

Новиков В.С.

Инновации в туризме

-М.: ИЦ "Академия", 2007. - 208 с.

Раскрыты с использованием опыта отечественных и зарубежных исследований инновации в социально-культурном сервисе и туризме, особенности инновационных процессов, а также эволюционные изменения в этих областях. Рассмотрены функции инноваций и управление инновационной деятельностью в туризме и сфере услуг, принципы устойчивого развития туризма, внедрения вспомогательного счета туризма как метода оценки его экономической эффективности, влияние научно-технического прогресса и инноваций в смежных с туризмом отраслях на нововведения в туристской деятельности.

Для студентов высших учебных заведений. Может быть полезно аспирантам и преподавателям туристского и гостинично-ресторанного бизнеса.

Содержание

Предисловие

Глава 1. Предпринимательство и инновации

- 1.1. Экономическое развитие общества и предпринимательской деятельности
- 1.2. Цикличное развитие экономики. Исследования Н.Д.Кондратьева, теория инновационных процессов Й.Шумпетера
- 1.3. Роль предпринимателя в инновационных процессах
- 1.4. Предпринимательская деятельность в туристской сфере

Глава 2. Сущность и функции инновационной деятельности

- 2.1. Содержание понятия "инновация"
- 2.2. Виды инноваций
- 2.3. Инновационные процессы
- 2.4. Жизненный цикл и функции инноваций
- 2.5. Инновационная деятельность в туризме

Глава 3. Государственное регулирование инновационного развития

- 3.1. Национальная инновационная система
- 3.2. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов
- 3.3. Регулирование инновационной деятельности в промышленно развитых странах
- 3.4. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации
- 3.5. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме

Глава 4. Стратегия и планирование инновационной деятельности

- 4.1. Содержание и характеристика различных типов стратегий
- 4.2. Планирование инноваций и инновационные проекты
- 4.3. Роль и характер инвестиций в инновационных процессах
- 4.4. Риски в инновационной деятельности

Глава 5. Управление инновационной деятельностью в компании

- 5.1. Организация инновационной деятельности
- 5.2. Создание нововведений и их внедрение
- 5.3. Классификация предприятий по типу инновационного поведения
- 5.4. Инновационная деятельность в туристских компаниях

Глава 6. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах

- 6.1. Человеческий фактор
- 6.2. Интеллектуальный продукт
- 6.3. Использование прав на интеллектуальную собственность в сфере туризма
- 6.4. Охрана и защита интеллектуальной собственности

Глава 7. Нормативно-правовое регулирование

- 7.1. Правовые акты Российской Федерации
- 7.2. Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий

Глава 8. Влияние научно-технических нововведений на развитие туризма

- 8.1. Инновационные процессы на транспорте, в средствах размещения
- 8.2. Развитие информационных технологий. Глобальные распределительные системы

Глава 9. Инновационные процессы в туризме

- 9.1. Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма
- 9.2. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в туризме
- 9.3. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта
- 9.4. Роль Всемирной туристской организации в стимулировании и распространении инноваций
- 9.5. Принципы устойчивого развития туризма
- 9.6. Вспомогательный счет туризма (ВСТ)
- 9.7. Применение положений Генерального соглашения по торговле

услугами (ГАТС) - инновация для российского туристского бизнеса
9.8. Практика нового туризма

Заключение

Словарь терминов

Список литературы

Предисловие

В России предпринимаются активные действия по переходу на инновационный путь развития экономики. Особое внимание в последнее время стало обращаться на совершенствование инновационных процессов в области науки и техники, материального производства и менеджмента. Инновации - это ничто иное, как действия по внедрению достижений науки и техники в технологии и управление, в том числе и в социальной сфере, т.е. в организациях, занимающихся предоставлением услуг населению.

Нововведения характерны для различных сфер человеческой деятельности. Инновационные процессы имеют специфические особенности, хотя и подчиняются общим закономерностям экономического развития. Это касается и туристского бизнеса, который согласно Федеральному конституционному закону "О Правительстве Российской Федерации" относится к социальной сфере. Более того, туризм является частью социально-экономической системы общества, и не случайно в некоторых странах индустрию туризма включают в производственную деятельность.

Сфера обслуживания - совокупность отраслей и видов деятельности, связанных с удовлетворением нематериальных потребностей человека в виде услуг. Согласно определению, приведенному в ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения", "услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной

деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента", а обслуживание - это деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с ее потребителем.

В учебнике "Курс экономики" утверждается, что "создание любого экономического продукта и сопутствующее ему преобразование ресурсов, связанных с использованием человеческого труда, представляет собой производство". Из этого можно предположить, что обслуживание фактически является производством услуги, совпадающим с ее потреблением.

Там, где люди создают продукт, информацию, преобразуют их своим трудом, существует производство в различных формах. Авиакомпании используют самолеты, топливо, компьютерные системы бронирования билетов и предоставляют своим пассажирам возможность быстрого перемещения из одного конца страны в другой. Туристские фирмы обеспечивают знакомство с культурными ценностями и природными красотами, размещение и питание людей, дают им возможность отдохнуть и восстановить свои силы - все это тоже производство.

В зависимости от вида продукции производство может быть разделено на материальное, информационное и предоставление услуг. Работники сферы туризма имеют дело с многообразием форм и методов организации отдыха, путешествий, культурного досуга. Развитие туристского бизнеса возможно только на основе внедрения новых идей, совершенствования процессов производства товаров и услуг, расширения их ассортимента.

Различают инновацию процессов и самих продуктов. Инновация продуктов, возможно, имеет даже большее значение для повышения качества жизни в длительной перспективе.

Сегодня вряд ли правомерно считать труд в сфере материального производства производительным, а в остальных сферах - непроизводительным. Цель этой книги состоит в том, чтобы показать, какие инновационные процессы происходят в туристской деятельности, как на эти процессы влияют нововведения в тесно связанных с ней отраслях, какие факторы стимулируют инновации и механизм управления ими.

Инновационные процессы в туристском бизнесе могут выступать в самых различных формах, они имеют свои особенности, оказывающие влияние на его развитие.

Рассматривать инновации в туризме невозможно без знаний циклов развития общества, причин появления новшеств и особенностей их внедрения. Поэтому в начале книги даются характеристики предпринимательства и бизнеса как более объемного понятия. Бизнес - это экономическая деятельность в условиях рынка, направленная на получение прибыли. Основное звено бизнеса - организация, которая занимается хозяйственной деятельностью, производством товаров и услуг. Предприниматели вносят новшества в систему бизнеса, тем самым способствуя изменениям его форм.

Краткое изложение теоретического наследия Н.Д.Кондратьева и Й. Шумпетера, а также этапов цикличного развития экономики, технологических укладов дает возможность увидеть, как эти

явления влияют на инновационные процессы. Показана роль государства в определении стратегии инновационного развития и стимулировании его процессов, в том числе через правовое регулирование. Рассматриваются функции инновационной деятельности, вопросы управления ею в туристском бизнесе, роль интеллектуальной собственности как основы инноваций.

Анализ инноваций показывает, что иногда они являются возрождением полезного, забытого ранее, но в другой форме. Большинство продуктов интеллекта через определенный промежуток времени исчезают, о некоторых забывают, но затем они снова возвращаются уже в другом, более совершенном виде. Инновации - это медленный процесс, и многие современные компании своим лидирующим положением обязаны поколениям, которые работали на будущее несколько десятков лет назад. Благодаря своим сегодняшним нововведениям многие малоизвестные компании станут лидерами в обозримом будущем. Сознательный упор на инновации больше всего необходим там, где технологические изменения наименее эффективны. Например, развитие и выживание туристской компании зависит от введения новых и совершенствования традиционных видов туризма, постоянного поиска лучших и более экономичных способов продвигать и продавать туристский продукт, улучшать его качество. . Важным является изучение теоретических положений и практического опыта в области создания и внедрения инноваций.

В учебном пособии использованы публикации отечественных и зарубежных авторов и организаций по опыту работы туристских предприятий, а также по собственному опыту автора.

Глава 1. Предпринимательство и инновации

1.2. Циклическое развитие экономики. Исследования Н.Д.Кондратьева, теория инновационных процессов Й.Шумпетера

1.2.1. Исследования Н.Д.Кондратьева о циклическом развитии экономики

Успешное развитие общественных систем зависит от периодически происходящих инновационных процессов, которые затрагивают не только область науки и технико-технологической сферы, но и тесно связаны с экономическими и социальными преобразованиями.

Появление нововведений носит волнообразный характер - одна инновация заменяется другой, более продвинутой, обеспечивая постоянное развитие социальной системы. Периодически сменяющие друг друга волны изменений соответствуют различным уровням организации конкретной социальной системы. Этот волнообразный характер связан с фазами научно-технических и экономических циклов.

Значительный вклад в становление концепции волнообразного развития социально-экономических систем внес выдающийся русский экономист и социолог Н.Д.Кондратьев (1892-1938).

