

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ И ПЕРЕХОДА НА ПРИНЦИПЫ НАИЛУЧШИХ ДОСТУПНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УДК 379.85

Юлия Михайловна Белозерова,
к.э.н., доцент, Государственный университет управлени, г. Москва
Эл. почта: avuzto@yandex.ru

В статье выделены факторы, способствующие внедрению инноваций. Описываются организационные условия, необходимые для успешного внедрения инноваций. Автор уделяет особое внимание существующим объектам инновационной инфраструктуры: инженерные центры и технопарки. Приводят пути использования данных объектов для внедрения инноваций в сферу туризма и гостеприимства. Так же рассматривается вопрос усиления взаимодействия предприятий туризма с институтами развития инновационной деятельности в стране, которые выступают в качестве катализатора частных инвестиций в приоритетных секторах и отраслях экономики и создают условия для формирования инновационной инфраструктуры. Затрагиваются вопросы изменения концепции подготовки кадров, ориентированных на инновации и рост качества туристских услуг. Автор разработал перечень организационных, информационных и кадровых мероприятий и «Дорожную карту» внедрения инноваций в сферу туристских услуг и перехода на принципы наилучших доступных технологий

Ключевые слова: туризм, инновации, туристская инфраструктура, качество туристских услуг.

Julia M. Belozerova,
Ph.D. in Economics, associate Professor, State University of management, Moscow
E-mail: avuzto@yandex.ru

IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF TOURIST SERVICES THROUGH INNOVATION AND THE TRANSITION TO THE BEST AVAILABLE TECHNOLOGIES

The article highlights the factors contributing to innovation. Describes the organizational conditions are necessary for successful implementation of innovations. The author pays special attention to the existing innovation infrastructure: engineering centers and industrial parks. The author leads the way in the use of these facilities for innovation in tourism and hospitality. Also consider the strengthening of interaction of the enterprises of the tourism industry with institutions of innovative activity development, which act as a catalyst for private investment in priority sectors and sectors of the economy and create conditions for the development of innovation infrastructure. The article addresses the issues of changing the personal training concept. Tourism industry needs the personal, which will be oriented towards innovation and quality growth. The author developed a list of organizational, information and human activities and a roadmap for the implementation of innovations in the sphere of tourist services and the transition to the best available technologies.

Keywords: tourism, innovation, tourism infrastructure, quality of tourist services.

На современной стадии развития туристской индустрии как никогда возрастает значение интеллектуального труда, без которого невозможно овладеть научно-техническими технологиями обслуживания, иметь прочные позиции на рынке. К организационно-экономическим и управленческим нововведениям, направленным на активизацию интеллектуальной деятельности и инновационных процессов, можно отнести мобилизацию (привлечение) ресурсов для развития приоритетных направлений в создании научно-технической продукции и совершенствовании сферы услуг. Все эти нововведения вызывают необходимость перестройки отраслевых структур организации производства, экономики и системы управления.

Инновации в туризме следует рассматривать как системные мероприятия, имеющие качественную новизну и приводящие к позитивным сдвигам, обеспечивающим устойчивое функционирование и развитие отрасли в регионе. Так, идея создания и реализация туристских проектов, даже не приносящих вначале существенной прибыли, может дать толчок развитию туризма и, тем самым, активно способствовать созданию дополнительных рабочих мест и росту доходов населения [8].

Инновационный процесс в туризме достаточно специфичен. Он получает свое признание, с одной стороны, через туристский рынок и степень удовлетворенности клиента, а с другой стороны, в основном, благодаря принятию совместных решений туристскими организациями, органами управления отраслью в регионе, органами местного самоуправления и общественными организациями, деятельность которых связана с туризмом, а также благодаря оценке отрасли местным населением.

Стремительно развивающаяся индустрия туризма, используя очевидные, лежащие на поверхности резервы развития, нуждается в новом импульсе, в поиске инноваций для обоснования своих позиций в конкурентной борьбе. Особенно большие риски берут на себя организации, реализуя стратегические ориентиры. Российский туризм, формируя собственный путь, нуждается в обобщении накапливаемого опыта.

