

In the article the urgency of carrying out of expertise of investment projects at the pre-investment stage conformity assessment of socio-ecological parameters of the business plans the requirements of international standards on social responsibility at the regional level in the implementation of the strategy of sustainable development. Consider the model of expertise, the content of conceptual, meaningful, functional-organizational and productive units. Are users interested in the results of the expertise.

УДК 338.48

**Ковалевич О.А.**

## ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

**Введение.** Туристическая отрасль является одной из самых крупных, прибыльных и интенсивно развивающихся в мировом хозяйстве. Туризм занимает около 30% международного рынка услуг и составляет около 10% мирового ВВП.

Туристическая сфера оказывает стимулирующее воздействие на развитие таких отраслей экономики, как гостиничный бизнес, транспорт, общественное питание, розничная торговля, игорный бизнес, страхование и др.

С развитием процессов глобализации, интеграции, формированием международных партнерских связей повышаются требования, предъявляемые к качеству услуг, в том числе и в сфере туризма. В рассматриваемой отрасли создаются новые туристические центры, услуги и товары, применяются новые технологии, изменяется структура туризма, формируются новые виды. Жесткие требования потребителей к качеству предоставляемых услуг, желание получить нестандартный туристический продукт стимулируют создание и применение инноваций и нововведений в индустрии туризма. В настоящее время повышение конкурентоспособности без использования инноваций невозможно. Применение инновационных продуктов и процессов для фирм, работающих в индустрии туризма, является одним из основных факторов, определяющих их конкурентоспособность.

Целью данной статьи является определение основных инновационных тенденций в туристической индустрии, как фактора конкурентоспособности предприятий рассматриваемой отрасли. Актуальность темы объясняется быстрым развитием инновационных процессов в туризме.

### **Инновационные тенденции на предприятиях сферы туризма.**

Туристическая индустрия объединяет не только предприятия, занимающиеся организацией туристической деятельности на основе полученной лицензии (туристические агентства и туроператоры), но также включает в себя гостиницы, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, предприятия торговли, питания и транспорта, музеи, театры, казино, парки развлечений, спорткомплексы, аквапарки, ботанические сады, страховые, банковские, информационные организации и др. Объекты, образующие рассматриваемую индустрию, относятся к различным отраслям, в том числе и к туристической.

Понятие инновации, новейшие технологии ассоциируются с высокотехнологичными средствами, применяемыми предприятиями в своей деятельности. Важно не просто применять инновационный продукт, но и правильно его выбрать в соответствии с инновационной стратегией предприятия и имеющимся инновационным потенциалом.

Внедрение инноваций на предприятиях туристической индустрии целесообразно и необходимо, если оно обеспечивает выполнение хотя бы одного из следующих направлений:

- получение дополнительного дохода от использования новых технологий;
- уменьшение издержек при производстве новых или улучшенных товаров, оказании усовершенствованных услуг;
- увеличение доли рынка за счет применения инноваций;
- получение конкурентных преимуществ на рынке по сравнению с другими организациями отрасли;

- совершенствование процесса или улучшение качества оказываемых услуг;
- повышение эффективности работы предприятия в целом или отдельных его подразделений.

Следует также выделить препятствия, которые существуют на предприятиях при внедрении новых технологий. Во-первых, это высокая стоимость инновационной разработки, которая делает новые технологии недоступными для большинства предприятий малого и среднего бизнеса, а также низкорентабельных предприятий. Во-вторых, необходимость адаптации к применению новых технологий, что может повлечь дополнительные затраты или нерациональное использование продукта без применения специальных знаний. Многие менеджеры и владельцы предприятий стремятся к получению дохода с текущей деятельности и не учитывают будущие доходы, которые может принести инновация.

Инновации в туризме влияют на состояние всей отрасли в целом. Новые технологии дают возможность гибко и сегментированно организовать проведение отпуска, конкурентоспособного с традиционным предложением. На смену массовому, стандартному и комплексному туризму приходят его новые виды, сделанные на заказ, исходя из спроса [1].

К использованию новых технологий в сфере туризма можно отнести применение современных достижений в области информационных и коммуникационных технологий. Все большую популярность при планировании туристического маршрута приобретают информационные службы и системы:

- е-туризм (онлайн-служба, объединяющая производителей туристических услуг и предоставляющая возможность прямых продаж и легкой оплаты услуг потребителям);
- е-путешествия (онлайн-служба, содержащая новости и информацию по вопросам, возникающим при планировании поездок);
- туристские информационные системы (TIS) предоставляют информационную поддержку организациям, работающим в сфере е-туризма и е-путешествий;
- динамическая компоновка тура (пэкидж-тур, dynamic packaging) услуга, позволяющая в режиме реального времени составлять маршруты из различных комбинаций с единой ценой за весь пакет услуг.

