

ОСОБЕННОСТИ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Кыргыз Республикасынын туристтик тармагынын инновациялык процесстеринин өзгөчөлүктөрү

Features of innovative processes in the tourism industry of the Kyrgyz Republic

В статье рассматриваются современные инновационные процессы в туристической отрасли в нашей стране. Представлен сравнительный анализ хозяйствующих субъектов, осуществляющих экономическую деятельность в сфере туризма. Определены основные понятия инновационного туризма, а также рассмотрены различные факторы, оказывающие влияние на развитие туристического рынка.

Ключевые слова: туризм; инновация; инновационный туризм; туристическое агентство; процессные инновации; управленческие инновации; маркетинговые инновации; логистические инновации; институциональные инновации; ресурсные инновации; концептуальные инновации; e-туризм; e-путешествия.

Бул макалада биздин өлкөнүн туристтик тармагындагы заманбап инновациялык процесстер каралат. Туризм чөйрөсүндөгү экономикалык ишмерликти аткарган чарбалык субъектилердин салыштырма анализи көрсөтүлгөн. Инновациялык туризмдин негизги түшүнүктөрү аныкталды, жана туристтик рыноктун өнүгүүсүнө таасирин тийгизүүчү ар кандай факторлор каралып чыкты.

Урунттуу сөздөр: туризм; инновация; инновациялык туризм; туристтик агенттиги; процесстик инновациялар; башкаруу инновациялары; маркетингдик инновациялар; логистикалык инновациялар; институционалдык инновациялар; ресурстук инновациялар; концептуалдык инновациялар; e-туризм; e-саякат.

The article considers modern innovative processes in the tourism industry in our country. A comparative analysis of economic entities carrying out economic activities in the field of tourism is represented. The basic concepts of innovative tourism are defined, and various factors influencing on the development of the tourism market are considered.

Keywords: tourism; innovation; innovative tourism; tourist agency; process innovation; managerial innovation; marketing innovation; logistics innovation; institutional innovation; resource innovation; conceptual innovation; e-tourism; e-travel.

Развитие экономики на современном этапе отличается созданием и развитием экономики компетенций, приоритетных конкурентных преимуществ, базирующихся на инновациях. Все отрасли в той или иной мере должны обеспечить развитие экономики по инновационному пути. И туристическая отрасль не является исключением.

Инновационное развитие отечественной экономики предполагает обновление систем социального обслуживания населения: строительство инновационных музеев, эксплуатационных музеев, современных кинотеатров, объектов транспортной инфраструктуры,

санаторно-курортных учреждений и т.п. Большинство этих объектов относится, в том числе, к сфере туризма, поэтому их модернизация будет являться составным элементом создания инновационной экономики в стране и туристской отрасли, в частности.

Так, зарегистрированные хозяйствующие субъекты (юридические и физические лица), осуществляющие деятельность в сфере туризма в Кыргызской Республике, за последние 5 лет представлены следующим образом. [1]

Таблица 1.

	2012	2013	2014	2015	2016
	<i>Единиц</i>				
Всего	8085	8868	9524	10306	11012
Гостиницы	782	881	966	1075	1137
Предприятия туризма и учреждения отдыха	718	800	843	877	918
Рестораны	3552	3958	4306	4744	5112
Туристические агентства	2926	3121	3300	3502	3732
Санаторно-курортные учреждения	88	89	90	89	94
Природные парки и заповедники	19	19	19	19	19

Рисунок 1. Динамика роста количества зарегистрированных хозяйствующих субъектов в сфере туризма.

Рисунок 1 показывает положительную динамику количества зарегистрированных хозяйствующих субъектов в сфере туризма на территории Кыргызской Республики. Такой рост количества субъектов связан с эффективностью ведения бизнеса в сфере туризма в стране.

Развитие делового туризма, инновационного предпринимательства в этой сфере может дать интенсивный ход активному выходу компаний на мировой рынок. Это будет способствовать интеграции отечественных туристических организаций страны в мировую экономику.