Николай Дмитриевич Кондратьев закончил юридический факультет Петроградского университета. В 1920 г. он создал при Петровской сельскохозяйственной академии Конъюнктурный институт, который возглавлял до 1928 г. В этот период публикуются его экономические труды, получившие

международное признание. В 1930 г. он был арестован и приговорен к восьми годам лишения свободы. Будучи в заключении Кондратьев продолжает научную работу. В сентябре 1938 г. был расстрелян. Реабилитирован в 1987 г.

С его именем связано открытие длинных волн (Кондратьевских циклов) экономической конъюнктуры. Кондратьев, исследовав данные статистического и описательного характера о динамике экономической конъюнктуры по Англии, Франции, Германии и США с конца XVIII в., пришел к выводу о существовании больших циклов экономической конъюнктуры продолжительностью около 48 - 55 лет. Согласно его исследованиям первый такой цикл начался в конце 1780-х - начале 1790-х гг. и продолжался до 1844-1851 гг.; второй цикл - с 1841 - 1851 по 1890-1896 гг.; третий начался в 1890-1896 гг. По мнению современных исследователей, этот цикл продолжался вплоть до 1939 - 1945 гг.

Структура Кондратьевских циклов достаточно проста. Каждый цикл состоит из двух частей, или волн: повышательной и понижательной. Повышательная волна - это период длительного преобладания высокой хозяйственной конъюнктуры в мировой экономике и ее бурного развития, сравнительно легкого преодоления кратковременных кризисов. Понижательная волна - это период длительного преобладания низкой хозяйственной конъюнктуры, когда, несмотря на временные подъемы, доминирует депрессия и вялая деловая активность, а мировая рыночная экономика развивается неустойчиво. В период понижательной

волны мировое хозяйство как бы накапливает силы и ресурсы для нового рывка, нового витка эволюции.

Кондратьев установил четыре тенденции в развитии больших экономических циклов:

а) перед началом и в начале повышательной волны каждого большого цикла наблюдаются глубокие изменения в условиях экономической жизни общества; они выражаются в значительных изменениях техники (чему предшествуют в свою очередь значительные технические открытия и изобретения), вовлечении в мировые экономические связи новых стран, изменении добычи золота и денежного обращения;

б) на периоды повышательной волны каждого большого цикла приходится наибольшее количество социальных потрясений (войн и революций);

в) периоды понижательной волны каждого большого цикла сопровождаются длительной и ярко выраженной депрессией сельского хозяйства;

г) в период повышательной волны больших циклов средние капиталистические циклы характеризуются краткостью депрессий и интенсивностью подъемов; в период понижательной волны больших циклов наблюдается обратная картина.

Сегодня экономическая наука в целом определяет феномен больших циклов следующим образом: это конъюнктурные колебания продолжительностью 45 - 60 лет, проявляющиеся в динамике цен, выпуске продукции и показателях различных

отраслей и сфер народного хозяйства, определяемых долгосрочным изменением тенденций спроса и предложения.

Циклы длинной волны экономического развития и циклы технологического развития находятся в причинно-следственной связи: каждый экономический спад и последующая депрессия вызывали инновационный процесс, востребовавший новые технологии и тем самым стимулировавший очередную волну технологического подъема.

Технологические изменения тесно связаны с социальными, политическими и культурными сдвигами. Все они, в конечном счете, определяются периодически возникающей для человека и общества необходимостью адаптироваться к новым ситуациям, вызванным изменениями природных, демографических, экологических, экономических, геополитических и иных условий. Каждый из сдвигов решает определенные проблемы общества, но тут же порождает новые, подчас еще более острые, и социальная система неизбежно переживает периоды то взлета, то падения.

При этом конец предшествующей волны исторического развития есть начало новой волны. Причем прошлая эпоха не исчезает бесследно - она продолжает жить в виде техники и технологий, культуры и мировоззрения людей, определивших в прошлом выбор дальнейшего движения общества.

Работы Н.Д.Кондратьева, которого американский ученый П. Друкер назвал экономистом номер один XX в., послужили толчком к началу серьезных исследований о роли инноваций в экономическом развитии. Кондратьев считал, что в течение

примерно двух - двух с половиной десятилетий перед началом повышательной волны большого цикла наблюдается появление технических изобретений, которые находят применение в промышленной практике и подталкивают реорганизацию производственных отношений и начало повышательной волны больших циклов. Выводы Н.Д.Кондратьева легли в основу теории инноваций, разработанной Йозефом Шумпетером.

1.2.2. Теория инновационных процессов Й.Шумпетера

Американский экономист австрийского происхождения Йозеф Шумпетер (1883 - 1950) исследовал проблемы конъюнктуры, историю экономических учений и экономической системы. Ему принадлежит концепция экономической динамики и циклов, центральное место в которой отводится предпринимательской функции.

Экономическая динамика основывается на распространении различных нововведений, которые инициируются действующими экономическими агентами.

Шумпетер определяет экономического агента как предпринимателя, постоянно "вбрасывающего" в экономику новое и тем самым изменяющего само положение равновесия. Именно предприниматели вызывают рост и метаморфозы экономики, рискуя и изобретая новые комбинации использования факторов производства. Именно они способствуют выпуску новых товаров, более эффективно используют уже известные материалы, внедряют новые технику и технологии, осваивают новые рынки сбыта,

переходят к более рациональным формам организации производства и управления им. Важнейшую роль в экономическом процессе Шумпетер отводил изменениям и инновациям, приводящим к замене старого новым в процессе свободного творчества.

Познакомившись с теорией Н. Д. Кондратьева, И. Шумпетер высоко оценил концепцию больших циклов конъюнктуры и ввел понятие "Кондратьевские циклы". Соединив свои разработки о роли предпринимателя в процессе экономического развития и теорию долгосрочных колебаний экономической динамики Кондратьева, Шумпетер создал теорию инновационных циклов, в которой длинноволновые колебания определил как одну из форм проявления экономической динамики, порождаемой инновационным процессом.

По Шумпетеру, побудительным мотивом к поиску и внедрению новых комбинаций является прибыль, которая становится вознаграждением за нововведения. Определяющую роль здесь играет не конкуренция цен или качества, а конкуренция новых продуктов, технологий, источников снабжения, организационных форм. Вначале конкуренцией нововведений, способствующей росту продукции и прибылей, пользуется небольшое число предпринимателей, те, кто раньше других их использует. Когда нововведения распространяются, то производственные затраты выравниваются и прибыль исчезает.

По мнению Шумпетера, центральным субъектом в процессе изменений внутри системы является предприниматель, который

внедряет новшества в периоды спокойствия и равновесия. Такие нововведения приводят к нарушению непрерывности, требуют отказа от старого (продукты, формы организации и др.) в пользу непривычного нового и связаны с риском. Старое вытесняется - начинается процесс "созидательного разрушения".

Однако концепция "созидательного разрушения" Шумпетера постепенно утрачивает былое теоретическое могущество, поскольку с ее помощью трудно объяснить новые экономические явления, порожденные современной динамикой глобализации, когда спад деловой активности может сопровождаться усиливающимся доминированием конкретной страны и внедрением передовых технологий и разработок в серийное производство при сокращении занятости в высокотехнологичных отраслях. Скорость экономических изменений в настоящее время настолько велика, а инерция экономического знания настолько сильна, что экономическая наука в ряде случаев просто не успевает за текущими изменениями.

Наследие Й. Шумпетера продолжает активно изучаться учеными, которые представляют различные течения в экономической науке, причем каждый берет то, что представляет наибольшую ценность и наименьшую угрозу.

1.2.3. Технологические уклады развития

Теория длинных волн оставалась невостребованной более тридцати лет, экономисты стали активно интересоваться ей в конце 1970-х - начале 1990-х гг. Этот период характеризовался попытками найти базовую причину существования длинных волн. Анализом этих проблем занимались видные зарубежные и отечественные экономисты, которые высказали и обосновали положение о том, что именно крупные технологические сдвиги вызывают длинные (Кондратьевские) волны мировой конъюнктуры.

Существенным вкладом в развитие инновационной теории в любой сфере деятельности можно считать разработку концепции технологических укладов (С.Ю.Глазьев), определяющих уровень конкурентоспособности продукции и реализующих целый комплекс базисных инноваций.

Технологический уклад - это некоторая совокупность производств и технологий, находящихся примерно на одном и том же уровне развития и образующих такую экономическую систему, которая способна осуществлять процессы повышения производства и собственного расширения преимущественно за счет внутренних ресурсов.

Технологические уклады характеризуются ядром, ключевым фактором и организационно-экономическим механизмом регулирования (табл. 1.1).

В таблице отражены пять характерных исторических этапов (технологических укладов) экономического развития, каждый из которых связан с внедрением новых научно-технических достижений своего времени.