Проведение анализа международного и российского опыта использования инновационных технологий в сфере туризма показало, что туризм является сферой деятельности, где находят успешное применение практически все ведущие отрасли науки и техники. Инновативность туристских предприятий сегодня довольно высока. Внедрение инноваций в процесс обслуживания туристов является одним из ключей к неценовой конкуренции в данном сегменте.

Основные факторы, оказывающие влияние на развитие инновационной деятельности туристских компаний на макроуровне:

экономические и технологические – отсутствие достаточных средств для финансирования, слабость материально-технической базы, устаревшая технология;

политические, правовые – политическая нестабильность, кризисная обстановка, ограничения, вводимые законодательным путем;

организационно-управленческие – излишняя централизация, ориентация на краткосрочную окупаемость, сложность согласования интересов участников инновационных процессов, преобладание вертикальных потоков информации;

социально-психологические и культурные – сопротивление новшествам, всему новому, что поступает извне, боязнь неопределенности.

На микроуровне также на инновационную деятельность оказывает влияние ряд факторов: излишняя централизация управления может порождать иждивенческие настроения в экономике, подавлять интерес к нововведениям; неразвитая конкуренция способствует тиражированию традиционного объема и качества услуг; однотипное организационное «лицо» туристской отрасли с преобладанием крупных организаций обострит проблему внедрения новшеств; недостатки в организационной культуре фирмы – отсутствие или неразвитость ценностей, связанных с инноватикой; отсутствие разнообразия в формах и методах управления породят единообразные и неразрешимые инновационные проблемы.

В целом необходимо отметить, в передовых туристских компаниях инновации программируются предприятием и являются стандартной составляющей корпоративного принятия решения о распределении ресурсов. Современные компании резервируют значительную часть своего общего бюджета на исследования и развитие и сделали инновации частью ежедневного планирования. Инновации становятся предсказуемым и контролируемым бюрократическим процессом, который сейчас является объективным дополнительным фактором производства [2].

Меры по совершенствованию системы управления качеством туристских услуг путем внедрения инноваций требуют задействования всех уровней управления туристской индустрией: органов исполнительной власти в сфере туризма; профессиональных объединений и некоммерческих организаций в сфере туризма и гостеприимства;

предприятий и организаций туризма. Приведенные ниже рекомендации отражают пути и методы стимулирования процесса внедрения инновационных технологий с целью повышения качества туристских услуг.

Существуют определенные факторы и характерные черты регулирования возможностей инновационной деятельности. Эти факторы выявляются отчасти в потенциальных агентах нововведений, отчасти в особенностях окружающей среды.

Можно выделить следующие главные внутренние условия использования инноваций на туристских предприятиях:

- ориентация на новизну, т.е. заинтересованность в этой новизне;
- воплощение идей в реальность, т.е. стремление и способность применить свои идеи на практике;
- предпринимательский дух: дальновидность усовершенствований и готовность идти на риск, если это необходимо;
- административные способности, включающие знание эффективного использования доступных ресурсов и реальная оценка риска и перспектив дохода [8].

Инновационный процесс невозможен без регулярных встреч компетентных профессионалов, агентов инноваций и специалистов по окружающей среде. Эти встречи способствуют получению новых знаний, свежих идей и информации о доступных ресурсах. Также проводится детальный анализ функциональных возможностей окружающей среды, выявление ее особенностей, пригодности для инноваций. Последователи Джона Фридмана выделяют шесть основных особенностей, необходимых для нововведений [4]:

1. Необходимость изменений, т.е. осознание того, что необходимо что-то усовершенствовать.

2. Наличие научной структуры, которая предусматривала бы альтернативы разрешения тех или иных вопросов, критическое сопоставление данной деятельности в условиях рыночной конкуренции.

3. Способность людей и организаций исполнять вышеуказанные внутренние условия инноваций.

4. Гибкость единичных структур, которая заключается в умении приспособиться к тяжелым изменяющимся условиям.

5. Доступ к другим ресурсам, необходимым в инновационном процессе.

6. Вознаграждение как стимул для успешной деятельности.

В особых случаях выделяется еще несколько условий инноваций, но эти шесть наиболее распространены и общеупотребительны. Эти главные факторы, регулирующие степень инновационной деятельности, тесно взаимосвязаны. Недостаток или дефицит этих особенностей может затруднить инновационный процесс. И, наоборот, их развитие ведет к успеху нововведений, к распространению новых открытий и усовершенствований [5].