Наряду с той ролью, которую играет туризм в становлении инновационной экономики страны, сама отрасль также должна развиваться инновационно, увеличивая долю своего вклада в ВВП.

Особенность туристской отрасли и туристского рынка связана с характером инноваций, их внедрением и распространением.

На туристический рынок могут оказать влияние многие факторы: гибкость (например, согласие на «горящие» путевки); индивидуальность каждого туристического агентства; отдаленность мест отдыха от места туристского агентства; глубина сегментации; безопасность пребывания во время отдыха; визовый (безвизовый) режим в стране; потребительская зрелость туриста; рекламные, информационные и правовые аспекты регулирования; сложившийся в сознании человека стереотип восприятия страны; демография, особенности профессиональной деятельности человека, длительность отпусков; прочие случайные воздействия (погода, конфликты, и др.), колебания экономической конъюнктуры.

Инновационное развитие экономических

систем характеризуется появлением новых конкурентных преимуществ, позволяющих хозяйствующим субъектам выживать и развиваться во внешней среде. Исследования обнаруживают, что инновации во всех направлениях туристской деятельности способствуют продвижению турпродукта, обеспечивают стабильный рост доли рынка.

Существует множество подходов к определению сущности разных видов инноваций в туризме. Так Зуева М.М. считает, что инновации в туризме - это целенаправленные, планируемые, управляемые трансформации на уровне организаций, действующих в туристской сфере, общественных объединений и государств, которые сориентированы на развитие туристских потоков и формирование предложения, максимально предваряющего и удовлетворяющего индивидуальный спрос. [2]

По мнению Маклашиной Л.Р., инновационное развитие сферы туризма - это создание новейших туристских маршрутов, продуктов с учетом развития техники, IT-технологий, а также передового опыта в области менеджмента и маркетинга, внедрение которых позволяет увеличить занятость населения, обеспечить рост его доходов, повысить туристскую привлекательность страны и регионов. [2]

Таким образом, инновационный продукт - это новое для данной территории, группы потребителей, конкурентов туристского рынка событие, действие или услуга (фестиваль, новый тур и т.д.).

Различают следующие виды туристских инноваций.

1. Процессные туристические инновации - это применение новых методов, приемов,

способов оказания услуг (например, система бронирования отелей для туристов; индивидуальный подход к обслуживанию; создание условий для формирования лояльности потребителей, получающих индивидуализированные услуги).

2. Управленческие инновации - это ввод новейших организационных приемов в работе туристических фирм во взаимоотношении с клиентами, сотрудниками, конкурентами.

3. Маркетинговые инновации - это использование новых подходов в ценообразовании, рекламной деятельности, продвижении продукции на рынки, введении расчетов и т.д. Главнейшим аспектом электронного бизнеса и маркетинга необходимо считать управление взаимоотношениями с потребителем через потребительский маркетинг (Customer Relationship Management CRM). CRM - это сбор подробной информации о потребителях: характеристики (в том числе и социальные), интересы, род занятий, требования и др. Примером маркетинговой инновации является льготное ценообразование для постоянных клиентов авиакомпаний, система продаж «все включено».

4. Логистические инновации - это внедрение новых подходов к процессам распределения, снабжения, доставки, транспортировки и т.д.

5. Институциональные инновации - это изменения в законодательных актах, системе регулирования туристической отрасли, организационных структурах.

6. Ресурсные инновации - это использование определенных видов ресурсов для организации туризма и разработки новых направлений и услуг. К подобного рода инновациям можно отнести различные виды агротуризма, деревенского туризма, различные VIP-туры, привлекающие мало-распространенные или труднодоступные виды.

7. Концептуальные инновации - это нетрадиционные решения при реализации традиционной услуги (на примере мирового опыта: отель на деревьях, гостиница изо льда, путешествие на космическом корабле) с целью приобрести нового опыта, острых ощущений.

Инновации в туризме обеспечивают:

- вовлечение в оказание услуг новых производительных сил, повышение производительности труда, сокращение затрат;
- удовлетворение разнообразных потребностей туриста;
- установление равновесия между спросом и предложением на рынке;
- повышение уровня интеллекта и развитие человеческого капитала.