Параметры	Тип инновационного поведения по Л. Г. Раменскому			
	Виоленты	Пациенты	Эксплеренты	Коммутанты
	Тип компании (классификация Х. Фризевинокеля)			
	Львы, слоны, бегемоты	Лисы	Ласточки	Мыши
Уровень конкуренции	Высокий	Низкий	Средний	Средний
Новизна отрасли	Новые	Зрелые	Новые	Новые, зрелые
Какие потребности обслуживают	Массовые, стандартные	Массовые, но не стандартные	Инновационные	Локальные
Профиль производства	Массовый	Специализированный	Экспериментальный	Универсальный, мелкий
Размер компании	Крупные	Крупные, средние, мелкие	Средние, мелкие	Мелкие
Устойчивость компании	Высокая	Высокая	Низкая	Низкая
Расходы на НИОКР	Высокие	Средние	Высокие	Отсутствуют
Фактор силы и конкуренции	Высокая производительность	Приспособленность к особому рынку	Опережение в нововведениях	Гибкость

Каждый новый технологический уклад значительно увеличивал производственные возможности общества. Одновременно происходили большие изменения в организации производства. Разработка новых технологических достижений происходит и в настоящее время. Однако следует иметь в виду, что технологическая база общества многоукладна. В ней одновременно

сосуществуют современный (преобладающий), уходящий, приходящий, зарождающийся, реликтовый уклады. Их соотношение формирует технологическую структуру экономики.

В начале XXI в. мировая экономика активно пытается формировать новую парадигму научно-технического развития. Ее слагаемыми выступают: быстрое развитие "экономики знаний", усиление социальной ориентации новых технологий, глобальный характер создания и использования знаний, технологий, продуктов и услуг.

Уже в настоящее время постепенно начинает формироваться, шестой технологический уклад. По мнению Ю.В.Яковца, автора концепции инновационного прорыва, в мире в течение ближайших 10-15 лет будет осуществлен переход к шестому технологическому укладу. Основой шестого уклада будет развитие биоинформатики, био- и нанотехнологий, фотоинформатики, глобальных информационных сетей и CALS-технологий.

CALS-технологии - это единая стратегия правительства и промышленности, концентрирующаяся на перестройке бизнес-процессов в высокоавтоматизированный и интегрированный процесс управления жизненным циклом продукта. Главная цель этой технологии - сокращение времени продвижения на рынок, сокращение стоимости и повышение качества по всему жизненному циклу изделий.

В России на сегодняшний день наличествуют третий, четвертый, пятый и шестой уклады. По оценкам специалистов, 50%

промышленности относится к четвертому укладу, 4 % - к пятому и 1 % - к шестому.

Наряду с концепцией технологических укладов, распространена иная точка зрения на циклы эволюции мировой экономической и политической системы, которой придерживается российский социолог В. И. Пантин. Согласно разработанной им системе, полный цикл эволюции мировой экономической и политической системы включает четыре фазы крупных изменений и сдвигов: структурный кризис; технологический переворот (промышленно-технологическая революция); великие потрясения в международной экономике и политике; революция международного рынка. Совокупность этих четырех фаз образует виток спирали мирового развития, при этом фазы структурного кризиса и великих потрясений в международной экономике и политике соответствуют понижательным волнам Кондратьевских циклов, а фазы технологического переворота и революции международного рынка - повышательным (табл. 1.2).

Таблица 1.2 Циклы эволюции мировой экономической и политической системы

Цикл	Фаза	Примерная датировка, годы	Примерная продолжительность, лет
1	1. Структурный кризис	1753-1789	Около 36
		1789-1813	» 24
	2. Технологический переворот	1813-1849	» 36
		1849-1873	» 24
	3. Великие потрясения		
	4. Революция международного рынка		

2	1. Структурный кризис	1873-1897	» 24
		1897-1921	» 24
	2. Технологический переворот	1921-1945	»24
		1945-1969	
	3. Великие потрясения		
	4. Революция международного рынка		
3	1. Структурный кризис	1969-1981	» 12
		1981-2005	» 24
	2. Технологический переворот	2005-2017	»12
		2017-2041	»24
	3. Великие потрясения		
	4. Революция международного рынка		

Из таблицы следует, что в настоящее время мир находится в конце фазы технологического переворота, способствующего экономическому и социальному развитию и накануне приближающейся фазы великих потрясений в мировой экономике и политике.

1.3. Роль предпринимателя в инновационных процессах

Впервые описание качеств, необходимых предпринимателю, появилось в работах французского экономиста Жана Батиста Сея, который считал, что предприниматель должен выделяться стремлением создавать новые способы производства и управления, при этом понимать людей и рисковать. Это лицо, которое "перемещает ресурсы из области низкой производительности и низких доходов в область высокой производительности и прибыльности".

С тех пор трактовка понятия "предприниматель" не претерпела значительных изменений, хотя по мере развития общества менялся не только тип, но и психология предпринимателя. Вначале он владел и управлял своим капиталом, совмещая эти функции с личным производительным трудом. Со временем стал организатором производства, не всегда являясь владельцем капитала.

Нынешнее представление о предпринимателе и его функциях сложилось только к середине XX в. Современный предприниматель преследует цели: стремится к экспансии, расширению своего бизнеса, выживанию в условиях конкурентной борьбы и передаче своего дела наследникам.

Еще на рубеже XIX-XX вв. деятельностью предприятий и фирм начинают управлять менеджеры - люди, которые, работая в условиях нестабильности рынка и неопределенности возможных результатов, берут на себя бремя рисков и добиваются успеха,

выступая в качестве преобразователя и созидателя в осуществлении проектов, в том числе национального и международного значения.

Помимо изменений в социальной базе предпринимательства происходит также расчленение и специализация, вместо одного появляются несколько типов предпринимателей:

поставщик капитала - финансист;

поставщик нового знания - "изобретатель" технической или маркетинговой идеи;

поставщик организационной схемы - эксперт (юрист или экономист), предлагающий организационно-правовые формы для создания или трансформации предприятия;

поставщик управленческих технологий - менеджер, разрабатывающий структуру внутренних и внешних связей нового предприятия.

Конечно, возможно совмещение некоторых функций, однако с течением времени оно все более затрудняется даже на средних предприятиях. Люди, способные выполнять непростые предпринимательские функции, должны обладать определенными качествами: интуицией и чутьем на новые нестандартные пути; энергией и волей, чтобы отказаться от устоявшихся порядков и преодолевать инерцию экономических и социальных процессов.

Профессор Даремской школы бизнеса в Англии Алан Гибб считает, что предприниматель - это энергичная личность, демонстрирующая определенные черты и стандарты активного поведения и мышления, причем обычно в сфере деловой жизни.

По утверждению известного американского специалиста по управлению Питера Друкера (1909 - 2005), предприниматели видят экономический ресурс там, где другие его не замечают. Они "пытаются создать новые и отличные от старых ценности, превратить "материалы" в "ресурс" или облечь существующие ресурсы в новую и более продуктивную форму". В основе предпринимательской деятельности лежит систематизированная инновационная деятельность, т.е. поиск и использование новых возможностей удовлетворения желаний и потребностей человека.

Предприниматель, по Й.Шумпетеру, должен соединять, комбинировать факторы производства; он ищет новые формы его организации, усовершенствования в коммерческих комбинациях.

Речь идет о функции, осуществляемой периодически разными субъектами, которая неразрывно связана с новшествами. Предприниматель не обязательно сам изобретает "новые комбинации", часто он заимствует чужой хозяйственный опыт. Мотивами его деятельности являются: саморазвитие личности, достижение успеха, преодоление трудностей.

Участие предпринимателя в инновационных процессах определяет его психология. Во-первых, он имеет склонность к творчеству, созиданию и инновациям. Это позволяет ему постоянно искать новые идеи и стремиться к их внедрению у себя на предприятии. Во-вторых, предприниматели испытывают жажду экспансии и расширения своей деятельности. В-третьих, им присущ хозяйственный оптимизм - они всегда верят в удачу своего дела. В-четвертых, при отсутствии достоверной информации о будущем

необходимо обладать такими чертами, как расчетливость и аналитический стиль мышления. Тогда можно оценить вероятности различных исходов (благоприятных и неблагоприятных), преобразуя неопределенность в предпринимательский риск.

Подчеркивая роль предпринимателя в инновационном процессе, И.Шумпетер исходил из теории, что исходное положение экономической системы - чистое равновесие. По его мнению, в условиях рыночной экономики предприниматель-новатор выступает движущей силой изменений, возмущающих равновесие экономической системы. При внедрении инноваций привычный порядок взаимоотношений нарушается действиями предпринимателей-новаторов, которые вытесняют "консерваторов" с поля экономических взаимодействий и занимают освободившиеся пространства.

Однако и "новаторы", и "консерваторы" выполняют в хозяйственной деятельности определенную позитивную функцию. Наличие "консерваторов" позволяет выявить и определить новацию. Кроме того, они обеспечивают сохранение сложившихся стандартов до того момента, пока под влиянием "новаторов" не начнет происходить переход к новым стандартам, которые постепенно становятся все более привлекательными.

Модель поведения "новатора" при внедрении новаций требует большего денежного обеспечения по сравнению с консервативной. Издержки "новатора" складываются из затрат на поиск и обработку информации, на заключение контрактов по разработке новой идеи, на производство продукта и продвижение его на рынке, а также на

возможное внедрение новой организационной формы. "Новатор", несмотря на убытки в начальной фазе, за счет роста объема продаж и расширения рыночных ниш успешно движется в сторону повышения уровня рентабельности. С течением времени "новатор" может превратиться в "консерватора" или раскрыть новаторский потенциал в смежных областях.