Поэтому для эффективного функционирования инновационной экономики страны в целом, и туризма в частности, инновационная инфраструктура должна быть функционально полной.

Что это значит? А это значит, что она должна обладать набором таких свойств, которые должны способствовать в полной мере реализации инженеринговых технологий по созданию и реализации инноваций в масштабах регионов и страны в целом. По нашему глубокому убеждению, упомянутая совокупность должна содержать набор следующих свойств:

– распределенность по всем регионам в виде инновационно-технологических центров или инженеринговых фирм, которые на местах могут решать задачи функционально полного инновационного цикла со сдачей объекта инновационной деятельности «под ключ»;

– универсальность, которая позволяет конкурентоспособно обеспечить реализацию инновационного проекта «под ключ» в любой области производственного или обслуживающего секторов экономики;

– профессионализм, который базируется на добросовестном и качественном обслуживании заказчика или потребителя;

– конструктивность, которая обеспечивается ориентацией на

конечный результат. Развитие инновационного проекта должно сопровождаться непрерывным анализом конечных результатов. Наличие достоверной обратной информации по достигаемым конечным результатам позволяет выработать конструктивные приоритеты непосредственно в процессе развития инновационной деятельности и тем самым обеспечить замкнутую систему управления инновациями по схеме: инновации – инвестиции – мониторинг конечных результатов – инвестиции и т.п.;

- высокий уровень научно-технического потенциала;

- кадровая обеспеченность, в первую очередь, руководителями инновационных проектов и возможность постоянного обновления и совершенствования персонала инновационной инфраструктуры;

- финансовая обеспеченность (наличие оборотного капитала);

- высокий уровень инструментальных средств, ускоряющих получение конечного результата;

- гибкость, обеспечивающая приспособление инновационной инфраструктуры к изменениям требований рынка и внешней конъюнктуры.

Как показывают результаты исследований ряда авторов [3,5,6,7], а также опыт развитых стран мира, основным ядром инновационной инфраструктуры, наиболее адекватным механизмом реализации инноваций на региональном уровне, является инфраструктура инновационных инженерных центров (фирм, предприятий), которые должны аккумулировать лучшие отечественные и зарубежные знания и технологии и выступать для заказчика системным интегратором и гарантом успешной реализации инновационного проекта и обеспечить охват полного инновационного цикла: от изучения конъюнктуры рынка конечной инновационной продукции, технико-экономического обоснования инновационного проекта и его разработки до комплектной поставки оборудования, его системной интеграции, сдачи «под ключ» с кадровым обеспечением и последующим сервисным обслуживанием [6].

В сфере туризма также возможно создание подобных центров,

выполняющих консалтинговую деятельность, а в случае, если в регионе уже имеется инновационный инжиниринговый центр или организация, выполняющая его функции, необходимо стимулировать заинтересованность данных организаций в выделении сферы туристских инноваций в отдельную область своей деятельности, привлечение их участия в туристских мероприятиях, оказание информационной поддержки данным проектам, привлечение к участию в выработке планов развития территорий и создания объектов туристской инфраструктуры.

Сейчас в России более пятидесяти технопарков. Основная часть из них ориентирована на технологии, не связанные напрямую с туриндустрией. Однако, разработка инноваций в сфере транспорта, телекоммуникаций, экологии и ресурсосбережения, медицины не может не оказаться благоприятно на развитии туриндустрии, продукты технопарков могут быть использованы в том числе и на предприятиях туристской инфраструктуры. Некоторые технопарки уже прошли период становления и успешно работают, признаны международными экспертами (например, технополис Зеленоград в Свердловской области, технопарки в Уфе и Томске, Международный центр развития науки и технологий «Дубна»). В этих структурах функционируют 900 инновационных фирм и 150 малых обслуживающих фирм, создано свыше 7 тысяч новых рабочих мест.

