
РЕКРЕАЦИЯ И ТУРИЗМ

УДК 338.48

Н.В. Вдовина¹

N.V. Vdovina

СОЧЕТАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИННОВАЦИОННЫХ РЕШЕНИЙ В ТУРИЗМЕ С РУССКИМИ ТРАДИЦИЯМИ

THE MODERN INNOVATIVE SOLUTIONS ARE COMBINATION IN TOURISM FOR THE RUSSIAN TRADITIONS

Развитие современного туризма невозможно без разработки и внедрения инновационных технологий, направленных на совершенствование качества услуги, ожидаемой потребителем, удовлетворение после использования туристического продукта, расширение сервисных возможностей, эффективность, конкурентоспособность и прибыльность сферы деятельности.

Ключевые слова: инновационные и коммуникационные технологии (ИКТ-технологии), олимпийские объекты, e-туризм и e-путешествия, эффективность, прибыль, качество.

The development of modern tourism is not possible without development and implementation of innovative technologies aimed at improving the quality of services, and customer's expectations, satisfaction after use of the tourism product, expanding service capabilities, efficiency, competitiveness and profitability of business.

Keywords: information and communication technologies (ICT-technologies), Olympic facilities, (e-tourism), e-travel, efficiency, increase, quality.

Российская Федерация обладает высоким туристско-рекреационным потенциалом, на ее территории сосредоточены уникальные природные и рекреационные ресурсы, объекты национального и мирового культурного и исторического наследия, проходят важные экономические, спортивные и культурные события, один из таких – проект по организации и проведению Олимпийских игр – 2014. Во многих регионах представлен широкий спектр потенциально привлекательных туристских объектов, развитие которых невозможно без создания всех видов базовой инфраструктуры [1].

Необходимо динамическое развитие туристического бизнеса, т.к. развитие спроса, вызванно-

¹ Студентка НОУ ВПО «Российский новый университет».

го информированностью потребителей, ускоряет создание новых видов туристских продуктов, – так происходит развитие инноваций на туристском рынке. Наступило время освоения и применения новых технологий в туризме, которые приносят на рынок новые идеи, качественные услуги и продукты. Новые технологии подразумевают не только приспособление туристской отрасли к изменяющемуся характеру туризма, а сама среда, окружающая туризм, способствует появлению новых и новаторских услуг, продуктов и технологий. Следует вывод, что инновации в туризме – это перманентный, глобальный и динамический процесс. Новые технологии дают возможность конкурировать с массовым, стандартным предложением, отвечая спросу потребителя. Изменяется характер и структура ту-

ризма, т.к. именно использование новых технологий дает большой эффект для развития туристического кластера. Современные технологии в основном заключаются в компьютеризации, глобализации с переходом на электронику, что способствует появлению новых систем и понятий в туризме, использованию современных материалов в модернизации и строительстве туристических объектов (например, производства Dow и продукты компании MC-Bauchemie).

Применение инноваций в области информационных и коммуникационных технологий способствовало появлению новых форм рыночных отношений, основанных на использовании новейших телекоммуникационных технологий и Интернета. Туристские предприятия активно внедряют новые технологии и используют глобальные распределительные системы, обеспечивая новые возможности электронного маркетинга, воздействующие на модели современного бизнеса [2].

Для проведения Олимпийских игр Компания «Ростелеком» (филиал «Юг») построила мощнейшую телекоммуникационную инфраструктуру для обеспечения телетрансляций и предоставления современных телекоммуникационных услуг организаторам, участникам и гостям Олимпиады. Все объекты подключены к полностью резервированной сети, с работоспособностью 24 часа в сутки. Для обеспечения работоспособности и технической поддержки транспортной инфраструктуры в режиме 24/7 и круглосуточного мониторинга выбрана кольцевая топология. Сеть проложена по двум географически разнесенным кластерам – «Прибрежный» и «Горный», существует возможность автоматического восстановления в случае возникновения сбоев. В состав Единой информационно-транспортной инфраструктуры входят 33 объекта. Главный Олимпийский центр информационных технологий площадью 2000 м² и узел связи в Горном кластере площадью 1600 м² являются основными. Общая протяженность проложенных кабелей составляет около 1000 км, из них 490 км приходится на магистральные волоконно-оптические линии связи и 510 км – на линии связи внутри объектов [3].

