

РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИСТСКОЙ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

И.С. Королева, канд. геогр. наук (НИУ «БелГУ, Белгород)

В.Ю. Жиленко, канд. биол. наук (НИУ «БелГУ, Белгород)

В статье проанализированы особенности развития инновационных технологий в сфере туризма и сервиса, определены факторы, влияющие на развитие инноваций. Охарактеризованы существующие проблемы в развитии инноваций. Даны практические рекомендации по устранению выявленных проблем.

Ключевые слова: инновационные технологии, туристская деятельность, сервисная деятельность, инвестиции

В настоящее время в социально-культурном сервисе и туризме возникает необходимость в создании качественных инновационных технических разработок.

Инновации в туризме связаны с инновациями экскурсионного продукта, в маркетинге и управлении, в технологии разработки и проведения экскурсии, с персональными инновациями и техническими инновациями на экскурсии [1].

В последние годы на туристическом рынке появился такой инновационно-экскурсионный продукт, как экскурсии по мистическим местам, по местам великих убийств и казней, по районам природных и техногенных катастроф, по крышам и подвалам, подземельям, заброшенным зданиям и бомбоубежищам, по военным частям с возможностью использования техники и оружия, романтические, событийные, приключенческие, корпоративные, профориентационные и проблемные экскурсии (экологические, социальные, военно-патриотические и др.) и экстрим-экскурсии.

Еще одним видом инноваций стало появление музеев под открытым небом (скансены), тематических и этнографических парков, военно-исторических реконструкций [2].

Скансет – 1) это распространенная форма этнографических музеев, которые создаются на почве музеефикации репрезентативных фрагментов этноландшафтной среды и объектов нематериального этнокультурного наследия; 2) это своеобразный архитектурно-этнографический комплекс под открытым небом с мини-музеями в отдельных зданиях. В них проводится комплексная реконструкция прошлого, исторические постройки которого являются не только отдельными экспонатами, а образуют взаимосвязанный комплекс. Туристы, посещая скансены, оказываются в населенных пунктах прошлого и знакомятся с историей той страны или местности благодаря воспроизводству видов деятельности и традиционных ремесел. Посетители скансетов могут попробовать изготовить традиционные продукты данной местности.

Скансеты отличаются от обычных музеев наличием зрелищного элемента и возможностью неформального общения. Неотъемлемым элементом скансетов является традиционная кухня. В ряде музеев транспортные функции выполняет реконструированная транспортная система прошлых лет. Применяются инновационные технологии, связанные с использованием транспортных средств, так, например, проводятся экскурсии на трамвае, в метро, на велосипедах и сиквее, sightjogging (бег трусцой). Последние годы стали популярны экскурсии «Город вслепую».

Инновации в технике и методике проведения экскурсий связаны с интерактивными и анимационными методами, с мастер-классами, игровыми элементами, приемами театрализации и костюмирования, созданием виртуальных экскурсий и показов 3D-объектов, флеш-мобами, сити-квестами, фотоспринтами и пр.[3].

Также инновационные технологии интенсивно применяются в музейном деле. Рассмотрим используемые инновационные технологии музейного дела в отдельных странах мира.

США. Музей дизайна Купер-Хьюит в Нью-Йорке предлагает своим посетителям гаджет в форме черной ручки, благодаря которому любой желающий сможет ощутить себя настоящим дизайнером. В специальном «зале погружения» это устройство следует поднести к образцу обоев на витрине, и на стене сразу появится проекция интерьера, а посетитель, таким образом, окажется в виртуальном интерьере выбранной им эпохи. А если попробовать нарисовать цветок на интерактивном столе, появится возможность услышать историю использования цветочных мотивов в дизайне помещений.

«Стена коллекций» в Музее искусств Кливленда удостоилась в прошлом году номинации «Лучшая цифровая выставка». Большой, во всю стену, сенсорный экран позволяет одновременно ознакомиться с собранием музея несколькими людьми. Более 3500 экспонатов можно детально рассмотреть благодаря максимальному увеличению, кроме того, программа позволяет сформировать собственную виртуальную коллекцию и добавить ее в личный маршрут по экспозиции.

Великобритания. Национальный музей сланца в Уэльсе начал использовать новый сервис на базе технологии iBeacon, позволяющий местным жителям выкладывать информацию о культурных достопримечательностях родного края. Если эксперимент пройдет удачно, то карта Уэльса заблестит новыми «маячками» с уникальными сведениями старожилов.

Британский музей в Лондоне превратил ежегодную акцию «Ночь в музее» в увлекательную виртуальную игру. В 2014 году любой желающий мог загрузить на GooglePlay или AppleStore специальное приложение «Секрет гробницы» и постараться пройти заданный маршрут, ответив на ряд вопросов. Победителю выпал уникальный шанс провести реальную ночь среди мумий в Египетском зале музея [4].

Европейский союз. Шведский Музей Средиземноморья в Стокгольме использовал 3D-технологии для «оживления» тех же египетских мумий, которые были подвергнуты томографическому сканированию и отображены на специальном интерактивном столе. Детализованная цифровая модель позволяет посетителям послойно изучать содержимое саркофага и анатомию мумии.

Музей истории польских евреев в Варшаве использует компьютерные технологии ради эффекта полного погружения в традиции и быт еврейского народа. Аудио- и видеоряд позволяет посетителям оказаться в таверне, синагоге, школе, увидеть из окна виртуального трамвая панораму города и улицы прошлого столетия, услышать речь и национальную музыку восточноевропейских евреев [5].

Датский национальный морской музей в Хельсингере позволил своим посетителям погрузиться в морскую пучину. 11 проекторов создают гигантскую панорамную проекцию, благодаря чему и создается ощущение реального нахождения в открытом океане.