Еще в 1990 году была создана Ассоциация «Технопарк», которая в 1996 объединила 27 технопарков и 65 инкубаторов инновационного бизнеса (центров по развитию малого и, в частности, научного предпринимательства). С 1993 года Ассоциация «Технопарк» совместно с научным парком Уорвикского университета Великобритании осуществила международный проект по подготовке команд менеджеров и консультантов для технопарков. В конце 1995 года эта же организация совместно с Ассоциацией университетских научных парков США и Канады реализовала проект обучения специалистов для технопарков

России и СНГ, профинансированный американским фондом «Евразия».

В целом, можно сказать, что технопарки прижились на российской земле. Важную роль играют специальные фонды финансирования, инициируемые государством и объединениями предпринимателей, Российский фонд фундаментальных исследований, Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере и т.д.

В 2000 году был создан Союз инновационно-технологических центров России (Союз ИТЦ России). Основные задачи Союза ИТЦ России:

- обеспечение интегрированной инфраструктурной поддержкой научно-исследовательских компаний, университетов, представителей российского бизнеса и государственных предприятий;

- содействие трансферу и коммерциализации российских технологий;

- содействие установлению долгосрочных взаимоотношений с европейскими партнерами в рамках научно-технологической и бизнес кооперации;

- развитие международной научно-технической и производственной кооперации;

- содействие повышению конкурентоспособности и привлечению инвестиций в МСП; формирование, развитие и тиражирование эффективных механизмов поддержки МСП;

- участие в совместных конкурсах Рамочных программ ЕС и в российских программах, нацеленных на международное сотрудничество.

В 2012 году Союз инновационно-технологических центров России стал полноправным членом Всемирного Альянса по Инновациям – WAINOVA (World Alliance for Innovation), и партнером Международной Ассоциации Научных Парков – IASP (International Association of Scientific Parks). В 2013 году – подписал соглашение о вступлении в Международную Сеть Поддержки Малых и Средних Предприятий – INSME (International Network for Small and Medium Enterprises). Участие в Сети INSME открывает много возможностей для российских МИП

в рамках кооперации по научно-технологическому сотрудничеству с мировыми организациями, в том числе с такими как ЮНЕСКО, ЮНИДО, Всемирная ассоциация бизнес ангелов (WBA), Европейская Ассоциация Агентств по Развитию (EURADA), Всемирная Ассоциация Технополисов (WTA) и другие.

Центры работают с 12 000 компаниями, общая численность сотрудников которых превышает 130 000 человек. Ежегодно предприятиями инновационно-технологических центров реализуется более 400 новых инновационных проектов. За 2012 год предприятиями инновационно-технологических центров Союза ИТЦ России было произведено инновационной продукции более чем на 24 млрд. руб., а инвестиции в новые исследования и разработки составили 6,3 млрд. руб. Для инфраструктурной поддержки предприятий в составе сети инновационно-технологических центров созданы необходимые условия для научно-исследовательской деятельности. Построены современные офисно-лабораторные и научно-производственные помещения общей площадью более 400 тыс. кв. м.

Видится целесообразным использовать наработанный потенциал Союза ИТЦ России для привлечения производителей к проработке путей внедрения инновационных технологий с целью повышения качества туристского продукта Российской Федерации.

Союз ИТЦ России является одним из многих институтов, содействующих внедрению инноваций. Институты развития являются одним из инструментов государственной политики, стимулирующих инновационные процессы и развитие инфраструктуры с использованием механизмов государственно-частного партнерства. Их основная цель – преодоление так называемых «проболов рынка» для решения задач, которые не могут быть оптимально реализованы рыночными механизмами, для обеспечения устойчивого экономического роста и диверсификации экономики.

Институты развития выступают в качестве катализатора частных

инвестиций в приоритетных секторах и отраслях экономики и создают условия для формирования инфраструктуры, обеспечивающей доступ предприятиям, функционирующим в приоритетных сферах экономики, к необходимым финансовым и информационным ресурсам.

К наиболее крупным институтам развития можно отнести Агентство стратегических инициатив, ГК «Внешэкономбанк», ОАО «Росnano», ОАО «Российская венчурная компания», Фонд развития Центра разработки и коммерциализации новых технологий (Сколково). Они оказывают поддержку через финансирование бизнес-проектов, оказание инфраструктурной поддержки, а также софинансирование НИОКР.