Общая величина издержек "консерватора" ниже издержек "новатора". Однако, чтобы "защитить" рыночную нишу, вести поддерживающую рекламу, компенсировать расходы на дорожающие ресурсы при сохранении цен на выпускаемые изделия без сокращения объема продаж, "консерватор" движется в сторону снижения уровня рентабельности. У него появляются две перспективы - превратиться в "новатора" или, сохранив свою консервативную модель, уйти с рынка.

Названные факторы регулируют число "новаторов" и "консерваторов" в экономике (существенное влияние на этот процесс оказывают непредсказуемые сдвиги в институциональной структуре и мероприятия экономической политики), определяют модель их поведения (табл. 1.3).

Таблица 1.3 Модели поведения агентов в экономической эволюции

Параметры	«Новаторы»	«Консерваторы»
Цель	Реализация новых идей, технологий, продуктов	Сохранение прежних позиций в области идей, технологий, продуктов
Область приложения усилий и результат	Новые направления деятельности, значительно и постоянно расширяющиеся	Эксплуатация старых сфер, форм и методов. Стабильная или сокращающаяся деятельность в процессе конкуренции с «новаторами»
Интервал функционирования	1. До превращения в «консерватора». 2. До внезапного банкротства в процессе конкуренции с «новаторами» и «консерваторами»	1. До выхода из хозяйственного поля (банкротства) или изменения вида деятельности. 2. До превращения в «новатора»
Издержки модели поведения	Невысокие при отлаженном денежно-кредитном механизме	Значительные или постоянно увеличивающиеся
Устойчивость к изменениям	Высокая — за счет новизны реализуемых проектов	Низкая — за счет роста издержек

На уровне отдельно взятой компании или фирмы проблема эволюции системы "новатор -консерватор" сводится к их сосуществованию в рамках одной экономической организации. При этом осваиваются новые продукты и рынки, а также выпускается "старая" продукция. Такое сочетание создает определенный запас прочности для фирмы, обеспечивает эффективное

перераспределение ресурсов и, в конечном счете, положительно сказывается на развитии организации.

Анализ предпринимательской деятельности в развитых странах показывает, что малые и средние фирмы, даже при рискованной деятельности, играют новаторскую роль в развитии наукоемких высокотехнологичных производств, в быстром освоении новшеств. Крупные корпоративные структуры также тяготеют к инновациям, поскольку имеют для этого большие материальные и финансовые возможности для освоения базовых, стратегических новшеств.

1.4. Предпринимательская деятельность в туристской сфере

В организации путешествий первыми предпринимателями были купцы, перемещавшиеся из одного места в другое в поисках товаров и рынков сбыта. Они-то и стали организовывать поездки людей, не имевших отношения к торговле, но хотевших увидеть и познать что-то новое.

В античном мире путешествия в подавляющем большинстве случаев были связаны с выполнением государственных задач, торговлей, просветительством. Были и другие причины для путешествий: религиозные праздники, спортивные состязания, отдых, лечение и, наконец, поиски приключений.

В те далекие времена путешествия были рискованным делом. Люди передвигались из одного места в другое водным или сухопутным путем, часто преодолевали капризы стихии, подвергались другим опасностям (нападения разбойников, дорожные аварии и др.).

Для быстрого и надежного передвижения людей по суше были необходимы дороги, поэтому уже в Римской империи было развернуто их строительство, создавалась специальная инфраструктура для обслуживания путешествующих. На всех римских дорогах, в зависимости от рельефа местности и расстояния между городами, через каждые 12 или 18 римских миль имелись станции. Они были двух видов.

Первый (mutations) - привалы для смены лошадей, мулов, волов, отдыха в тавернах-ночлежках.

Другой вид - место отдыха (*mansiones*), где принимали путешественников, имеющих официальные документы на право путешествия. Кроме смены лошадей, мулов и волов здесь в распоряжении путешественников были постоянный двор, конюшня, тележные мастерские, услуги ветеринаров, конюхов, плотников, возчиков. Вооруженные стражники поддерживали порядок и защищали путешественников от бандитов.

Для передвигавшихся по дорогам существовали путеводители (*itineraria adnotata*), схематические карты с символами (*picta*), обозначавшими реки, озера, морские маяки, места, оборудованные для перемены лошадей, остановок для ночлега и привалов для военных отрядов. Стоили такие путеводители весьма дорого. Недавно испанские археологи нашли четыре глиняные таблички для путешественников (*tesserae asturiana*), на которых указаны названия городов и расстояния, их разделяющие.

Римляне часто пользовались услугами частных транспортных контор для поездок по дорогам, рекам, озерам и морю. Отдых и ночлег в пути были не очень комфортными, но недорогими, что подтверждается сохранившимся счетом, который можно увидеть в одном из неаполитанских музеев. Богатые путешественники имели на дорогах, по которым обычно передвигались, собственные места для ночлега (*deversorii*) или обращались к друзьям, проживавшим на виллах по пути следования, обзаводились удостоверением гостеприимства (*tessera hospitalis*), которое гарантировало обслуживание в дороге, в том числе медицинскую и юридическую помощь при возникновении споров, и даже организацию

приличных похорон в случае смерти владельца документа в другом государстве.

Купцы, коммерсанты или другие лица, по профессиональным причинам часто выезжавшие за границу, устанавливали предварительные контакты с доверенными людьми в зарубежных странах, которые обеспечивали их прием и размещение, а также оказывали необходимую в поездке помощь. Этот институт гостеприимства (*hospitium*) был основан на принципах взаимности: иностранец имел право на такой же прием и поддержку на территории Римской империи. Обязанности, вытекающие из таких договоренностей, считались священными. Каждая из сторон могла разорвать договор только после публичного и официального извещения о своем намерении.

Образование молодого привилегированного римлянина не считалось завершенным до осуществления поездки в какую-либо страну (чаще всего в Грецию) для ознакомления с ее культурой и наукой, а также обучения у знаменитых в то время философов, историков и медиков. Римская знать путешествовала на крупных парусных кораблях (до 150 м длиной и водоизмещением до 1 000 т), на которых имелись все условия для комфортного путешествия. Менее обеспеченные римляне путешествовали на грузовых судах, которые направлялись для закупки товаров. Такие поездки были практически безопасными, так как император Август (63 г. до н. э. - 14 г. н.э.) создал несколько специальных постоянных эскадр военных кораблей для охраны морских путей на Средиземном море.

Мотивация путешествий в те времена была почти такой же, как и в настоящее время. Римская знать посещала различные страны с целью ознакомления с их достопримечательностями и для получения образования, оздоровления на минеральных и термальных источниках (некоторые из них сохранились до сих пор). Римлян по праву можно считать родоначальниками туристских поездок с целью отдыха и лечения.

Естественно, что такие поездки сопровождались развлечениями, охотой, посещениями храмов и религиозных мест, экскурсиями, дегустацией знаменитых вин, что популярно и сейчас. Звали в дорогу спортивные состязания, большие игры гладиаторов, устраиваемые морские сражения. Большой популярностью пользовались Олимпийские игры в Греции, охота на крупных животных в Египте, поездки в горы.

Как видим, во времена античного Рима уже существовали различные формы организации поездок обслуживания путешественников, создавалась инфраструктура, способствовавшая успешному перемещению людей из одного места в другое.

Развитие международной торговли в Средние века привело к созданию в городах специальных мест для проживания купцов и хранения товаров. В XII в. в Новгороде, который являлся крупным торговым центром, находились иноземные и русские гостиные дворы: Готский, Немецкий, Датский, Шведский, а также Псковский и Тверской. Здесь находило пристанище значительное число торговых людей. Как свидетельствуют сохранившиеся исторические документы, Немецкий гостиный двор, например, был

рассчитан на размещение в нем до двухсот человек. Уже тогда в Новгороде появились правила поведения и торговли иноземных купцов, которые назывались "скра", что означает "книга законов", или "судебник". Вся жизнь гостиных дворов была строго регламентирована едиными правилами проживания, внутреннего распорядка, поведения, торговли, взаимоотношений с местным населением.

Соответствующие статьи оговаривали порядок: "ни один самостоятельный купец не должен иметь более двух подручных, спящих при нем; если у него их больше, то пусть сам смотрит, где их пристроить". Оплата услуг за проживание была фиксированной, в зависимости от сроков пребывания. Запрещено было тревожить постояльцев ночью, устанавливалось определенное время принятия пищи для всех постояльцев. Те, кто не являлся в назначенное время к столу без уважительных причин, платили денежный штраф. Гостиные дворы охранялись днем и ночью всеми купцами без исключения (даже живущими вне территории двора), за уклонение от дежурства устанавливался штраф. За услуги переводчика должны были платить не меньше 8 гривен серебра. Руководил гостиним двором и следил за порядком староста, который представлял гостиный двор в отношениях с местными властями.

В первой половине XIX в. предпринимательскую деятельность в туризме связывают с именем Томаса Кука. Об истории создания и развития "конторы Кука" в Англии опубликовано много работ. Он был новатором в искусстве вовлечения людей в путешествия, правильно оценив возможности строящихся железных дорог и

экономических решений английского правительства (в 1840-х гг. профсоюзы добились ежегодных отпусков для рабочих и низших слоев среднего класса), заключил контракт с управлением железных дорог на регулярную поставку пассажиров, получив взамен право на скидки на железнодорожные билеты.

