которые бы позволили “встряхнуть” сотрудников. На волне популярности – программы личностного роста, управлению изменениями, которые начали заказывать как корпоративные заказчики, торгово-производственные предприятия и ресторанные сети для топ-менеджеров и управленцев среднего звена, так и предприниматели и рядовые украинцы, планирующие свое будущее. Везде и всегда были и будут востребованы менеджеры «точечного» действия: по продажам, по работе с клиентами, которые непосредственно приносят прибыль компании. В тройку самых перспективных профессий на ближайшие 10-15 лет можно отнести IT-специалистов, маркетологов и инженеров-технологов пищевой отрасли.

Все более актуальным становится вопрос о поддержке и сопровождении готового продукта и всевозможных кампаний, в частности, в Интернете. Уже сейчас востребованы специалисты, которые будут поддерживать эти технологии как стратегически, с точки зрения маркетинга и продвижения, так и технически. Лучшими трендами современного туризма за последние 10 лет признаны возможности он-лайн бронирования туров, он-лайн регистрации на борт воздушного судна и доступ к скидкам и другим специальным акциям поставщиков туристических услуг при сохранении первенства фактора цены. Значительное улучшение качества путешествий основано на внедрении новых интернет-технологий. Так, 61% путешественников считают, что появившаяся возможность сравнения цен, отелей и авиакомпаний посредством интернет-магазинов – лучшая информационная инновация туристической индустрии [4].

Главными жизненными ценностями украинцы считают: здоровье (78,7%) и материальную обеспеченность (72,4%). Около половины опрошенных респондентов (49,2%) наиболее важной ценностью считают счастливую семейную жизнь, а около трети – интересную работу (37,2%) и хорошую обстановку в стране (34,8%). Приблизительно пятая часть респондентов назвала наиболее важными ценностями приятное времяпрепровождение (21,5%) и независимость в поступках и действиях (19,2%), а каждый шестой (15,3%) поставил во главе жизненных ценностей познание и интеллектуальное развитие. Все указанные ценности тесно коррелируют с целями функционирования и развития индустрии туризма и Украины, и Крыма.

В настоящее время наблюдается постепенный подъем в сфере научных исследований, высоких и нанотехнологий, поддерживаемый международными организациями. Индустрия туризма, всемерно опираясь на информационные

ресурсы и технологии продвижения и реализации туристических услуг, одновременно предоставляет все более диверсифицированные возможности кастомизированной рекреации и релаксации, требующие инновационных подходов или в организации, или в технологиях предоставления туристско-рекреационных услуг.

Крым является пилотным регионом, где при участии Торгово-Промышленной Палаты АРК уже 2 года совместно с деловыми кругами Германии реализуется проект «Содействие экономическому развитию и занятости», который будет продолжен еще на 2 года с приоритетом на инновационно-кластерное развитие. Начал свою деятельность аграрно-туристический кластер «Бакальская коса» в Раздольненском районе, объединивший предпринимателей туристической отрасли, аграрного и транспортного секторов, ремесленников для реализации потенциала развития региона. Создана инициативная группа по подготовке документов для государственной регистрации формирующегося кластера «Джангуль» в Черноморском районе АРК.

Курортно-рекреационная отрасль, оздоровление населения и туризм являются приоритетным направлением реализации принятой Стратегии развития Крыма на ближайшую перспективу. Более 20 объектов размещения уже прошли категоризацию на "звездность". В частности, 15 объектов размещения получили категорию 3 звезды, 4 гостиницы - 4 звезды, а клуб-отель "Вилла Елена" – 5 звезд. К функционированию готовы 232 туроператора, 656 санаторно-курортных и оздоровительных учреждений, более 2 тыс. гостиниц и мини-пансионатов, шесть аквапарков, 74 спа-комплексов. Из действующих 504 пляжей, как минимум, 207 будут бесплатными. В Крыму находится 11,5 тыс. памятников истории, культуры и архитектуры, 154 объекта природно-заповедного фонда общей площадью 146,2 тыс. га, а также около 850 карстовых пещер, шахт, колодцев, 50 из которых признаны специалистами пригодными для обустройства и посещения. Кроме того, в Крыму начнет работать горячая линия Министерства курортов и туризма АРК, по которой можно будет круглосуточно и бесплатно получить информацию или оставить претензию. После Евро-2012 на западном побережье Крыма предполагается переориентировать до тысячи гектаров земель Минобороны для развития туристического бизнеса, построив 100 гостиниц, туристических и развлекательных центров. Рассматривается инвестиционный проект по строительству нового терминала в аэропорту Бельбек.

В Крыму для привлечения отдыхающих в осенне-зимний период крупнейшие туроператоры и 50 здравниц полуострова намерены одновременно снизить стоимость своих услуг на октябрь–декабрь, что позволит добиться максимальной наполняемости здравниц в указанный период. 255 объектов размещения способны работать круглый год с одновременным размещением свыше 50 тыс. человек [5].