Для обеспечения успеха инновации в туризме должны отвечать определенным принципам. Это принципы: научности, системности (учет всех факторов при разработке инновационной стратегии), соответствия инновации потребностям туристов, позитивности результатов инноваций, согласованности с инвестиционной политикой страны, региона, предприятия, согласование инновационной деятельности с ее результатами (новшествами) с уровнем развития общества, перманентности и преемственности.

Инновационная деятельность в туризме - это тесно связанные между собой процессы по формированию, реализации, продвижению и послепродажному обслуживанию инновационного туристского продукта субъектами инновационной деятельности в туризме, а также по финансовому обеспечению этих процессов, приводящих к получению экономического эффекта. [4]

Базируясь на положениях Генерального соглашения по торговле услугами (ГАТС), в туристской сфере развивается инновационная деятельность по трем направлениям.

1. Внедрение нововведений (организационных инноваций), связанных с развитием предприятия и туристского бизнеса в системе и структуре управления, включая реорганизацию, укрупнение, поглощение

конкурирующих субъектов на основе новейшей техники и передовых технологий; кадровой политики (обновление и замена кадрового состава, система повышения квалификации, переподготовка и стимулирование работников); рациональной экономической и финансовой деятельности (внедрение современных форм учета и отчетности, обеспечивающих устойчивость положения и развития предприятия).

2. Маркетинговые инновации, позволяющие охватывать потребности целевых потребителей или привлекать не охваченных на данный период времени клиентов.

3. Периодические нововведения (продуктовые инновации), направленные на изменение потребительских свойств туристского продукта, его позиционирование и дающие конкурентные преимущества. [3]

Всемирная туристская организация в качестве инновации в туризме особо выделяет поддержку принципа устойчивого развития и организации оценки

экономической значимости туризма.

Принципы устойчивости в туризме были определены Всемирной туристской организацией и Всемирным советом по путешествиям и туризму. Устойчивость в туризме - это оптимальное использование природного и культурного потенциала на основе целевого подхода к развитию туризма; переход предприятий туризма на ресурсосберегающие технологии; вовлечение населения в процесс принятия решений относительно развития туризма посредством консультаций; партнерство государства и бизнеса; повышение роли туризма в социально-экономическом развитии территорий и государств.

Внедрение инфокоммуникационных технологий является одной из важнейших инноваций на туристическом рынке, обеспечивающих интернационализацию туристических услуг. Бронировать билеты, выбирать и оплачивать номер в отеле в любом городе по всему миру в любое время в любом месте при помощи мобильного устройства, с использованием электронных способов оплаты становится привычным для путешественников любых возрастов с широким диапазоном уровня доходов.

Современные новейшие технологии содействуют внедрению e-туризма (e-tourism) и e-путешествий (e-travel).

E-туризм представляет собой онлайн-услугу, обеспечивающую прямые продажи туристских услуг конечным потребителям и объединяющую производителей, турагентов и посредников.

E-путешествия - это онлайн-информационная служба, консультирующая по всем вопросам, которые могут возникнуть при планировании туристских поездок и путешествий.

Все больше растет популярность сервисов «планировщиков путешествий» - сайтов, где можно составить свой маршрут, посмотреть на отзывы других туристов об интересующих их местах, достопримечательностях и прочее.

Динамическая компоновка тура (пэкидж-тур) дает возможность в масштабе реального времени составлять, по требованию потребителя или агента, продающего услуги, различные комбинации поездки с единой ценой на весь пакет услуг, включенных в тур. Путешественники могут составлять свою поездку, выбирая предпочтительные виды транспорта и рейсы, гостиницы, набор экскурсий, одновременно оплачивая весь пакет заказанных услуг.

Инновации имеют место и в характере

предоставляемых услуг туризма.

Наиболее ярким примером служит создание музеефицированных комплексов, виртуальных музеев. В основе данных виртуальных туров лежат фотопанорамы, которые от обычных фотографий отличаются интерактивным характером просмотра: при просмотре панорамной фотографии пользователь видит только ту часть изображения, которая его интересует в данный момент, при желании он может оглядеться по сторонам, посмотреть вверх и вниз, а также приблизить или отдалить отдельные детали изображения. Помимо объемного изображения панорама содержит информацию о показываемых экспонатах, либо звуковое сопровождение.