Т.Кук стал организовывать путешествия для посещения выставок, знакомства с достопримечательностями других стран.

Томаса Кука называли "Наполеоном экскурсий". Его туристская фирма в 1860 г. открыла свои филиалы в Италии (Неаполь и Палермо) и туристические агентства в Брюсселе, Кельне, Париже, Вене, Каире. В местах, посещаемых туристами, существовала четкая система предоставления услуг через частных лиц. Сотрудничество с ними осуществлялось по правилам рыночной конкуренции: при сдаче в наем помещений, распространении путеводителей, рекламных материалов и печатных изданий; продаже сувениров, лекарств; предоставлении услуг переводчиков и проводников (гидов).

Т. Кук активно использовал расширившиеся возможности морского и речного транспорта - организовал перевозку туристов из Англии в США и в обратном направлении. С 1869 г. агентство Кука занималось организацией туристских круизов по Нилу. Туристский бизнес, организованный Т. Куком в Египте, был выгоден не только ему, но и принес значительные доходы Египту, способствовал развитию экономики страны.

Во второй половине XIX в. в Европе туристским бизнесом занимались также агентства Bennet (Норвегия, с 1850 г.), Stangen

(Германия, с 1863 г.), Lubin (Франция, с 1874 г.), Lissone (Голландия, с 1876 г.). Однако компания "Томас Кук и сын" далеко опережала все другие фирмы. Своими успехами она обязана новым идеям и методам туристского обслуживания, инициативам, сопряженным с риском, но приносящим пользу клиентам. К новациям можно отнести продажу стандартного пакета услуг, включающих билет на проезд по железной дороге (водным путям), введение дорожных чеков и др. С 1878 г. в компании создается специальный департамент, который занимается продвижением и массовой продажей "чеков Кука" путешественникам.

Другим примером инновационной деятельности является работа туристской фирмы, уже более 100 лет работающей на рынке Италии и ныне известной как Chiari Sommariva s.p.a. Свою деятельность фирма начинала с открытия в 1878 г. в центре Милана туристского агентства, которое осуществляло поездки в дилижансе на местные озера и путешествия по ним. В 1899 г. владельцем фирмы стал Д. Соммарива, разработавший конкретный план организации туристского бизнеса.

Наряду с групповыми поездками агентство стало организовывать путешествия для индивидуальных туристов. Д. Соммарива придумал и внедрил гостиничный талон (*coupons d'hotel*), который выдавался клиенту после оплаты поездки и гарантировал размещение в гостинице и предоставление завтрака. Стали практиковаться поездки "forfait" по заранее установленной и оплаченной цене за все заказанные услуги.

В России еще в 1777 г. Вениамин Генш в приложениях к газете "Московские ведомости" представил "План предпринимаемого путешествия в чужие края" - первое приглашение россиянам совершить групповую поездку в страны Западной Европы. План предусматривал организацию поездки группы молодых дворян в один из немецких, итальянских или французских университетов, а затем путешествие в Швейцарию, Италию и Францию для ознакомления с искусством этих стран и фабричным делом. Условия путешествия оговаривались специальным контрактом.

В апреле 1885 г. была издана книга под названием "Первое в России предприятие для общественных путешествий во все страны света Леопольда Липсона". Она начиналась с утверждения: "Путешествие обществами в сущности не составляет ничего нового, так как все вообще постоянные средства сообщения, как-то: почта, железные дороги, общественные кареты, существуют благодаря общественной предприимчивости. Нижеозначенная контора, однако же, учреждает нечто новое специально для России". Причиной, побудившей Липсона организовать это предприятие, были достаточно известные "выгоды, представляемые различными заграничными конторами для общественных путешествий", которые не использовались в России. К сожалению, сведений о деятельности конторы Л. Липсона в архивах пока не найдено.

Предпринимательской деятельностью в России занималось и Общество велосипедистов-туристов (ОВТ), основанное в 1895 г.

Оно заключало договора с владельцами гостиниц, которые давали возможность членам общества останавливаться в них на льготных условиях. К 1900 г. на территории России было учреждено 14 комитетов ОВТ, открылись представительства в 135 городах как в России, так и за границей (Брюссель, Вена, Женева, Лондон, Милан, Мюнхен, Париж и др.). Были заключены 12 договоров с заграничными туристскими обществами Австрии, Бельгии, Германии, Италии, США. В 1901 г. на базе ОВТ было создано единое Российское общество туристов (РОТ).

1890-1917 гг. - период предпринимательства в сфере туризма в России. Он характеризовался созданием мелких и средних коммерческих предприятий. Началось формирование инфраструктуры туристского бизнеса - гостиницы, кафе, специализированные магазины, экскурсионные бюро. Туризм был элитным, имел в основном экскурсионно-познавательный и рекреационный характер. В Крыму и на Кавказе сформировались курорты, где сосредоточились рекреационные виды туризма. К 1913 г. в России работало 60 санаториев на 3 тыс. мест. Популярностью пользовались круизные поездки. В 1913 г. в них участвовало около 10 млн человек. Анализ предпринимательской деятельности в области туризма показывает, что ее развитие непосредственно связано с технологическими укладами. Туризм стал развиваться после появления железной дороги в Англии, затем появились пароходы, которые стимулировали практику морских путешествий. Развитие автомобильной промышленности способствовало перемещению людей на автомобилях с

познавательными целями. Затем появились самолеты, сначала небольшие, а затем вмещающие несколько сот пассажиров. Предприимчивые люди стали организовывать специальные рейсы для перевозки только туристов - чартерные рейсы. Сейчас человечество накануне организации космических туристских экспедиций.

Контрольные вопросы

1. В чем заключались причины возникновения предпринимательства, сущность предпринимательской деятельности.
2. Что является характерным для развития предпринимательства в России?
3. Какова структура "больших циклов экономической конъюнктуры" Н. Д. Кондратьева?
4. Перечислите основные принципы теории инновационных процессов Й. Шумпетера.
5. Назовите основные особенности технологических укладов развития. Как они влияют на развитие туризма?
6. Какова связь предпринимательства с инновациями?
7. Приведите примеры предпринимательской деятельности в туристской сфере, влияния предпринимательства на развитие туризма в России.

Глава 2. Сущность и функции инновационной деятельности

2.1. Содержание понятия "инновация"

Инновации и инновационная деятельность традиционно представляются как направление научно-технического прогресса (высокотехнологичной его составляющей) и как процесс, связанный с внедрением результатов научных исследований и разработок в практику. Однако смысл и содержание понятия "инновация" более широк. Сфера инноваций всеобъемлюща, она не только охватывает практическое использование научно-технических разработок и изобретений, но и включает перемены в продукте, процессах, маркетинге, организации. Инновация выступает в качестве явного фактора перемены, как результат деятельности, воплощенный в новый или усовершенствованный продукт, технологические процессы, новые услуги и новые подходы к удовлетворению социальных потребностей.

В оксфордском толковом словаре понятие "инновация" (innovation) разъясняется следующим образом: "Любой новый подход к конструированию, производству или сбыту товара, в результате чего новатор или его компания получают преимущество перед конкурентами".

Термин "инновация", в современном его понимании, первым стал применять Й. Шумпетер, который подчеркивал, что инновация - это существенная смена функции производимого, состоящая в новом соединении и коммерциализации всех новых комбинаций, основанных на использовании новых материалов и компонентов,

внедрении новых процессов, открытии новых рынков, внедрении новых организационных форм.

К этому можно добавить, что инновация - это новый продукт, новое явление или действие на рынке (предприятии), которое имеет целью привлечь потребителя, удовлетворить его потребности и одновременно принести доход предпринимателю.

Факторы, определяющие инновационное развитие:

рыночная конъюнктура и конкуренция (как на внутреннем, так и внешних рынках);

среда (уровень развития науки и техники, законодательная и нормативная база, политическая и экономическая стабильность);

кадры (ученые, специалисты, предприниматели, менеджеры, политические деятели, государственные служащие);

ресурсы (природные, производственные, финансовые, научно-технические, технологические, инфраструктура).

Побудителями инноваций являются постоянные изменения, происходящие в различных сферах человеческой деятельности. В каждой из них целями нововведений являются внедрение новых процессов или продуктов, которые направлены на обеспечение устойчивого и долгосрочного экономического роста. К ним относятся:

усовершенствование или создание новых материалов, оборудования, технологических процессов, продуктов, услуг и методов, коренным образом изменяющих или существенно улучшающих эффективность экономики;

изменения в социальной структуре для повышения социального статуса личности и достижения оптимального соотношения личных и общественных интересов;

модификации сложившейся системы управления, позволяющие улучшать деятельность предприятий и организаций и способствующие адаптации к меняющимся условиям.

Все нововведения в технике, технологии, экономике, управлении и социальной сфере взаимосвязаны друг с другом, и чтобы внедрить нововведение в какой-либо из этих сфер, практически всегда необходимо осуществить соответствующие изменения и в других. Это объясняется тем, что в подавляющем большинстве инновации базируются на одновременном целенаправленном сочетании и использовании самых различных видов знания ради получения новых областей его экономического применения.