**Инновации в сфере гостиничного бизнеса.** К основным предприятиям туристической сферы (специализирующимся на обслуживании только туристов и гостей) помимо турфирм относятся гостиницы, специализированные оздоровительные учреждения (санатории, турбазы и дома отдыха, пансионаты, профилактории, детские оздоровительные лагеря и т. д.), круизные суда и некоторые другие, предоставляющие услуги временного размещения, а также производящие и предоставляющие сопутствующую этим услугам продукцию.

Перед предприятиями сферы гостеприимства ставится задача не только удовлетворить спрос клиента, но и завоевать его, сделать постоянным гостем. Эти задачи часто решаются с помощью применения инновационных решений. Новые технологии в данной сфере стремительно развиваются, так как борьба за каждого постояльца,

*Ковалевич Ольга Алексеевна, старший преподаватель кафедры управления, экономики и финансов Брестского государственного технического университета.*

*Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.*

особенно в условиях кризиса, требует от гостиниц модернизации.

Инновации в сфере гостиничного бизнеса представляют собой не только выпуск новых видов услуг, но также использование новых маркетинговых решений и новых методов менеджмента при производстве и потреблении стандартных гостиничных услуг, использование новых для рассматриваемой сферы ресурсов и применение новых технологий при производстве традиционной продукции.

Рассмотрим более подробно некоторые инновации, характерные для сферы гостеприимства (на примере гостиниц).

**1. Инновации в архитектурных технологиях** – создание новых видов гостиниц (в основном для любителей экзотического туризма). К таким гостиницам можно отнести отели из песка, подводные, ледяные, воздушные гостиницы и др.

Такие необычные гостиницы есть в Швеции, России, Франции, США, Чили, Японии, Мексике, Испании и в др. странах.

Шведскому IceHotel уже более 25 лет. Все стены и мебель в гостинице сделаны из льда. Каждую зиму помещения отеля отстраиваются по-новому. Материалом служит замороженная вода реки Турне-Эльв, которую не используют в промышленных целях. Каждую весну лед тает, поэтому комнаты не бывают одинаковыми: каждый год разные стены, декор и мебель [2].

Во Франции можно остановиться в пузырях из прозрачного эластичного материала, которые днем не пропускают ультрафиолет, а ночью защищают от насекомых и сырости, расположенных в сосновом бору. Форма пузырей поддерживается за счет свежего воздуха, нагнетаемого небольшим бесшумным устройством. Внутри комнат ведут цилиндрические коридоры. По окончании сезона пузыри сдуваются [2]. Еще один французский отель LaVillaHamster (Домик хомячка) состоит всего из одного номера площадью 16 кв. м, в котором посетитель должен почувствовать себя настоящим грызуном. В номере расположено металлическое колесо диаметром 2 м, в котором можно бегать вдвоем. Когда постояльцы заселяются, на них надевают костюм хомяка и предлагают опробовать колесо.

Все большее развитие получает идея миниатюрных отелей. Например, в Японии расположен «Капсульный» отель, напоминающий подводную лодку или космический корабль и состоящий из «комнат», размером 2х1х1 м. В Мексике, в часе езды от столицы находится отель, 20 номеров которого устроены внутри сточных труб. В каждой комнате есть электричество, окно с занавесками и багажное отделение под кроватью [2]. Часто в таких миниатюрных отелях нет телефона, шкафа, окна, потому что за него надо дополнительно заплатить.

Еще один относительно новый вид гостиниц – мини-отели. Они уже существуют во многих странах и привлекают любителей тишины и комфорта. В отличие от миниатюрных гостиниц мини-отели представляют собой мини-варианты европейского класса: небольшая, но уютная территория, свой собственный пляж, бассейн, кафе. Большинство таких отелей рассчитаны на одновременное размещение не более 10–20 человек.

Также к нововведениям в сфере гостеприимства можно отнести бутик-отели (дизайн-отели). Бутик-отели – самые дорогие и запоминающиеся гостиницы. Помещения таких отелей обычно стилизованы в определенной тематике, а номера могут быть выполнены в уникальном, неповторимом стиле.

**2. Инновации в информационных технологиях** представляют собой программные системы, выполняющие основные задачи гостиничного бизнеса. К таким инновациям можно отнести:

- система автоматизации работы гостиниц (позволяет создать единое информационное пространство для всех подразделений гостиничного комплекса, объединить все подразделения в единое целое для организации и контроля работы пользователей и создать базу, предоставляющую оперативную отчетность в любой момент времени) [4];
- компьютерные системы бронирования (гостиницы, подключившиеся к системам бронирования, имеют возможность вносить и обновлять необходимую для потенциальных постояльцев информацию);
- видеогиды (видеоролики, представленные на сайтах видеогидов по гостиницам, показывающие внешний вид гостиницы, интерьер хол-

ла, номеров, облегчают процесс поиска и выбора отеля с учетом его местоположения и удаленности от других туристических объектов).