Выводы. Туризм – это активное погружение в неоднозначно изменяющуюся действительность вместе с конкурентной составляющей. Ключ к успеху – анализ и прогнозирование тенденций и автоматизация упреждающей ответной реакции

рынка, позволяющие устранить «разрыв» между покупкой и продажей, спросом и предложением.

Мировая туристическая отрасль развивается очень быстрыми темпами. Дефицит ресурсов при колоссальном росте мирового объема информации (на 15 петабайт ежедневно) и определяемые этими факторами глобальные трансформации обуславливают необходимость инновационного развития всех отраслей экономики.

В мире наблюдается вторая волна моды на турбизнес. Но украинский рынок не растет по причине экономической ситуации в стране: достаток далек от того, чтобы люди тратили много на путешествия и отдых. Тенденция снижения рентабельности заставляет туркомпании инновационно развиваться – открывать новые проекты, направления, погружаться в Интернет. Успешное проведение Евро-2012 может стать переломным рубежом в украинском туризме.

Эффективное противостояние новым рискам и вызовам возможно лишь через самоорганизацию и конструктивное взаимодействие государства, регионов и местного самоуправления в инновационно-экологическом, сервисно-инфраструктурном развитии кластера туристической индустрии и диверсификации управленческих решений по эффективной деятельности предприятий туристско-рекреационного комплекса, их ассоциаций и объединений.

Госкомпредпринимательства Украины, как и правительство и научная общественность АРК, работают над идеей создания кластеров – группы взаимосвязанных видов предпринимательской деятельности, сконцентрированных территориально, которые дополняют друг друга и усиливают конкурентные преимущества. Кластеры способны улучшить и социальную ситуацию в том или ином регионе развитием рынка труда, что подтверждает и международный опыт. Глобальный дефицит ресурсов жизнеобеспечения и истощение экспортно-сырьевой модели экстенсивной экономики определяют необходимость скорейшего эффективного разрешения продовольственной и энергоресурсной проблем.

Крым имеет все основания для признания основных природных территорий автономии курортами государственного значения при условии квалифицированного менеджмента, развития инноваций и эффективного использования ресурсов лесного, оздоровительного, рекреационного, заповедного и других природоохранных фондов в целях стратегического развития региона. Крыму поставлена сложная задача – увеличить доходы от курортно-рекреационной отрасли в сведенный бюджет республики на 50%, а план туристического сбора увеличен шестикратно. Решение предполагает расширение рамок курортного сезона, усовершенствование нормативно-правовой базы и работу по выводу туристического рынка из “тени” путем создания условий, которые сделают выгодными качественную, эффективную работу на результат и добросовестную конкуренцию. Ключ к достижению эффективности турбизнеса – развитие цивилизованных рыночных институтов с акцентом на существующий человеческий потенциал, стимулируемый через взаимовыгодное партнерство между государством, бизнесом и гражданским обществом в созидании

диалогового и информационно-инновационного пространства эффективного управления для развития позитивного имиджа Крыма как будущей туристической здравницы и курорта европейского статуса и уровня услуг.

Список литературы

1. Дихтярь А.И. Туризм – приоритет европейского развития Крыма / А.И.Дихтярь // Ученые записки Таврического национального университета имени В.И. Вернадского – 2010. – Т. 23 (62), № 3. Серия «Экономика и управление». – С. 101-110.
2. Украина по уровню благополучия / [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.focus.ua/society/181213>
3. Дефицит квалифицированных специалистов / [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.focus.ua/economy/179477>
4. Мировой туризм: итоги 10-летия / [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.tourua.com/ru/tournews/info-51713.html>
5. Крым будет привлекать ценами / [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.tourua.com/ru/tournews/info-51974.html>

Поступила в редакцию 01.06.2011 г.

Діхтярь О.І. Інноваційний розвиток підприємств туристсько-рекреаційного комплексу /
О.І. Діхтярь // Учені записки ТНУ. Серія: Економіка та управління. – 2011. – Т. 24 (63), № 3. – С. 18-26.

Аналізуються відповідні світовим тенденціям і національним інтересам проблеми інноваційного розвитку підприємств туризму та рекреації в Україні та АР Крим.

Ключові слова: інформація, тенденції, інноваційний розвиток, управління знаннями.

Dikhtyar A.I. Innovative development of enterprises of tourism-recreation complex /
A.I. Dikhtyar // Uchenye zapiski TNU. Series: Economy and management. – 2011. – Vol. 24 (63), № 3. – P. 18-26.

Answering is analysed world tendencies and national interests of problem of innovative development of tourism and recreation complex in Ukraine and Crimea.

Keywords: information, tendencies, innovative development, knowledge management.