Документально оформленный результат исследований, разработок или экспериментальных работ по повышению эффективности какой-либо сферы деятельности является новшеством (новацией). К ним относятся открытия, изобретения, патенты, ноу-хау, документация на новый или усовершенствованный продукт, технология или производственный процесс, а также различные рекомендации, методики, инструкции, стандарты, результаты маркетинговых исследований, рационализаторские предложения.

Новшество в виде новых знаний, подходов, приемов приобретает новое качество и превращается в инновацию

(нововведение) с момента его внедрения и начала распространения. Инновация - конечный результат внедрения новшества в целях получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта, востребованного обществом. Иными словами, инновация - это конкретный результат любой созидательной, связанной с риском деятельности, которая обеспечивает продвижение и внедрение на рынок новых, существенно отличающихся от прежних, благ, более полно удовлетворяющих потребности; открытие и освоение новых рынков или достижение других конкретных целей.

2.2. Виды инноваций

Нововведения (инновации) возможны во всех сферах деятельности человека. Исходя из многовариантных возможностей, инновации различаются по сфере приложения, масштабам распространения и по характеру.

По сфере приложения инновации подразделяются на научно-технические, организационно-экономические, социально-культурные и государственно-правовые.

По масштабам распространения различают глобальные, национальные, региональные, отраслевые и локальные (на предприятии, в компании) инновации.

По характеру они могут быть эволюционными и радикальными.

Эволюционные нововведения происходят непрерывно и в своем большинстве являются следствием идей и предложений, поступающих из сферы производства, сбыта, потребления. Процесс эволюционных нововведений целиком подчинен общественным потребностям, формируется платежеспособным спросом и ограничивается возможностями технологического потенциала той системы, в рамках которой он происходит. Частота выхода на рынок с нововведениями зависит от накопленного эмпирического опыта и знаний. В результате повышаются возможности компании по получению и анализу информации о предпочтениях потребителей, восприятию сигналов рынка, а накопленные знания позволяют совершенствовать продукты и технологии с помощью инноваций.

Эволюционные инновации можно классифицировать по предмету приложения, воздействию на процесс производства и деятельность компаний, а также по характеру удовлетворяемых потребностей. Традиционным подходом к типологии нововведений по предмету приложения является их разделение на инновации-продукты и инновации-процессы.

Инновация-продукт - новшество в виде принципиально нового или усовершенствованного продукта, которое продвигается в форме товара на рынок. Зачастую внедрение нового продукта бывает связано с освоением или созданием новых рынков.

Инновация-процесс - это техническое, производственное и управленческое усовершенствование, снижающее затраты на производство продукта. Инновация-процесс может превратиться в инновацию-продукт, если востребована на рынке. Выделяют еще инновацию-сервис, связанную с обслуживанием процессов использования продукта за пределами предприятия (программное обеспечение компьютеров).

К инновациям, влияющим на процесс производства и деятельность компаний на рынке, относятся технологические, производственные, экономические, торговые, социальные, правовые, управленческие и информационные.

В сфере услуг инновациями являются принципиально новые или существенно усовершенствованные методы их производства и предоставления (обслуживания), которые не могут быть обеспечены прежними производственными методами. Это туристские, банковские, консалтинговые услуги, другие сектора с

ориентацией на новейшие информационные и коммуникационные технологии.

Достаточно часто компании прибегают к помощи адаптивных инноваций, которые являются реакцией на нововведения, осуществленные конкурентами, с целью приспособиться к изменившейся ситуации и обеспечить выживание компании. Особое место занимают псевдоинновации, не приводящие к изменению потребительских характеристик продуктов, а имитирующих их.

К инновациям по характеру удовлетворяемых потребностей можно отнести нововведения, создающие новые потребности и развивающие существующие.

Инновации могут не только сохранять и совершенствовать технологические и рыночные возможности фирм, но и, как ни странно, их разрушать. Так называемые архитектурные инновации иногда требуют замены существующих технологий и продуктов, а также рыночно-потребительских связей. Инновации, которые создают для существующих технологий и продуктов новые ниши на рынке, приводят к появлению иной категории потребителей и разрушают сложившиеся рыночные связи.

Радикальные нововведения не являются реакцией на потребности рынка. Они связаны прежде всего с наукой, научными открытиями, прорывными изобретениями, которые обладают определенной независимостью от общественных потребностей. Применение радикальных нововведений означает разрыв с предшествующими тенденциями, открывает новую общую

концепцию дальнейших усовершенствований. Спрос на них непредсказуем из-за отсутствия в момент их появления достаточно четких областей их применения. Среди радикальных нововведений выделяют базисные инновации на основе новых знаний о природе материального мира. Они являются основой для формирования нового технологического уклада, определяют его структуру. Их внедрение связано с крупными инвестициями в формирование новых отраслей и направлений развития. Поэтому на первых фазах освоения базисных инноваций необходима прямая и косвенная государственная поддержка. Процесс их внедрения является длительным и сопровождается значительным риском. Радикальные инновации подразделяют на несколько категорий. Прежде всего это системные инновации, обеспечивающие появление других нововведений - улучшающих (прирастающие инновации). Через них обеспечивается распространение принципиально новой техники и технологии в различных сферах производства, что способствует внедрению базисных инноваций. Такие инновации обеспечивают важные технические улучшения продуктов, технологических процессов.

2.3. Инновационные процессы

Необходимым условием экономического роста и повышения качества жизни любой страны является инновационная активность. В свою очередь она зависит от экономического и научно-технического потенциала государства, его инновационной политики и ресурсов, духовного состояния общества. На уровне предприятия (компании) инновационная активность зависит от выбора стратегии и качества управления деятельностью, гибкости производственных систем и использования ресурсов.

Инновационная активность проявляется через инновационные процессы - целенаправленную деятельность по созданию, освоению в производстве и продвижению на рынок продуктовых, технологических и организационно-управленческих новшеств.

Характерной чертой инновационных процессов является их нелинейность в отличие от производства и логистики. Линейность предполагает однократное использование знаний, а инновационные процессы - перманентное, т.е. параллельность новаторской деятельности в отношении продукции, организации и управления - многообразие областей нововведений.

Инновационные процессы поддерживаются институциональными и структурными факторами, связанными с перераспределением ресурсов в соответствии с критериями сложившейся структуры общественных потребностей и наиболее полного удовлетворения текущего и перспективного платежеспособного спроса.

Правительство Российской Федерации (Постановление от 24 июля 1998 г. № 832) определило, что инновационный процесс включает: нововведения; инновационную деятельность; государственную инновационную политику; инновационный потенциал; инновационную сферу; инновационную инфраструктуру и инновационные программы.

Инновационная сфера является частью системы экономических отношений. Это совокупность отраслей национального хозяйства (частных и государственных структур) и видов общественной деятельности, не принимающих прямого участия в создании материальных благ, но производящих особые потребительные стоимости, необходимые для функционирования и развития производства.

Й. Шумпетер следующим образом определил функциональное назначение инновационной сферы:

коммерческий анализ потенциальных потребителей инноваций;

поиск перспективных идей, источников функционирования;

организация создания и внедрения новшества;

тиражирование;

поддержка и утилизация.

В инновационную сферу входят ученые и изобретатели, подразделения, разрабатывающие и внедряющие инновации; венчурные и научно-технические организации; система образования.

Условия функционирования инновационной сферы обуславливаются интеллектуальной собственностью и собственностью на продукты инновационной деятельности. В ней формируется специализированная материально-техническая база, накапливаются специальные приемы и методы организации и управления инновационной деятельностью, разрозненные процессы создания и внедрения новшеств объединяются в единый инновационный процесс, обеспечивающий условия их освоения предприятиями и потребителями.

Инновационный потенциал. Инновационное развитие каждой страны зависит от интеллектуального, духовного, нравственного и творческого потенциала общества. Базовыми составляющими такого потенциала являются развитие науки, уровень и качество образования населения, а сам инновационный потенциал определяется долей затрат на финансирование научно-исследовательских расходов в валовом национальном продукте.

Инновационная деятельность. Она осуществляется в любой общественной сфере - от экономики до образования, искусства и даже политики.

Существуют различные определения инновационной деятельности. Ее можно определить как комплекс научных, технологических, организационных, финансовых, коммерческих мероприятий, которые приводят к инновациям. В частном преломлении это совместная деятельность работников компании (предприятия), направленная на создание и внедрение новшеств.

Деятельность является инновационной, если в нее привносятся новые знания, технологии, приемы, подходы для получения результата, который широко востребован в обществе.

Инновационная деятельность носит системный характер, и эту систему образуют общество и субъекты такой деятельности.

Она представляет собой комплекс мероприятий по разработке, внедрению, освоению, производству, диффузии и коммерциализации новшеств, объединенных в одну логическую цепь. Каждое звено этой цепи имеет свое содержание и свои закономерности развития. Научные изыскания, опытно-конструкторские и технологические разработки, инвестиционные, коммерческие и производственные мероприятия подчинены одной главной цели - созданию новшества.

Инновационная деятельность характеризуется высоким уровнем неопределенности и риска, сложностью прогнозирования результатов.