Основная сфера инноваций в туризме имеет отношение к использованию информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), придавая новую ценность и качество туристским продуктам, развивая кластеры. Информационными технологиями осуществляется активный контроль за наличием услуг, он покрывает все туристическое пространство, а внедрение но-

вейших систем и технологий способствует появлению новых туристских понятий – е-туризм и е-путешествия [4]. *Е-туризм* – это платформа онлайн-услуги, она способствует развитию бизнеса между производителем, посредниками, взаимодействующими между собой путем прямых продаж, обеспечивает легкую оплату услуг. *Е-путешествия* – это онлайн-услуга, содержащая новости о путешествиях, информацию и консультации по вопросам, которые могут возникнуть при планировании путешествия. Стоит уделить немного внимания новой модели бизнеса – использованию туристских информационных систем, обслуживающих организации и оказывающих им информационную поддержку, занимающихся е-туризмом и е-путешествиями. Информация, получаемая из этих источников, помогает планированию путешествия, сопоставлению цены в организации динамических пакидж-туров, составляющая которых дает возможность в реальном времени комбинировать поездки, с единой ценой на весь пакет услуг, включенных в тур. Используя принципы динамического формирования тура, потребители могут составлять свой тур, комбинируя свои предпочтения на рейсы, аренду автомашин, гостиницы, бронирование билетов на спортивные мероприятия, организацию свободного времени, одновременно оплачивая все заказанные услуги [4]. Существует прямая возможность уточнения набора своих предпочтений. Например, при требовании туриста или болельщика организовать пять дней пребывания в Сочи, функциональная система в режиме реального времени предоставит доступ и запросит информационные источники. Для того чтобы найти такие составляющие, как авиационные и ж/д тарифы, нужно забронировать гостиницу, билет на матч, выяснить условия проката автомашин или возможности организации свободного времени, удовлетворяющие требованиям туриста. Такая возможность привела к появлению тенденции к постоянному росту продаж услуг, объединенных в один пакет.

Инновации в туризме часто состоят из серии мелких шагов, которые ведут к постепенному его развитию и являются процессом с обратной связью. Одна инновация неизбежно влечет за собой другую. В передовых туристских компаниях инновации являются обычным делом и являются стандартной составляющей принятия решений о распределении ресурсов. Современные компании сделали введение инноваций частью своего ежедневного планирования. Инновации становятся предсказуемым и контролируемым процессом, который сейчас является объектив-

ным дополнительным фактором производства [8]. При планировании строительства ледового дворца для хоккея с шайбой основной задачей было сочетание высококачественного ледового покрытия и незабываемых впечатлений для болельщиков от матчей и самого дворца. Ледовый дворец «Большой» – основной спортивный объект для проведения соревнований по хоккею во время Олимпийских зимних игр в Сочи в 2014 году, без сомнения, является одним из самых впечатляющих объектов этих Игр, олицетворяет культурные традиции России, отличается современными и продуманными высокотехнологичными характеристиками. В ходе сотрудничества между компанией Dow и генеральным подрядчиком и проектировщиком компанией «НПО Мостовик» ряд продуктов и инновационных решений Dow нашли свое применение на этом значимом объекте, в числе которых – хладагенты для энергоэффективной системы поддержания оптимального состояния ледового покрытия. Одним из значительных решений является поставка хладагентов DOWCAL™ для создания и поддержания высококачественного ледового покрытия для проведения соревнований мирового уровня, а также тренировок спортсменов. При строительстве Большого Ледового дворца применялись и другие решения Dow: WALOCEL™ нашел свое применение в бетонной смеси для заливки основания под ледовым покрытием, которая способствует повышению технологических свойств материалов при обработке – эти покрытия индустриального назначения производства, обеспечивающие долговечность и защиту от коррозии были нанесены на металлические конструкции здания. Полупроводящие и изоляционные материалы ENDURANCE™ обеспечивают более длительный срок эксплуатации силовых кабелей. Для изготовления мягких сидений для VIP-гостей были использованы полиуретановые компоненты марки SPECIFLEX™, которые являются эстетически привлекательными, комфортными для зрителей и долговечными. Большой Ледовый дворец вмещает около 12 000 зрителей. В основе дизайна Дворца – образ замерзшей капли, а название «Большой» вызывает ассоциации с величием русской культуры и искусства. По окончании Олимпийских игр этот объект станет многофункциональным спортивно-развлекательным комплексом. Дворец станет центром подготовки хоккеистов; предложено проводить на этой арене множество спортивных мероприятий: соревнования фигуристов, а также хоккейные матчи – от Ночной лиги до КХЛ. Арена дворца может трансформи-

роваться в спортивную площадку для баскетбола и волейбола, теннисный корт, зал для бокса или концертную площадку.