Оценить рентабельность от внедрения и использования автоматизированных программных систем достаточно сложно, т.к. стоимость даже одной системы внушительная, а эффект от ее использования достигается не сразу. Тем не менее, внедрение таких технологий позволит гостинице повысить качество и скорость обслуживания клиентов, повысить производительность за счет экономии затрат на обработку информации и оптимизации использования ресурсов, а также максимально эффективно использовать свои основные ресурсы – номерной фонд.

**3. Инновации в электронных технологиях** (продукты отрасли высоких технологий, применяемые на предприятиях сферы гостеприимства) включают в себя:

- систему «умного» номера (применение «говорящего компьютера», который распознает голосовые команды, может сообщать текущую информацию о гостинице, реагирует на движение с целью создания более комфортных условий проживания для постояльцев [5]. Подобная система настоящее время применяется при строительстве «умных» домов);
  - электронное меню (применение сенсорных экранов для заказа блюд, с помощью которых можно также посмотреть их фотографии, послушать музыку или сыграть в игры; технология применяется не только в гостиницах и ресторанах, но и казино);
  - устройства для связи с персоналом (помогают не только связываться с определенными службами гостиницы, но и разговаривать при этом на родном языке, благодаря встроенной технологии синхронного перевода);
  - технологии самообслуживания (регистрация в гостинице, оплата проживания, получение ключей от номера и карты гостя без участия обслуживающего персонала, но с использованием объемного изображения, предоставляющего консультации по вопросам проживания);
  - роботизированную гостиничную технику (бесшумный робот-уборщик, робот-бармен и др.).
- 4. Инновации в PR технологиях** – применение креативных маркетинговых идей для формирования положительной репутации, уважения, хорошего отношения посетителей к гостинице на длительный период. К основным PR-инновациям можно отнести:
- проведение на базе гостиницы различных PR-акций и мероприятий (специализированные выставки, показы мод, «недели кухни» и др.);
  - позиционирование гостиницы, как объекты событийного туризма;
  - создание онлайн видео презентаций гостиницы (в том числе рекламных роликов);
  - организация тематических порталов, продвигающих отдельные виды оказываемых гостиницами услуг.

Применение PR-технологий может дать быстрый результат, но вначале такие мероприятия требуют больших инвестиций на создание и продвижение.

**5. Инновации в экологических технологиях** – одно из самых популярных и востребованных направлений в развитии гостиничного бизнеса. Все большее количество туристов обращает внимание на гостиницы, принимающие участие в программах охраны окружающей среды. Некоторые гостиницы используют технологии, позволяющие снизить расход воды, потребление газа или электроэнергии. Другие, для привлечения постояльцев, организуют семинары с профессиональными биологами.

Например, Innovation Hotel использует солнечные панели на крыше для нагрева воды, ветряные генераторы для выработки электроэнергии, оконные стекла из вторсырья, мебель, полностью сделанную из переработанных материалов. Эмират Палас в Абу Даби приобретает светодиодные и металл-галогенидные лампы, что значительно увеличивает жизненный цикл освещенных зон, сокращая издержки на их обслуживание. В отеле «Ренессанс Москва» установлено локальное энергосберегающее освещение [3]. Иногда энергосбережение заложено в применяемых электронных системах:

- благодаря датчику замка, при выходе из номера может автоматически отключаться освещение и электроприборы, оставленные включенными;
  - при выписке гостя через автоматизированную систему в номере может производиться отключение кондиционирования (или его регулировка в зависимости от того, кто вошел в номер).
6. Инновации в системах безопасности в гостинице представлены следующими приоритетными направлениями:
- контроль доступа (обеспечивает не только санкционированный доступ в помещения, но и ведет учет рабочего времени сотрудников и времени пребывания гостей);
  - меры по противопожарной защите (система пожарной безопасности должна точно указывать место угрозы возгорания и оповещать службу безопасности, пожарной охраны, посетителей и сотрудников);
  - охранная сигнализация (предполагает своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения на охраняемую зону с точным установлением места и оповещение службы безопасности и милиции).

Инновационное развитие в сфере гостеприимства происходит одновременно по нескольким направлениям. Менеджеры и владельцы предприятий рассматриваемой сферы, исходя из различных факторов, выбирают, какие нововведения использовать в деятельности организаций. На лояльность посетителей могут повлиять даже простые мелочи, которые подчеркивают особое внимание руководства и персонала отеля к своему гостю. Конкуренция в гостиничном бизнесе растет, поэтому даже самая хорошая репутация и высококлассный сервис – еще не гарантия успеха.

