

УДК 33 DOI: 10.14451/1.255.487

Инновационные технологии в сфере туризма и рекреации: сущность и специфика

© 2026 **Зяблицкий Евгений Павлович**

Аспирант. Новосибирский государственный университет экономики и управления, Новосибирск.
E-mail: zyablitskiy01@bk.ru

© 2026 **Биттер Наталья Викторовна**

Заведующий кафедрой рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства, доцент, кандидат педагогических наук. Алтайский государственный университет, институт географии, Барнаул.
E-mail: bitternv@mc.asu.ru

Ключевые слова: туризм, рекреация, сфера услуг, гостеприимство, IT-системы, управление, инновационные технологий, цифровизация.

В данной статье проводится комплексный анализ, посвященный исследованию инновационной деятельности на предприятиях санаторно-курортной отрасли. На основе изучения теоретических основ, международного и российского опыта, а также глубокого case-study инноваций в сфере услуг, выявляются ключевые тенденции, проблемы и барьеры на пути внедрения инноваций. Разрабатываются практические рекомендации по интеграции современных технологий, проводится их экономическое обоснование и оценивается потенциал для повышения конкурентоспособности отечественных курортных учреждений.

Введение

Санаторно-курортный комплекс России, являясь важнейшей составляющей как системы здравоохранения, так и индустрии туризма в настоящее время переживает период трансформации. Глобализация, изменение потребительских предпочтений и растущая конкуренция диктуют необходимость поиска новых путей развития. Ключевым фактором успеха в этих условиях становится инновационная деятельность, направленная на коренное улучшение качества услуг, оптимизацию операционных процессов и создание уникальных конкурентных преимуществ.

Анализ международного и российского опыта подчеркивает критическую роль государственно-частного партнерства, венчурного финансирования и развитой нормативно-правовой базы в успешном внедрении инноваций. Справедливо отметить отставание России по уровню инновационной активности предприятий (4–5% против 35% в США) и выделить объективные причины этого явления: дефицит финансирования, консерватизм менеджмента, слабую развитость инновационной инфраструктуры. Анализ международного опыта демонстрирует, что страны-лидеры в инновационном развитии создают для этого комплексные условия:

развитую законодательную базу, защищающую интеллектуальную собственность и поощряющую инвестиции в НИОКР; эффективные модели государственно-частного партнерства; мощную венчурную индустрию, готовую финансировать рискованные проекты; и плотную интеграцию между научными центрами и бизнесом. Внутренние барьеры, такие как недостаток долгосрочных инвестиций, консервативность управленческого мышления, ориентированного на краткосрочную прибыль, и слаборазвитая инновационная инфраструктура, часто сдерживают аналогичные процессы.

Российские учреждения, такие как «Алтай Вилладж Телецкое», Санаторий «Белокуриха», Оздоровительное объединение «Южный» и многие другие обладают значительным потенциалом: уникальная природно-ресурсная база (минеральные воды, лечебные грязи), разнообразный медицинский профиль и развитая инфраструктура.

Материалы и методы исследования.

В основу исследования легли методы анализа научной литературы, нормативных документов и открытых источников (включая отчеты о деятельности санаторно-курортных учреждений), а также систематизация, классификация и сравнительный анализ полученной информации, вторичный анализ данных социологических опросов сотрудников отрасли.

Целью исследования был системный анализ современных тенденций цифровизации и внедрения инноваций в санаторно-курортной сфере, выявление ключевых проблем и потенциала развития.

Объектом исследования выступает проектируемая информационная система санаторно-курортной сферы, которая, как предполагается, должна включать функциональные подсистемы, объединенные в единое информационное пространство. Это пространство призвано обеспечить поддержку процессов принятия управленческих решений как во внутренней, так и во

внешней среде. Особый акцент делается на подсистеме оценки качества услуг, доступной потенциальному потребителю [15]. Однако внедрение подобных IT-систем связано с длительным периодом оценки их эффективности и комплексными организационными вызовами [1].

Результаты анализа и выводы. В рамках исследования были выявлены и систематизированы основные направления уже внедренных инноваций:

Технологические инновации: внедрение комплексных IT-систем, интегрирующих функции управления бронированием, ведения электронной медицинской карты, планирования лечебных процедур, управления номерным фондом, взаиморасчетов и аналитики. Это позволило перевести документооборот в цифровой формат и централизовать данные [13].

Медицинские инновации: постоянное обновление перечня лечебных методик. Внедряются как аппаратные методы (лазерная терапия, криотерапия), так и современные немедикаментозные подходы (кинезиотерапия, акварабилитация), а также создаются комплексные целевые программы (антистресс, детокс).

Маркетинговые инновации: переход от стандартной путевки к пакетному принципу. Создание дифференцированных пакетов услуг («Премиум», «Семейный», «Оздоровительный уик-энд») для более гибкого удовлетворения потребностей рынка.