Кроме того, в различных субъектах Российской Федерации создано более 200 организаций, которые, исходя из осуществляемых функций, могут быть отнесены к институтам развития. Ключевыми направлениями деятельности региональных институтов развития являются поддержка малого и среднего предпринимательства, стимулирование развития инноваций, ликвидация технологического отставания. Преимущественно региональные институты развития создаются в виде фондов поддержки, региональных венчурных фондов, бизнес-инкубаторов.

По большинству указанных направлений институтами развития успешно и эффективно осуществляется деятельность по реализации государственной политики, что позволяет ускоренными темпами осуществлять развитие критичных с точки зрения модернизации отраслей и секторов экономики, а также вовлекать в этот процесс частных инвесторов, предоставляющих не только капитал, но и необходимые компетенции.

Важнейшим направлением повышения эффективности системы институтов развития является координация их деятельности, организация взаимодействия на стыках зон ответственности по мере развития проектов и компаний, их реализующих, с целью формирования целостной сбалансированной системы,

обеспечивающей необходимый уровень поддержки на всех стадиях инновационного процесса [1]. В этой связи институтами развития было заключено многостороннее соглашение о взаимодействии в сфере обеспечения непрерывного финансирования инновационных проектов на всех стадиях инновационного цикла (формирование «инновационного лифта»). Реализация данного соглашения обеспечит комплексное использование финансовых и нефинансовых инструментов государственной поддержки инновационных проектов в зависимости от потребностей бизнес-сообщества.

Институты развития должны обеспечить реализацию мер по становлению в России инновационной экономики, в том числе путём комплексной модернизации производства и повышения его технологического уровня.

Ежегодно в сфере туризма проводится серия выставок, в рамках которых идет активный обмен опытом представителей туриндустрии различных регионов и стран. Видится необходимым инициировать выделение отдельной области в экспозиции туристских выставок, посвященной инновациям в сфере туризма и гостеприимства, где может быть комплексно представлен ассортимент инновационных решений для бизнеса. Тогда туристские выставки, являясь крупнейшим событием индустрии туризма, могут стать еще и площадкой для обучения, презентации, обмена опытом и демонстрации эффективных проектов повышения качества обслуживания при помощи инноваций.

Кроме того, информационная поддержка инновационной деятельности должна осуществляться на всех уровнях, в форме специального информационного проекта «Инновации в туризме», включающего ежегодный каталог, журнал и ежеквартальный сборник материалов о практических примерах внедрения инновационных технологий в сферу туризма и гостеприимства, в том числе в форме тематических и региональных приложений. Данный проект сможет стать эффективным и самоокупаемым направлением

содействия активному распространению положительного опыта инновационной деятельности.

Также видится необходимым учреждение ежегодной премии на самую инновационную организацию в сфере туризма и гостеприимства. Премия может присуждаться в следующих номинациях: инновационная гостиница, транспортная компания, туроператор, турагентство, музей, ресторан, экскурсионное бюро, интернет-ресурс о туризме и прочее. Премия сможет повысить интерес туристских организаций к инновациям, способствовать распространению положительного опыта и повышению престижа инновационных лидеров туриндустрии.

Объективная потребность инновационного развития, становления инновационной экономики требуют разработки новой концепции подготовки кадров. В ее основу, должны быть положены такие принципы:

- становление, развитие и само реализациация творческой личности;

- постоянная нацеленность на генерацию перспективных научно-технических нововведений и изыскание путей и методов их практической реализации в инновации;

- ориентация на подготовку высококвалифицированных и высококонтекстуальных специалистов, системных менеджеров инновационной деятельности;

- рассмотрение обучения и подготовки кадров как составной части производственного процесса, а расходов на подготовку кадров – не как издержки на работников, а как долгосрочные инвестиции, необходимые для процветания предприятий, отраслей и регионов;

- обучение управлению социальными и психологическими аспектами процесса создания научно-технических нововведений, использованию творческого потенциала коллектива ускоренному широкомасштабному внедрению в практику инновационных разработок;

- создание системы непрерывного обучения и повышения квалификации кадров, интегрированной

Таблица 1

Перечень мероприятий повышения качества туристских услуг Российской Федерации путем внедрения инноваций и перехода на принципы наилучших доступных технологий