Рассматривая основные направления инновационного развития, следует отметить их взаимосвязанный характер: современные системы безопасности тесно связаны с развитием электронных технологий, многие новшества связаны с использованием сети Интернет (применение которой позволяет влиять на конкурентоспособность и повышать привлекательность и доступность гостиниц), а интернет-технологии являются также и рекламным инструментом, позволяя получить легкий доступ к информации о гостинице туристическим агентствам и потенциальным посетителям. Применяя в своей деятельности инновационные решения, основные предприятия туристической индустрии привлекают и заинтересовывают в применении новшеств и дополнительные предприятия (производящие услуги для местного населения и туристов).

**Заключение.** Индустрия туризма на сегодняшний день – одна из наиболее прибыльных и перспективных сфер экономики. Сфера туризма постоянно развивается и расширяется: изменяются формы и способы предложения услуг, внедряются современные технологии, открываются и осваиваются новые возможности. Предприятия туристической индустрии для повышения конкурентоспособности, создания и поддержания положительной репутации разрабатывают и внедряют инновационные продукты.

Инновационные решения в сфере туризма и гостеприимства относятся к таким областям, как архитектура, информационные, коммуникационные и электронные технологии, маркетинг, экология, система безопасности и др. Почти каждый день здесь появляются новые и более интересные решения, которые иногда заставляют туристов отказываться от привычного представления о данных услугах. Новые технологии, применяемые в туризме, изменяют не только внешний вид конечного продукта или услуги, но и оказывают влияние на все процессы, происходящие на предприятии.

На развитие туризма большое влияние оказывают интересы и мотивация потребителей. Туристы с каждым годом все более тщательно выбирают места отдыха, большее внимание уделяют качеству обслуживания, проблемам окружающей среды, традициям и культуре местного населения в местах посещения. Это приводит к развитию новых форм туризма, включению новых элементов в традиционные туристические туры и программы, более глубокой сегментации рынка.

Существуют также и определенные трудности, связанные с процессом внедрения инновационных продуктов. К основным из них можно отнести: высокую стоимость приобретения инновационных технологий, дополнительные затраты на обучение сотрудников работе с новыми технологиями, нежелание изменений в налаженной работе организации и медленную окупаемость инноваций.

#### СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Новиков, В.С. Инновации в туризме. – М.: ИЦ «Академия», 2007. – 2008 с. – Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/novikov.htm](http://tourlib.net/books_tourism/novikov.htm)
2. Горский, А. 25 самых необычных отелей мира. – Режим доступа: <http://www.vokrugsveta.ru/article/205234/>
3. Жукова, Т. Инновации в гостиничном бизнесе. – Режим доступа: [http://www.hotelline.ru/technology\\_article](http://www.hotelline.ru/technology_article)
4. Нужны ли инновации в отеле? – Режим доступа: [http://hotelline.ru/guest\\_article](http://hotelline.ru/guest_article)
5. Гостиничный бизнес: инновации помогут остаться на плаву. – Режим доступа: <http://www.innov.ru/news-it/2009/012009/13-9.htm>

Материал поступил в редакцию 15.03.2016

#### KOVALEVICH O.A. Innovation in the tourism industry

The article analyzes the main directions of innovative development in the spheres of travel and hotel business and modern technologies used in the tourism industry.

The theoretical basis of the research is the international conditions of development in the sphere of tourist services.

The information basis for the research is the publications on tourism development, materials science and practical conferences, forecasts and ratings.

УДК 338.512

**Зазерская В.В.**

### МЕТОДИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ВЫБОРА СИСТЕМЫ УЧЕТА ЗАТРАТ

**Введение.** Экономическое реформирование и внедрение рыночных механизмов оптимизирует процессы, связанные с выработкой новой стратегии функционирования предприятий и организаций преимущественно через экономические методы управления.

В условиях рыночных отношений успех в конкурентной борьбе и устойчивое финансовое состояние предприятия могут быть достигнуты только тогда, когда уровень издержек предприятия не выше среднеотраслевого уровня.

Таким образом, вопросы учета расходов весьма важны при формировании себестоимости услуги, так как именно они определяют ее величину и служат базой для принятия большинства управленческих решений.

Общеизвестно, что **состав и величина себестоимости определяются затратами**, которые ее формируют. В организациях, занимающихся производством какой-либо продукции, значительный

*Зазерская Виктория Васильевна, старший преподаватель кафедры бухгалтерского учета, анализа и аудита Брестского государственного технического университета.*

*Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.*