Инфраструктурные инновации: модернизация инженерных систем (очистка воды, энергосбережение), повышение физической безопасности, обновление дизайна в соответствии с современными эргономическими и эстетическими стандартами [2].

Однако ключевой вывод аналитической части заключается в том, что внедрение технологий является необходимым, но недостаточным условием успеха. Множество учреждений сталкиваются со значительными организационно-кадровыми барьерами, которые сводят на нет потенциал инноваций:

Дефицит цифровых компетенций: значительная часть персонала, особенно старшего возраста, обладает низким уровнем цифровой грамотности, что затрудняет освоение нового ПО.

Сопrotивление изменениям: наблюдается психологический барьер, вызванный страхом перед новым, непониманием целей преобразований и отсутствием мотивации для освоения новых навыков.

Неэффективное использование систем: сотрудники часто используют лишь базовый функционал сложных систем, не реализуя их интеграционный и аналитический потенциал для кросс-продаж, прогнозирования и глубокого анализа предпочтений гостей [5; 8; 21]. Как показало анкетирование, этому способствует недостаток теоретической и практической базы у сотрудников [18], что, в свою очередь, снижает инвестиционную привлекательность проектов автоматизации.

Таким образом, для успешной трансформации санаторно-курортного учреждения необходим комплексный подход, балансирующий между технологической модернизацией и целенаправленной работой с человеческим капиталом. Первостепенное значение приобретают программы обучения и адаптации персонала, формирование цифровой культуры организации и внедрение системы стимулов для освоения новых технологий. Только при условии преодоления кадрового сопротивления и раскрытия потенциала сотрудников инвестиции в IT-системы и другие инновации смогут обеспечить устойчивое конкурентное преимущество.

Результаты исследований

Проблема использования инновационных технологий в деятельности предприятий туристско-рекреационной сферы упирается не в отсутствие технологий, а в неготовность организации в лице ее сотрудников эти технологии полноценно принять и использовать.

Практический опыт показывает, что внедрение цифровых инструментов значительно повышает эффективность работы компаний в сфере

туризма и гостеприимства. Специализированное ПО, автоматизация процессов и онлайн-сервисы для клиентов доказали свою ценность. Эти технологии не только улучшают качество обслуживания, но и позволяют более рационально использовать ресурсы, что напрямую влияет на общую производительность. Мобильные приложения и онлайн-платформы упрощают планирование и продажу услуг, их согласование и получение консультаций, а также бронирование гостиниц, санаториев и т. д. Общение через социальные сети помогает быстро получать обратную связь. Хотя включение технологий требует начальных значительных затрат, также в дальнейшем они позволяют сократить расходы и избежать текучки кадров.

Системы учета и анализа позволяют более точно прогнозировать востребованность тех или иных услуг, что минимизирует инвестиционные риски и способствует более эффективному управлению ресурсами. Интеграция инновационных технологий с существующими условиями функционирования санаториев требует комплексного подхода не только со стороны менеджмента, но и участия всех сотрудников. Восприятие инноваций как части общей стратегии организации значительно облегчает процесс их внедрения. Важно не только создать технологическую инфраструктуру, но и обеспечить готовность персонала к изменениям [17].

Современные технологии делают предприятия туризма и рекреации более привлекательными для гостей. Они помогают работать быстрее и качественнее. Например, компьютерные системы учета и управления экономят время на обслуживании клиентов. Это привлекает людей и делает сферу услуг более клиентоориентированной.

За счет автоматизации рутинных задач улучшаются условия труда для персонала и руководство может перенаправлять ресурсы на более важные задачи. Это повышает мотивацию сотрудников и снижает текучесть кадров, тем самым улучшая общую работу предприятия.

Указанные факторы свидетельствуют о необходимости системного внедрения технологических новшеств в сервисной отрасли. Здесь

любое изменение должно проходить строгую проверку на эффективность и экономическую целесообразность. Проведение детального финансового анализа остается обязательным условием для устойчивой работы и роста компаний в контексте общемировой конкуренции.

В частности, для санаторно-курортного сегмента отсутствие продуманной долгосрочной стратегии способно ослабить его позиции на международной арене, где инновации становятся ключом к лидерству.

Реализация современных разработок в этой сфере напрямую влияет на финансовые показатели учреждений: увеличивает их прибыльность, помогает укрепиться на текущем рынке и открывает доступ к новым клиентским аудиториям.

Ключевыми шагами в направлении инновационного развития на анализируемом предприятии становятся создание стратегии управления инновациями и эффективное планирование процессов для реализации задуманного проекта. Стратегия управления инновациями охватывает четко структурированный план действий, календарный план и обеспечение необходимыми финансами, нацеленный на достижение цели.

Заключение

Безусловно, интеграция новшеств способствует улучшению рабочих процессов организации. Введение IT-систем в санаторно-курортные комплексы существенно повлияло на бизнес, обеспечивая множество преимуществ.