Приоритетными являются экономические условия, а важнейшим параметром в ходе инновационной деятельности становится время. Ресурсы, вовлекаемые в инновационный процесс, могут быть обесценены, если конкурент опередит с выходом новой продукции на рынок.

Компания McKinsey считает, что задержка выпуска инновационного товара на рынок на шесть месяцев приводит к уменьшению прибыли на 30 %, а перерасход бюджета группы разработки на 30 % означает сокращение объема прибыли на 2 %.

Инновационной деятельности присущи стремление к максимальной сбалансированности технологических и экономических факторов, оптимизация временных границ, вовлечение максимально возможного числа источников инновационных идей, а также экономия издержек в ходе всего жизненного цикла нововведений.

Инновационная деятельность в отличие от обычной производственной характеризуется:

большим риском при коммерциализации инноваций (до 50 %); необходимостью постоянного контроля за промежуточными этапами внедрения инноваций, чтобы в случае отсутствия конкретных результатов принять решение о прекращении работ;

сложностью установления зависимости результатов от затраченных ресурсов и размеров инвестиций (в первый период внедрения инновационная продукция может не давать никакой прибыли, а затем прибыль резко возрастает).

Инновационная инфраструктура. Производственная, научно-техническая и инновационная деятельность тесно связаны между собой, однако формирование инфраструктуры каждого вида деятельности характеризуется специализированными организационными элементами и механизмами их функционирования. Процесс развития инновационной инфраструктуры начинался с создания отдельных лабораторий, технопарков и инкубаторов наукоемких технологий. В последние годы создается инфраструктура науки, соответствующая требованиям рыночной экономики: наукограды, особые

экономические зоны и специальные финансовые структуры;
система высшего образования. Развивается сфера наукоемких услуг
- инжиниринг, лизинг, консультирование.

2.4. Жизненный цикл и функции инноваций

Для того чтобы учесть совокупность всех этапов деятельности в период от поиска новых идей до их использования, коммерциализации и распространения, следует ввести понятие "инновационный цикл".

Инновационный цикл (рис. 2.1) включает в себя период создания новации и жизненный цикл. Это обусловлено тем, что новшество может использоваться для создания инноваций неоднократно, причем в сферах, иногда очень удаленных от сферы появления новации.

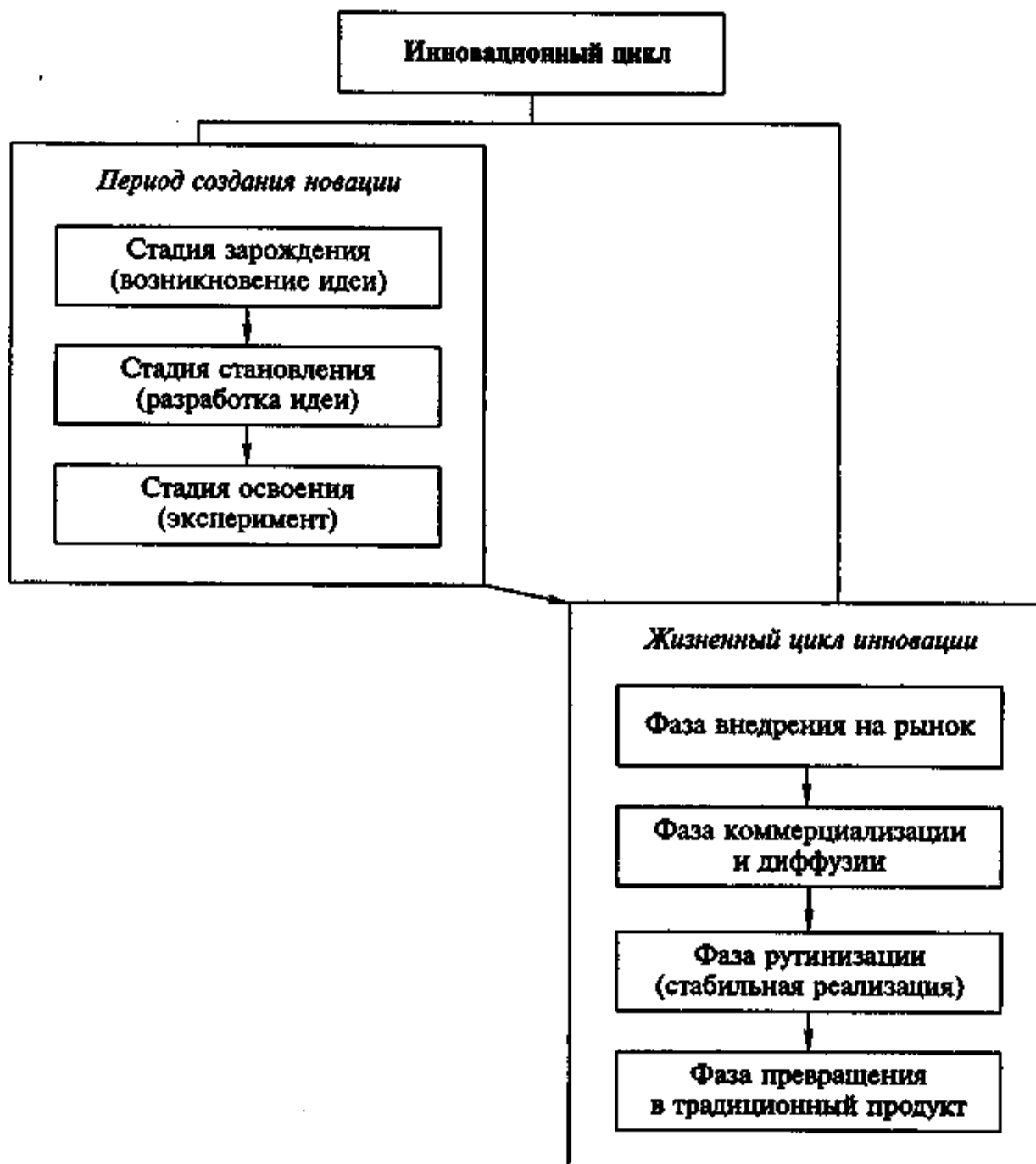


Рис. 2.1. Схема инновационного цикла

Период создания новации включает стадии зарождения (осознание потребности и возможности инноваций, возникновение идеи); становления (разработка идеи) и освоения (внедрение в производство, эксперимент).

Жизненный цикл инновации включает фазы внедрения, коммерциализации и диффузии, рутинизации (стабильной

реализации нововведений) и повсеместного распространения и превращения в традиционный продукт.

Инновационный цикл не будет полностью завершенным, если он остановится на одной из промежуточных стадий периода новации или фазе жизненного цикла.

В туристском бизнесе инновационный цикл начинается с момента возникновения идеи об открытии нового направления (дестинации) поездок, создания нового продукта или внесения изменений в существующий, внедрения новых видов технологии или коммуникаций. Разрабатывается и определяется целевая направленность продукта с ориентацией на определенного потребителя, примерное наполнение туристского продукта.

После формирования идеи будущего продукта изучаются возможности реализации идеи на практике, осуществляются поиск и отбор поставщиков и партнеров, планирование основных и дополнительных услуг, транспортировки, медицинского страхования, предварительная экономическая и ценовая проработка. После таких действий проводится экспериментальная проверка продукта: презентация, пробные продажи, оценка предполагаемого спроса и конкурентоспособности. На этом заканчивается период создания новации. Следующим этапом инновационного цикла является комплекс мер, направленных на продвижение туристского продукта и внедрение его на рынок, реализацию и коммерциализацию (проведение пропагандистских и рекламных акций, прямой маркетинг, стимулирование сбыта,

публичных отношений). Формируется система управления сбытом, включающая стимулирование персонала.

Инновационный цикл заканчивается, когда другие субъекты туристского рынка начинают в своей деятельности активно применять эту инновацию.

Основные функции инноваций:

они вовлекают в производство новые производительные силы, способствуют повышению производительности труда и эффективности производства, сокращают различного рода затраты;

повышают уровень жизни каждого человека и общества в целом за счет разнообразия и качества производимой продукции и услуг, удовлетворения потребностей населения;

помогают привести в соответствие структуру производства со структурой изменившихся потребностей, способствуют поддержанию равновесия между спросом и предложением, между производством и потреблением;

являются результатом применения творческих возможностей и знаний конкретной личности, человеческого интеллекта, что, в свою очередь, стимулирует дальнейший рост творческой деятельности.

2.5. Инновационная деятельность в туризме

В инновационной деятельности туристский бизнес опирается на фундамент накопленных знаний. Приступать к воплощению новых идей и созданию новых направлений туризма следует лишь после познания и изучения форм и методов работы как прошлого, так и настоящего. Глубокое понимание сферы деятельности позволяет предвидеть развитие событий и опережать конкурентов. На внедрение инноваций в туризме влияет экономическая ситуация в стране, социальное положение населения, национальное законодательство, а также межправительственные и международные соглашения. Поэтому мотивы и причины появления инноваций в туристской деятельности в каждой стране бывают разными. Однако для любой страны имеется несколько характерных черт:

- растущие потребности населения в знакомстве с образом жизни в других регионах и приобретении новых знаний;

- насыщение многих классических и традиционных направлений поездок (дестинаций);

- опасность потери квоты рынка во въездном туризме;

- обострение конкуренции, рост предложений стандартизованных глобальных продуктов;

- необходимость сдерживать выезд своих граждан в зоны, аналогичные по условиям регионам своей страны (природа, культура, климат);

- гармоничное объединение привлекательных условий отдыха и путешествий (природных и культурных особенностей,

возможностей проведения досуга, приобретения специфических товаров и специальных туристских услуг) для полного удовлетворения потребностей самых требовательных туристов;

технологическая революция и экспансия услуг в экономике;

переход от экономики предложения к экономике спроса.