№	Направления работы	Период внедрения	Основные мероприятия
1.	Организационные мероприятия	2015	Налаживание взаимодействия с технопарками, технополисами, инновационными центрами, Союзом инновационно-технологических центров России на предмет разработки путей обеспечения доступа туристских организаций к инновационным технологиям
		2015	Разработка программы взаимодействия между научно-исследовательскими, производственными и туристскими организациями
		2015–2020	Организация сети бизнес-инкубаторов инновационных малых предприятий в сфере туристских услуг
		2015–2020	Организация тематического презентативного блока «Инновации в туризме» на форуме «Открытые инновации»
		2016–2020	Организация постоянно действующей виртуальной выставки инновационных технологий для туризма и гостеприимства
		2016–2017	Организация сети региональных центров содействия повышению качества туристских услуг путем внедрения инноваций
		2016–2020	Создание, ведение и обновление Перечня эффективных инновационных технологий в сфере туризма и гостеприимства
2.	Информационное обеспечение инновационного развития	2015–2016	Создание информационного проекта «Инновации в туризме» в форме интернет-портала и журнала
		2015–2020	Организация презентаций инновационных технологий в сфере туризма и гостеприимства во время работы отраслевых выставок, проведение тематических семинаров и рабочих встреч специалистов туриндустрии с научно-исследовательскими и производственными организациями
		2017–2020	Развитие проекта «Инновации в туризме» путем расширения тематических и региональных приложений
		2016	Составление ежегодного рейтинга инновационных туристских организаций
		2016	Проведение ежегодного конкурса на самую инновационно-активную туристскую организацию
4.	Кадровое обеспечение	2015	Разработка и внедрение перечня мероприятий по изменению Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования по направлению «Туризм» в части дополнения перечня компетенций, включения в базовую часть профессионального цикла учебного плана дисциплины «Инновационный менеджмент»
		2016–2017	Разработка и реализация программ повышения квалификации специалистов сферы туристских услуг
		2016–2017	Разработка и реализация программ повышения квалификации профессорско-преподавательского состава учебных организаций, ведущих подготовку специалистов в сфере туризма, по тематике инновационного развития качества туристских услуг

Таблица 2

«Дорожная карта» внедрения инноваций в сферу туристских услуг и перехода на принципы наилучших доступных технологий

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Организационные мероприятия	Налаживание взаимодействия с объединениями в сфере разработки и внедрения инноваций			Организация постоянно действующей виртуальной выставки инновационных технологий для туризма и гостеприимства		
	Программа взаимодействия между научно-исследовательскими, производственными и туристскими организациями		Организация сети региональных центров содействия повышению качества туристских услуг путем внедрения инноваций			
			Создание, ведение и обновление Перечня эффективных инновационных технологий в сфере туризма и гостеприимства			
		Организация сети бизнес-инкубаторов инновационных малых предприятий в сфере туристских услуг				
Информационная поддержка		Организация тематического презентативного блока «Инновации в туризме» на форуме «Открытые инновации»				
	Создание информационного проекта «Инновации в туризме»		Развитие проекта «Инновации в туризме» путем расширения тематических и региональных приложений			
Стимулирование	Учреждение Премии «Инновации в туризме»	Cоставление и ведение ежегодного рейтинга инновационных туристских организаций				
		Проведение ежегодного конкурса на самую инновационно-активную туристскую организацию				
Кадры	Включение дисциплины «Инновационный менеджмент» во ФГОС «Туризм»	Разработка и реализация программ повышения квалификации специалистов сферы туристских услуг				
		Разработка и реализация программ повышения квалификации профессорско-преподавательского состава учебных организаций, ведущих подготовку специалистов в сфере туризма, по тематике инновационного развития качества туристских услуг				

в систему производства инновационной продукции;

– сотрудничество университетов и других вузов региона с передовыми предприятиями региона, реализующими инновационные проекты, и их совместную деятельность в области разработки учебных программ, издания учебников и монографий по инновационным технологиям, системам машин и оборудования, в деле подготовки специалистов высшей квалификации по новым профессиям и перспективным научно-инновационным направлениям.

В сфере подготовки кадров для индустрии туризма следует предусмотреть мероприятия по формированию компетенций, связанных с умениями и навыками поиска, отбора, разработки, внедрения и развития инновационных проектов в сфере туризма и гостеприимства. Также следует разработать серию программ повышения квалификации для профессионалов турбизнеса, профессорско-преподавательского состава, специалистов отрасли, рас-

крывающих значение инноваций в повышении качества услуг и обеспечении конкурентоспособности турпродукта российских дестинаций.