Интегрированные IT-решения, способствующие автоматизации и оптимизации управленческих процессов по всем направлениям деятельности санатория, включая бухгалтерский учет, контроль за финансовыми операциями,

взаимодействие с УФМС, предлагая всесторонний аналитический отчет и унифицированную платформу для координации работы различных отделов. Такая систематизация рабочих процессов позволяет более эффективно распоряжаться ресурсами и формирует комфортную и продуктивную среду для персонала.

IT-платформы позволяют интегрировать фирменный стиль санатория во все точки контакта с гостем. Это повышает узнаваемость бренда и создает единый, запоминающийся образ в глазах клиентов.

Автоматизация рутинных задач освобождает время сотрудников для решения более важных стратегических вопросов.

Для пациентов лечение становится удобнее и эффективнее. Врачи могут дистанционно планировать и корректировать лечебный курс, создавая по-настоящему индивидуальную программу для каждого гостя.

Дальнейшие исследования по данной теме могут осуществляться в следующих направлениях: изучение влияния конкретных инновационных технологий на повышение уровня удовлетворенности гостей и их повторные посещения санаторно-курортных предприятий, рассмотрение аспектов вложений в инновации, применение инновационных технологий. Одним из направлений исследований может также стать изучение влияния трендов здоровья, оздоровления, превентивной медицины на повышение спроса на дополнительные услуги санаторно-курортного туризма, что позволит в дальнейшем предприятиям быстрее адаптироваться к изменениям на рынке санаторно-курортного туризма и расширить целевой рынок потребителей.

Библиографический список

1. *Балашова Е. А.* Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М. : Вершина, 2012. – 176 с.
2. *Безрукова Н. Л., Янкевич В. С.* Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / под ред. В. С. Янкевича. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 416 с.
3. *Браймер Р. А.* Основы управления в индустрии гостеприимства : пер. с англ. – М. : Аспект Пресс, 2013. – 382 с.
4. *Бургонова Г. Н., Каморджанова Н. А.* Гостиничный и туристический бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения : учебник. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 351 с.

5. Вакуленко Р. Я., Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием. – М. : Университетская книга : Логос, 2013. – 242 с.
6. Василенко И. А. Международные переговоры : учебник. – М. : Юрайт, 2014. – 485 с.
7. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. – М. : Дашков и К, 2014. – 464 с.
8. Войнова Я. А. Развитие санаторно-курортного продукта в условиях социально-экономических вызовов // Известия Субтропического научного центра Российской академии наук. – 2024. – № 4–1. – С. 1–19.
9. Гостиницы для деловых туристов // Деловой туризм. – 2014. – № 9/10. – С. 10–11.
10. Гостиничная деятельность и понятие «гостиничного продукта» // Гостиничное дело. – 2014. – № 5. – С. 65–68.
11. Гостиничный и туристический бизнес / под ред. А. Д. Чудновского. – М. : Эксмо, 2012. – 352 с.
12. Деловой туризм в России // Деловой туризм. – 2014. – № 5. – С. 6–10.
13. Деловой туризм и бизнес туризм // Деловой туризм. – 2013. – № 3. – С. 5–6.
14. Деловой туризм набирает обороты // Деловой туризм. – 2013. – № 1. – С. 6–7.
15. Дементьев С. Как правильно подготовиться к проведению конференции // Международный деловой туризм. – 2012. – № 3. – С. 7.
16. Европейский гостиничный маркетинг : учебное пособие : пер. с англ. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 224 с.
17. Ермаков Д. Что выбрать для конференции // Международный деловой туризм. – 2012. – № 10. – С. 15–16.
18. Криворучко М. Ю. Тенденции развития гостиничного бизнеса на территории Российской Федерации в 2024 году : Материалы VII Международной научно-практической конференции, Москва, 20 сентября 2024 года // Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства. – М. : Редакция научных изданий Российского государственного университета туризма и сервиса, 2024. – С. 246–252.
19. DeMicco F. J. New innovations in medical tourism and wellness in Europe: Switzerland // Medical Tourism and Wellness: Hospitality Bridging Healthcare (H2H). – New York : Apple Academic Press, 2017. – P. 279–288.
20. Lee S. H., Lee C. K. The Role of Innovative Wellness Services in the Luxury Hotel Industry: A Case Study of the Mandarin Oriental Hotel Group // International Journal of Contemporary Hospitality Management. – 2020. – Vol. 32, no. 6. – P. 2185–2204.
21. Smith M., Puczkó L. The Role of Wellness Tourism in the Development of Innovative Tourism Products: A Case Study of the Czech Republic // Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism. – 2015. – Vol. 15, no. 1/2. – P. 129–148.
22. Sparks B., Kandampully J. The Future of Spa and Wellness: Embracing Innovation and Technology // Worldwide Hospitality and Tourism Themes. – 2019. – Vol. 11, no. 1. – P. 112–119.