

*Бабушко С. Р.,  
д. пед. наук, професор  
Попович С. І.,  
к. іст. наук  
Крікун Л. А.,  
викладач кафедри туризму  
Національний університет  
фізичного виховання і спорту України*

## **«НЕ НОВІ» ІННОВАЦІЇ ЯК НОВА ТЕНДЕНЦІЯ НА РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

Сьогодні термін «інновація» став звичним у всіх сферах діяльності людини й не потребує жодного пояснення. В Законі України «Про інноваційну діяльність» термін визначено як «новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери» [1]. У сфері туризму під інноваціями, як правило, розуміють системні заходи, що мають якісну новизну і ведуть до позитивних зрушень, забезпечуючи стійке функціонування і розвиток галузі [2]. Ці заходи охоплюють впровадження нових послуг з новими властивостями, зміни в організації виробництва і споживання традиційного туристичного продукту, залучення раніше не використаних туристичних ресурсів, виявлення і освоєння нових ринків збуту туристичних послуг і товарів тощо.

*Метою публікації* є висвітлення тих інновацій в туризмі, до яких вже звикли і які широко використовуються, однак завдяки сучасним карантинним і пост-карантинним реаліям в них відкрився потужний потенціал для подальшої реалізації і таке явище стало стійким трендом.

Попри те, що *використання смартфона* вже давно не є технічною новинкою, зокрема для здійснення бронювання місця проживання чи квитків, компанії продовжують інвестувати у розробку відповідних додатків для смартфонів. Статистика свідчить, що понад 50% мандрівників, які бронюють тури та інші послуги, використовують для цього саме смартфони. Використання екскурсій на мобільному пристрої, спеціально розроблених для смартфонів маршрутів допомагає мандрівникам самостійно орієнтуватися на обраному маршруті, змінювати його, адаптувати до своїх потреб, пропонує дедалі різноманітніші способи незалежним мандрівникам самостійно досліджувати дестинації та культурні пам'ятки. Популярним залишається і бронювання готелю, оренди автомобіля чи купівлі квитків за допомогою смартфона. Наприклад, додаток CitizenM для готелів дає змогу відвідувачеві не лише обрати номер за своїм уподобанням, забронювати його, але й провести процедуру реєстрації чи виселення. Крім того, цей додаток у смартфоні дасть змогу обрати комфортний для себе рівень соціальної взаємодії: вибрати розважальні заходи, уникати зустрічі з обслуговуючим персоналом готелю,

зокрема, під час прибирання номеру, чи отримати інформацію про завантаженість ресторану готелю в режимі реального часу. Пошукова система додатку також дозволить дізнатися про знижки в місцевих магазинах, закладах харчування на відстані пішої прогулянки чи визначить найближчі визначні пам'ятки і створить маршрут. Тому тенденція використання мобільних пристроїв у туризмі все ще залишається актуальною і продовжує розвиватися.

*Безконтактні платежі* теж не є нововведенням в туристичній індустрії, вони доволі популярні завдяки тому, що все більша кількість пристроїв з WiFi підтримує технологію бездротових платежів. Проте поява нових опцій, наприклад, як Google Pay чи Apple Pay, підняли безконтактні платежі в туризмі на новий рівень. Клієнтам не потрібно мати дебетну чи кредитну картку для оплати харчування, проживання в готелі, транспорту чи інших послуг гостинності. Можливість оплатити послуги безконтактно пришвидшила процедуру реєстрації в готелі та виїзду. Крім того, через коронавірус люди схильні уникати використання готівки, тому персонал, який надає послуги гостинності, і клієнти все частіше користуються безконтактними способами розрахунку. Це цілком логічно, адже безконтактні платежі забезпечують гігієнічні норми, дотримання яких набуло особливої ваги у період пандемії.