Другой значимый объект – центр санного спорта «Санки» – создан в рекордно короткие сроки, а это являлось главной задачей, так как необходимо было завершить строительство трудоемкого объекта в сложных геологических и ландшафтных условиях на удаленном объекте. Центр санного спорта разработан для проведения соревнований по бобслею, санному спорту и скелетону в рамках Олимпийских зимних игр 2014 года в Сочи. В то время как реализация проектов такого масштаба обычно занимает до двух с половиной лет, строительство центра «Санки» было завершено всего за семь месяцев, Центр сдан в эксплуатацию в феврале 2012 года. Строительство объекта мирового класса было завершено в такие короткие сроки благодаря сотрудничеству российских и немецких ученых, которые разработали и протестировали уникальную торкрет-бетонную смесь, содержащую водорастворимые полимеры POLYOX™ компании Dow, а также применению метода сухого торкретирования. Центр санного спорта «Санки» является одной из 16 аккредитованных бобслейных трасс в мире (из которых только 11 официально подходят для проведения Олимпийских игр). В настоящее время протяженность трассы составляет 1814 метров, и на сегодняшний день она является самой протяженной трассой в мире [4]. Расположенный в условиях сложного горного рельефа на горнолыжном курорте «Альпика-Сервис» рядом с Красной Поляной, центр «Санки» является единственным горнолыжным объектом с тремя контруклонами для гашения скорости и повышения безопасности спортсменов и зрителей. Скорость спортсменов, тем не менее, может достигать 135–137 км/ч (84–85 миль/ч). Сложная транспортная ситуация в районе строительства затрудняла доставку обычного оборудования и материалов на объекты. Решение было найдено компанией MC-Bauchemie – ведущим производителем материалов строительной химии. Компания MC-Bauchemie разработала уникальную торкрет-бетонную смесь с добавлением водорастворимой смолы POLYOX™ WSR 301. Смесь продемонстрировала подходящие свойства для использования на объекте «Санки», включая бетонирование в отсутствие опалубки, высокие темпы твердения в условиях пониженных температур, минимальные значения усадки и водоотделения. Водорастворимые полимеры POLYOX™ дают возможность стабилизировать торкрет-бетонную смесь и минимизировать по-

тери, образующиеся при отскоке смеси без замедления твердения. Полученный состав позволил использовать инновационный метод сухого торкретирования путем нанесения бетона послойным распылением при помощи установки с использованием ускорителя твердения. Благодаря применению уникальной смеси, содержащей POLYOX™ WSR 301, использование ускорителя твердения не потребовалось. Эта добавка регулирует реологию бетона во время распыления, что снижает отскок бетона и предотвращает стекание с вертикальной поверхности, ускоряя процесс распыления в целом. Торкретирование облегчает нанесение бетона на неровные, вертикальные и потолочные поверхности, используется с целью защиты склонов от эрозии, а также сооружений с большой площадью поверхности или с неровными поверхностями. Торкретирование также создает шероховатую поверхность дорожки, улучшая сцепление последующих слоев бетона и, в конечном счете, слоя льда. В дополнение к водорастворимой смоле POLYOX™ при строительстве центра «Санки» применялись и другие решения компании Dow, в том числе акриловая дисперсия PRIMAL™ для защиты древесины, а также эпоксидные смолы для защиты металлических и напольных покрытий. Эти покрытия обеспечивают защиту поверхностей от коррозии и влаги, продлевая эксплуатационный срок сооружения, что значительно сократит его дальнейшую эксплуатацию. Полупроводящие и изоляционные материалы ENDURANCE™ также нашли применение на объекте. Трасса прошла несколько пробных запусков, а в октябре 2012 года здесь проводился чемпионат России по бобслею 2012 года, в феврале 2013 года – соревнования Кубка мира по бобслею, санному спорту и скелетону.

Выводы. Для модернизации телекоммуникационной инфраструктуры г. Сочи использовались материалы с высокими техническими характеристиками кабельной продукции, пригодные для стабильной и долгосрочной дальнейшей эксплуатации кабелей высокого и среднего напряжения. Компания «Ростелеком» получила награду в номинации «Лучший комплексный проект года» в рамках торжественной церемонии награждения победителей и участников премии «Навстречу будущему!» за вклад в области устойчивого развития. Компания получила эту награду благодаря успешной реализации проекта по строительству Единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (ЕИТИ) к предстоящим Олимпийским зимним играм 2014 года в Сочи. За реализацию про-

екта «Система олимпийского образования» «Ростелеком» стал лауреатом премии в номинации «Инновационный проект года». Для проведения обучающих семинаров компания предоставляла площадки в Москве и других регионах России, оснащенные оборудованием для видеоконференций. Проект «Технологии в культуре и искусстве» признан лауреатом в номинации «Культура и национальные ценности» за техническую поддержку мероприятий в рамках культурной Олимпиады «Сочи-2014». Это вклад в области устойчивого развития, с целью отметить достижения участников подготовки Игр в сферах социального, экологического и экономического развития и корпоративной социальной ответственности [6].