Данные рекомендации могут быть объединены в «дорожную карту» повышения качества туристских услуг Российской Федерации путем внедрения инноваций и перехода на принципы наилучших доступных технологий (таблицы 1, 2).

Таким образом, указанные мероприятия позволят использовать запущенный в настоящий момент в стране механизм перехода на инновационную экономику, активизировать заинтересованность производителей и разработчиков инновационных технологий к презентации своих продуктов представителям туротрасли, повысить информированность руководителей и предпринимателей в сфере туризма о существующих инновациях, распространить положительный опыт использования инноваций, сформировать в профессиональном сообществе традицию использования передовых иннова-

ционных технологий, лучших из доступных на рынке, подготовить профессиональные кадры в этой сфере.

Указанные достижения позволят повысить качество туристских услуг Российской Федерации и увеличить туристопоток в наши дестинации как внутреннего, так и въездного направления.

Литература

- Стратегия инновационного развития РФ на период до 2020 года (утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. № 2227-р).
- Белозерова Ю.М. Анализ современных тенденций в сфере международного туризма: возможности и угрозы для развития внутреннего туризма в регионах Российской Федерации // ж. Региональная экономика: теория и практика. – 2014 г. №10 (337). С. 59–64.
- Белозерова Ю.М. Стратегические направления развития туристско-рекреационного комплекса Российской Федерации на современном этапе // Вестник Универси-

тета (Государственный университет управления). Вып. 21. – М.: ГУУ, 2013 г. С. 018–023.

4. Богомолова И.П., Мантулин А.М., Голосов А.И. Адаптация зарубежных инноваций на российский рынок сегмента HORECA // Экономика. Инновации. Управление качеством. – 2013. – № 1 (2). С. 40–43.

5. Захаров А. Н., Игнатьев А.А. Инновации в международной торговле услугами на примере туризма // Российский внешнеэкономический вестник. – 2006. – № 8.

6. Исмаилов Т. А. Инновационная экономика – стратегическое направление развития России в XXI веке // Инновации. – 2003. – № 1.

7. Ляпунцова Е.В., Белозерова Ю.М. Роль информационных технологий в повышении эффективности социальной работы с молодежью // Экономика, статистика, информатика: Вестник УМО МЭСИ. – 2015. – № 2, с. 224–233.

8. Новиков В.С. Инновации в туризме: учеб. пособие. – М.: Академия. – 2010.

References

1. The strategy of innovative development of the Russian Federation for the period up to 2020 (approved by the Order of the Government of the Russian Federation dated December 8, 2011 № 2227-p).
2. Belozerova Yu.M. Analysis of current trends in international tourism: opportunities and threats for the development of domestic tourism in the regions of the Russian Federation // zh. Regionalnaya ekonomika: teoriya i praktika. – 2014 g. №10 (337). S. 59–64.
3. Belozerova Yu.M. The strategic directions of development of tourist and recreational complex of the Russian Federation at the present stage // Vestneyk Universiteta (Gosudarstvennyj universitet upravleniya). Vyp. 21. – М.: GUU, 2013 g. S. 018–023.
4. Bogomolova I.P., Mantulin A.M., Golosov A.I. Adaptation of foreign innovations to the Russian market segment HORECA // Ekonomika. Innovacii. Upravlenie kachestvom. – 2013. – № 1 (2). S. 40–43.
5. Zaharov A. N., Ignatev A.A. Innovations in international trade in services as an example tourism // Rossijskij vnesheekonomicheskij vestneyk. – 2006. – № 8.
6. Ismailov T. A. Innovative Economy – the strategic direction of development of Russia in the XXI century // Innovacii. – 2003. – № 1.
7. Lyapuncova E.V., Belozerova Yu.M. The role of information technology in improving the efficiency of social work with young people // Ekonomika, statistika, informatika: Vestneyk UMO MESI. – 2015. – № 2, s. 224–233.
8. Novikov V.S. Innovation in tourism: tutorial. – M.: Akademiya. – 2010.