З'являються нові спеціальні програми для мобільних пристроїв, які підтримують бездротові варіанти оплати. Клієнти можуть завантажити ці програми безкоштовно. Багато з додатків також містять посилання на власні пропозиції туристичних компаній через перехід по запропонованому лінку на сайт компанії для отримання додаткової інформації. Туристичні компанії можуть використовувати безконтактні платежі як ефективні маркетингові інструменти. Їх використання туристичною компанією свідчить про здатність застосовувати технологічні інновації для задоволення потреб споживача. Цей спосіб оплати туристичні компанії поєднують зі своїми програмами винагородження чи лояльності. Приміром, клієнтам, які обирають безконтактні способи оплати, надається невелика знижка на бронювання, чи пропозиція повернення готівки (кешбек), можливість раннього бронювання чи вибір більш гнучких варіантів подорожей. Відчуття гнучкості позитивно позначається на компанії через появу позитивних відгуків у соціальних мережах, зростання кількостей бронювання, і, зрештою, до більшого почуття лояльності. Такі платежі туристичній компанії легко впровадити в свою діяльність, а результати, пов'язані з цією інновацією, стануть очевидними за короткий проміжок часу.

*Віртуальні тури* також продовжують залишатися затребуваними на ринку туристичних послуг. У свідомості людей терміносполука «віртуальний тур» асоціюється, насамперед, з відеороликами, що тематично між собою пов'язані. Насправді, віртуальний тур є способом реалістичного відображення тривимірного простору на екрані, завданням якого є створення «ефекту присутності». Елементами віртуального туру є сферичні панорами, віртуальні 3D об'єкти, звичайні фотографії, відео, звук та інші елементи, які поєднані між собою інтерактивними посиланнями-переходами (хотспотами) і за допомогою яких в процесі перегляду глядач віртуально переміщається. Такі віртуальні

тури вже стали буденними послугами для туристів у музеях. Зокрема популярними і відомими є віртуальні тури по Лувру, Британському музею. Віртуальні мандрівки по відомим туристичним маршрутам також не є дивиною для туристів. В Україні в межах спільного проекту Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів та Google Україна у 2020 р. створено 6 віртуальних маршрутів по заповідним об'єктам, у 2021 р. – ще 10 національних парків були оцифровані. Так, що нині можна помандрувати екологічними стежками в національних природних парках «Вижницький», «Ужанський», «Гуцульщина», «Сколівські Бескиди», «Зачарований край» та ін. [3].

Однак, нововведення у цю технологію піднімають віртуальні тури на вищий щабель. Приміром, нині можна без жодних перешкод і в реальному часі самостійно помандрувати по Фарерських островах, які є автономним районом королівства Данії. У безкоштовному додатку туристи обирають спосіб пересування по архіпелагу: на байдарках, на конях або в пішохідних прогулянках по гірських селах. Місцеві жителі, які носять камери, реагують на вказівки віртуальних туристів, дозволяючи їм контролювати власний маршрут.

Віртуальні відвідувачі керують своїм екскурсиводом за допомогою безкоштовного додатку та мають дві хвилини контролю над гідом, який також пропонує власні коментарі. Після закінчення двох хвилин настає черга іншого віртуального туриста, хоча вони можуть повернутися в чергу ще на дві хвилини будь-яку кількість разів. Такі екскурсії доступні протягом години двічі на день, о 14:00 та 17:00 (за тихоокеанським часом).

Оскільки економіка архіпелагу залежить значною мірою від туризму на додаток до риболовлі і скотарства, щоб залучити більше туристів ще у 2019 р. планувалося відкрити в столиці Торсгавні 2 нових готелі на 200 номерів. Однак, коронавірусна криза зруйнувала ці плани. Відтак, завдяки розробленому додатку з віртуальних мандрівок місцева влада сподівається залучити на віддалені північноатлантичні острови тих, хто любить пізнавати нове, прагне не просто помилуватися пейзажами, а спробувати «пройтися» по островах за обраним маршрутом у супроводі місцевого гіда.

Таким чином, інновації, які вже завоювали популярність і визнання на ринку туристичних послуг і вже можуть вважатися повсякденним явищем, отримують додаткові можливості для свого подальшого використання. Більше того, описані вище приклади засвідчують нову тенденцію: «не нові» технології стають інноваційними завдяки пандемічним і пост-пандемічним викликам часу.

#### Бібліографічний список

1. Закон України «Про інноваційну діяльність». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 2002. № 36, ст. 266. URL: <https://cutt.ly/ObTurRF> (дата звернення: 07.05.2021).
2. Власова Н., Смирнова В., Семененко Н. Інноваційна діяльність в туристичному бізнесі. *Культура народів Причорномор'я*. 2009. № 176. С. 113–114.
3. Міндовкілля: оцифровано ще 10 нацпарків. *Урядовий портал: новини*. 2021. URL: <https://cutt.ly/xbTM3LN> (дата звернення: 08.05.2021).