Продукты и инновационные решения компании Dow, использованные при строительстве Большого ледового дворца, могут изменить возможности реализации многих практических задач в модернизации туристической инфраструктуры сегмента современного рынка. Хладагенты и лакокрасочные добавки для строительства производства Dow используются и в системах кондиционирования воздуха, они находят применение в самых различных областях повседневной жизни, при разработке узкоспециализированных технологий, посадочных мест для зрителей, в фармацевтической промышленности. Использование современных технологий DOW CAL™ – это экономичные, высококачественные решения для широкого спектра применения с высоким уровнем теплопроводности и защиты от внешних воздействий – влажности и ультрафиолетового излучения, отличная адгезия и улучшенные характеристики, повышение текучести, времени работы и пригодности к обработке. Эпоксидные покрытия, использованные при строительстве комплекса «Санки», для защиты металлических поверхностей – это отличное сцепление (адгезия), составы с низким содержанием летучих органических соединений (ЛОС), исключительное соотношение цены и качества, повышенная антикоррозионная защита. Акриловые дисперсии PRIMAL™ – это превосходное качество покрытия, низкое содержание летучих органических соединений (ЛОС), повышенная защита древесины от климатических воздействий. Эпоксидные покрытия – это повышенная стойкость к коррозии, влаге и химическим реагентам, повышенная прочность и долговечность, длительный срок эксплуатации [6].

В строительстве олимпийских объектов были задействованы огромные финансовые и трудовые ресурсы всего государства. Главной задачей Олимпиады было показать престиж и

величие России на мировой арене, семь лет все усилия были направлены в сторону развития и строительства спортивных объектов Сочи.

Широкое использование системы информационных и коммуникационных технологий, предоставление новейшей детальной информации о наличии и ценах продуктов влияет на рост продаж и доходы, что облегчает установление прямых связей между производителями и потребителями. Для туристской отрасли в целом это может привести к сокращению операционных издержек, к процессу перекачки денежных ресурсов на неорганизованный рынок. Вследствие этого туристские компании неизбежно должны применять инновационные методы для обеспечения роста своей конкурентоспособности. Применение ИКТ в туристской отрасли неизбежно приводит к процессу сокращения традиционного посредничества и способствует проведению реорганизации отрасли и инновациям.

На развитие туризма большое влияние оказывают мотивация и интересы потребителей услуг, которые все чаще характеризуются более тщательным выбором услуг, большим вниманием к самым различным аспектам туристского обслуживания и его качеству, проблемам охраны окружающей среды, традиционным культурам и жизни местного населения в посещаемых ими странах. Это приводит к большей сегментации рынка, развитию новых форм туризма, особенно тех, которые связаны с ознакомлением с природой, сельскими районами и культурным достоянием, и включению новых элементов [7]. Тем самым, можно сделать **вывод**, что вложение инвестиций в инновации дает большой экономический эффект в виде прибыли, с одной стороны, и экономии собственного фонда – с другой. А применение инноваций в целом дает большой скачок для развития туристической инфраструктуры, влияя на качество услуг прямым образом.

В предложенной статье представлен пример проверенной эффективной инновации, применение которой может принести большую прибыль, но стоит помнить и о риске, поскольку не всегда то, что кажется прорывом, сулит успех. Поэто-

му рекомендуется перед внедрением (применением) инноваций определять инновационный потенциал и готовность к изменениям. Данная статья позволяет определить роль и место инновационной деятельности в сфере туристических услуг, выявить преимущества фирм, вкладывающих инвестиции и использующих инновации в своем деле.

Литература

1. Концепция Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» от 19 июля 2010 г. № 1230-р. – Ч. 1.
2. Морозова Н.С. Влияние инновационных технологий на повышение конкурентоспособности в туризме // Цивилизация знаний: инновационный переход к обществу высоких технологий : труды Девятой Международной научной конференции. – М. : РосНОУ, 2008.
3. <http://spb.it.ru/news/n100762/> – сайт площадки информационных технологий и телекоммуникаций Петербурга и Северо-Западного округа SPB IT.RU
4. Новиков В.С. Инновации в туризме : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.С. Новиков. – М. : Издательский центр «Академия», 2007. – 208 с.
5. www.dow.com/olympicpartnership. – Официальный сайт The Dow Chemical Company (1995–2014).
6. <http://www.livekuban.ru/anons/2013-12-23/536498>. – Официальный сайт Живая Кубань – интернет-дневник Краснодарского края.
7. <http://deartravel.ru/2435-innovacii-v-turizme.html>. – Официальный сайт Deartravel.ru «узнай мир, в котором ты живешь», новости в мире туризма, актуальная информация.
8. <http://www.region-alliance.com>. – Сайт об инновациях, стратегиях, инвестициях и развитии.
9. Информационные системы оперативного управления туристской фирмой : учебное пособие. – М. : РИБ «Турист», 2009.