В музеях Греции и Франции действует проект, разработанный при финансовой поддержке Европейской комиссии компанией CHESS. После заполнения специальной онлайн-анкеты программа присваивает клиенту профиль и составляет для него индивидуальный маршрут, который корректируется по ходу посещения музея. По выходе из музея посетитель получает фото или видео своего посещения. Кроме того, каждый желающий может разместить свой культурный поход на сайте музея и сделать его репост в соцсетях.

Музей естественных наук MUSE в итальянском городе Тренто обзавелся специальным мультимедиа-тоннелем с видеопроекциями и объемным звуком. Тоннель создает посетителям иллюзию полета над Альпами и спуска по снежной трассе. Еще одна новинка – интерактивный глобус – копия Земли, какой она выглядит из космоса [4]. Специальная программа в режиме онлайн воспроизводит движение атмосферных масс, океанов и континентов, изменение климата и многое другое.

Еще один, финансируемый Европейским союзом проект meSch, дарит посетителям музеев возможность взаимодействия с экспонатами посредством «умных» предметов. Например, «умная» лупа позволяет максимально приблизить произведение искусства и рассмотреть его в мельчайших подробностях. «Умная» книга пригодится для похода в парк-усадьбу или по местам боевой славы: при помощи специальной закладки, которую необходимо разместить на значке достопримечательности, посетитель услышит рассказ о ней из подвешенного рядом репродуктора, замаскированного под обычный фонарь.

Австралия. Музей Квинсленда выпустил мобильное приложение, содержащее описание 550 видов австралийской фауны. Кроме красочных фотографий и справочного описания животного, приложение снабжено информацией об ареале обитания или угрозе вымирания какого-либо вида.

В Национальном музее Австралии интерактивные экскурсии проводит пара роботозащитников – Каспаров и Честер. Причем эта экскурсия доступна из любой точки земного шара. Все, что нужно пользователю, – выход в Интернет, веб-камера и микрофон.

ЮАР. В музее города Стелленбос посетители буквально за несколько секунд могут оказаться в машине времени. Если повернуть круглую ручку по часовой стрелке, окажешься в будущем, если против – в прошлом. На 4-метровом экране появится изображение выбранной посетителем эпохи с рассказом на африкаанс, кхоса или английском языках.

Россия. В отечественных музеях сегодня наиболее востребованы интерактивные дисплеи и столы, позволяющие посетителю самостоятельно выбирать контент для просматривания или прослушивания. А также информационные киоски – сенсорный дисплей с компьютером максимально быстро выдает необходимую справочную информацию о музее и его коллекции.

Музей истории Екатеринбурга предлагает своим гостям полистать интерактивную книгу, на страницах которой буквально оживает история города [5]. Сразу в нескольких музеях России – в Краеведческом музее в Тольятти, Музее занимательных наук «Мёбиус» в Самаре, региональном музее Северного Приладожья, Музее природы и человека в Ханты-Мансийске особенной популярностью среди подростков пользуется интерактивная инсталляция «Песочница», которая при помощи песка и проекционных технологий позволяет наглядно показать формирование гор и водоемов на планете [6].

Инновационная деятельность выступает как организационно-управленческая поддержка реализации всех этапов жизненного цикла продукта. Круг задач управления инновационной деятельностью расширяется и предполагает обеспечение маркетинговой поддержки инноваций и управления создаваемой интеллектуальной собственностью, организацию инвестирования инноваций и преодоление сопротивления изменениям со стороны персонала. Все это требует формирования научно-методологического и теоретического обоснования и развития адекватного инструментария. Недооценка особенностей инновационной деятельности и недостаточное развитие теории и методологии в сфере услуг приводят к существенному снижению эффективности и результативности инноваций, что нередко сказывается на конкурентоспособности организации.

Таким образом, организация инновационной деятельности предприятий, представляющих сферу услуг, должна обеспечивать, во-первых, достижение общего видения предложения услуг на потребительском рынке; во-вторых, определение стратегических приоритетов в преобразовании данной сферы; в-третьих, разработку стратегии деятельности предприятий в длительной перспективе; в-четвертых, создание системы коммуникаций, ориентированной на реализацию услуг; в-пятых, формирование инновационного персонала с определением зон ответственности за результаты работы; в-шестых, внедрение системного контроллинга процессов развития услуг на потребительском рынке. Реализация выделенных направлений, по нашему мнению, создаст условия для расширения рынка услуг, усилит конкурентные позиции и преимущества предприятий сферы услуг. Также необходимо учитывать, что для развития инноваций необходимо наличие значительных инвестиций в данную сферу, которая может обеспечиться за счет укрепления механизмов государственно-частного партнерства.

Литература:

1. Долженкова О. В. Проблемы внедрения инноваций в России. Пути их решения // Молодой ученый. 2014. №12. С. 210.
2. Николаева, И.П. Ресурсы инновации: организационной, финансовой, административной. М.: ЮНИТИ–ДАНА. 2003. 318 с.
3. Комарова М. Е., Королева И. С., Жиленко В. Ю. Развитие информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма посредством создания базы // Научный результат. Серия «Технологии бизнеса и сервиса». 2017. №2. С.9-18.
4. Резниченко Е. Н. Инновации в туристическом бизнесе // Возможности и перспективы туристического бизнеса: сб. статей. Симферополь. 2014. С.19.
5. Ушаков Р. Н. Теория и практика инноваций в туризме // Сервис в России и за рубежом. 2015. №2. С. 123.
6. Яковенко В. Е. Сущность и типы инноваций в сфере туризма // Современные проблемы сервиса и туризма. 2014. №2(12) С. 102-105.