Внедрение виртуальных экскурсий по музеям с помощью использования новых информационных технологий не только обеспечивает выход на принципиально новый уровень экспозиционно-выставочной, образовательной, просветительской и научной работы, расширение аудитории, но и делает виртуальный музей весьма перспективным ресурсным центром с практически неограниченными возможностями.

Туристическая отрасль в нашей стране развивается с учетом совокупности его природных, социально-экономических и экологических особенностей. Кыргызстан занимает лидирующую позицию в области организации горного туризма и альпинизма. Наряду с развитием горного туризма с максимальной эффективностью используется туристические возможности озера Иссык-Куль, с его обширной сетью пансионатов, домов отдыха, курортов, других оздоровительных учреждений.

Кыргызстан имеет хорошие перспективы для специализации на элитарном туризме - это охотничьи туры, национальная охота с соколом или беркутом, фотоохота, горнолыжный спорт, альпинизм, сочетание горного туризма с отдыхом на Иссык-Куле. В комплексе с этими видами туризма можно использовать зоологические, ботанические, орнитологические туры на базе заповедников и заказников; фольклорные туры (ознакомление с национальными играми, традициями, обрядами, легендами, эпосом, народными промыслами и т.д.); конный спорт, рыбную ловлю и т.д.[5].

В целом в стране наблюдается тенденция к изменению роли и характера детальности в сфере туризма. Новые технологии позволяют развивать нетрадиционные виды

туризма, создавать инновационные турпродукты, совершенствовать саму отрасль.

Реализация туров при помощи электронной торговли, использование современных форм маркетинга обеспечивают новые возможности для туристского бизнеса. Использование инновационных подходов позволяет сокращать издержки и повышать прибыль отрасли.

Применение инноваций в деятельности туристических организаций должно быть непрерывным процессом. Только постоянное использование инноваций позволит предприятиям захватывать новые сегменты рынка и занимать лидирующие позиции в отрасли, а в стране в целом увеличивать доходы от туристической деятельности.

Туристическая отрасль наряду с другими отраслями экономики формирует особые черты инновационного человека,

инновационного предпринимателя. Здесь примером может служить мобильность профессионального характера менеджера, его погоня за нововведениями, участие в процессах глобализации с использованием иностранных языков как инструмента коммуникации, познавательные навыки.

Главный признак инновационной экономики – это активное присутствие в ней человека как

носителя компетенций, творческой и деловой энергии. Подготовка таких менеджеров для туристической сферы Кыргызстана, развитие кадрового потенциала страны, основанного на

инновационных компетенциях – сверхзадача развития инновационного туризма. И подключенными к ее решению должны быть и государство, и бизнес, и вся система профессионального образования.

Список цитируемых источников

1. Туризм в Кыргызстане 2012-2016 гг. Статистический сборник. Национальный статистический комитет Кыргызской Республики. Бишкек 2016г. стр. 22-24.
2. Динамика инновационного развития экономики и управления: монография / под. общ. ред. д-ра экон. наук, проф. И.Б. Тесленко. - Москва.: Издательства «Русайнс», 2015. стр. 18-19.
3. Инновации в туризме. В.С. Новиков. Учебное пособие М: ИЦ "Академия", 2007. стр. 68.
4. Калитвинцева М.В. Инновационная деятельность в туризме: понятийный аппарат и особенности развития. «Российское предпринимательство» № 10 Вып. 1 (193), 2011 г. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.creativeconomy.ru/articles/13852/>
5. <http://cbd.miniust.gov.kg/act/view/ru-ru/36584>

Рецензенты: Исаков И. И. - доктор экономических наук, профессор КНУ им. Ж. Баласагына

Жапарова Э. С. - кандидат экономических наук, доцент НАН КР

Ишенов Б. - доктор экономических наук, профессор КЭУ им. М. Рыскулбекова