Базируясь на положениях Генерального соглашения по торговле услугами (ГАТС), в туристской сфере развивается инновационная деятельность по трем направлениям.

1. Внедрение нововведений (организационные инновации), связанных с развитием предприятия и туристского бизнеса в системе и структуре управления, включая реорганизацию, укрупнение, поглощение конкурирующих субъектов на основе новейшей техники и передовых технологий; кадровой политики (обновление и замена кадрового состава, система повышения квалификации, переподготовка и стимулирование работников); рациональной экономической и финансовой деятельности (внедрение современных форм учета и отчетности, обеспечивающих устойчивость положения и развития предприятия).

2. Маркетинговые инновации, позволяющие охватывать потребности целевых потребителей или привлекать не охваченных на данный период времени клиентов.

3. Периодические нововведения (продуктовые инновации), направленные на изменение потребительских свойств туристского продукта, его позиционирование и дающие конкурентные преимущества.

Таким образом, инновационная деятельность в сфере туризма направлена на создание нового или изменение существующего продукта, на совершенствование транспортных, гостиничных и других услуг, освоение новых рынков, внедрение передовых информационных и телекоммуникационных технологий и современных форм организационно-управленческой деятельности.

Контрольные вопросы

1. Раскройте содержание понятия "инновация".
2. Каковы отличия понятия "новшество (новация)" от понятия "нововведение (инновация)"?
3. По каким признакам различаются инновации? Приведите примеры.
4. Каково содержание инновационного процесса?
5. Приведите отличия инновационного цикла от жизненного цикла инноваций.
6. В чем заключается инновационная деятельность?
7. Что стимулирует инновационную деятельность в туризме?

Глава 3. Государственное регулирование инновационного развития

3.1. Национальная инновационная система

Многие страны используют инновационную активность как главный фактор экономического роста. Сравнительно недавно появилась концепция национальных инновационных систем (НИС). Это совокупность взаимодействия государственных, частных, общественных организаций и структур, в рамках которой осуществляется деятельность по созданию, развитию, сохранению, распространению новых знаний и преобразованию их в технологии, продукты и услуги.

В НИС входят научно-производственные структуры: университеты, государственные научные учреждения, лаборатории, технопарки, инкубаторы, а также мелкие и крупные производственные и исследовательские компании.

Наука является стратегическим ресурсом и инструментом инноваций. Она становится органичным элементом происходящих в государстве, экономических отраслях, крупных корпорациях и мелких компаниях экономических процессов.

В наиболее простой модели взаимодействия элементов НИС роль государства состоит в содействии производству фундаментальных знаний и комплексу технологий стратегического характера, а также в создании инфраструктуры и благоприятного институционального климата для инновационной деятельности частных компаний.

Роль частного сектора заключается не только в использовании фундаментальных знаний и создании технологий на основе собственных исследований и разработок, но и в рыночном освоении инноваций, их коммерциализации.

Таким образом, в НИС сочетаются исследовательская среда, предпринимательская среда и механизм их полномасштабного взаимодействия.

Исследовательская среда обладает высокой квалификацией, творческим духом, стимулами к сотрудничеству с предпринимательской средой.

Рис. 3.1. Схема национальной инновационной системы

Предпринимательская среда стимулирует инновации, стратегическое мышление, стремление к обучению, адсорбции и применению знаний.

Механизм взаимодействия исследовательской и предпринимательской сред обеспечивает, с одной стороны, передачу знаний, их распределение и трансформацию в технологии, а с другой стороны, ориентацию на удовлетворение возникающих инновационных потребностей развития производства. Схема НИС представлена на рис. 3.1.

Развитие национального инновационного механизма - масштабная и сложнейшая задача, решить которую невозможно без хорошо продуманных и согласованных эффективных действий со стороны государства, экономического и научного сообщества.

Приоритет государственной политики в отношении развития НИС вывел многие страны в число лидеров по ряду принципиально важных сегодня направлений.

Для сравнения уровня развития инновационных систем и координации усилий стран по единому подходу к стандартизации статистики науки и инноваций в рамках Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) была разработана серия методологических руководств, так называемая "Семья Фраскати", в том числе "Руководство Осло" (1992), ставшее главным международным стандартом в данной области.

3.2. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов

Развитие науки в первой половине XX в. характеризовалось усилением регулирующих функций государства путем создания ведомственных научных институтов и лабораторий, увеличением доли бюджетного финансирования. Резко возросла степень огосударствления науки в период Второй мировой войны и послевоенные годы. Международные отношения определялись "гонкой вооружений", в основе которой лежали новейшие научно-технические разработки. Успехи во внедрении технологий двойного назначения обеспечивали высокую конкурентоспособность, лучшие возможности для экспортной экспансии и получения более высоких прибылей.

В настоящее время индустриально развитые страны направляют усилия на обеспечение долгосрочного и устойчивого экономического роста путем перехода на инновационный путь развития, который заключается в обеспечении взаимодействия науки, образования, производства и финансово-кредитной сферы. Особое внимание уделяется информационным технологиям, микропроцессорной и энергосберегающей технике, новым материалам, нано- и биотехнологиям - всем стратегическим направлениям, которые связаны с использованием высоких технологий.

Развитые страны начали использовать науку как средство производства богатств. Область инновационной политики охватила структурные соотношения в системе "наука - производство";

формы и способы включения научно-технических результатов в хозяйственный оборот; ресурсное обеспечение сферы нововведений (включая систему непрерывного образования); организационно-правовые и экономические формы инновационной деятельности.

В развитых странах значительную часть национальных расходов на науку составляют средства из государственного бюджета. В 2004 г. участие государств в финансировании общенациональных исследований и разработок, по разным источникам, составляло (%):

США.....	31,0
Япония.....	17,7
Германия.....	30,4
Франция.....	39,0
Великобритания.....	31,3
Республика Корея.....	23,9
Канада.....	35,4
Россия.....	60,6

В связи с тем что создание и внедрение нововведений требуют объединенных усилий различных экономических и социальных сфер, инновационный путь развития невозможен без осуществления государственной поддержки. Для этого используются три схемы.

1. Прямое участие государства в реализации специальных целевых программ и ассигнованиях региональных, местных органов власти; создание крупных национальных центров

(лабораторий), находящихся на бюджетном финансировании и бесплатно предоставляющих полученные знания широкому кругу потенциальных пользователей.

2. Предоставление субсидий и грантов для осуществления конкретных проектов в области науки, культуры, образования.

Грант является поддержкой или стимулированием государством научных исследований и разработок финансами, собственностью или услугами. Особенно часто грант используется в том случае, если результаты работ неопределенны или не могут в ближайшем будущем принести полезного результата.

Для приобретения результатов исследований и разработок, которые могут принести государству непосредственную выгоду, заключается государственный контракт. Он дает право представителю государства контролировать и корректировать ход выполнения разработок.

Государственные субсидии предоставляются и на других условиях. В некоторых странах они выделяются с условием возмещения затрат государства только в случае достижения коммерческого успеха или составляют до 50 % стоимости конкретных проектов. Безвозмездные субсидии бывают при отказе автора от особых прав на полученное знание - он регулярно отчитывается о ходе исследований, а все полученные результаты открыто публикуются.

3. Обеспечение частным предприятиям и лицам благоприятных условий для научно-технологических разработок. Частному бизнесу, вкладывающему средства в научные

исследования и приобретение необходимого для этого оборудования, предоставляются разнообразные налоговые льготы, государственные кредиты и гарантии, а также финансирование через участие государства в акционерном капитале.

В ряде случаев заключается кооперативное соглашение, которое не требует, как и грант, заранее жестко заданного и сиюминутно полезного результата. От гранта это соглашение отличается тем, что это - форма совместного инвестирования, а затем раздела полученного результата между частным и государственным секторами. Соглашением четко определяются вклады участников соглашения и права, в том числе и право контроля со стороны государства. Государство должно сосредоточить свои усилия и имеющиеся свободные ресурсы на развитии перспективных для всей национальной экономики наукоемких отраслей, т.е. таких отраслей, которые активно влияют и способствуют развитию других секторов экономики. В связи с этим государственная поддержка стала более избирательной и концентрируется на конкретных направлениях, прежде всего имеющих важное значение для повышения конкурентоспособности страны на мировом рынке, развития малого и среднего бизнеса, совершенствования инфраструктуры научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.

Развитие экономики, основанной на знаниях, процесс глобализации товарного и финансового рынков затрагивают и научно-техническую сферу, что создает для государственного регулирования новые проблемы. По данным ОЭСР, крупнейшие

фирмы стран, входящих в эту организацию, около 20 % своих исследований проводят за границей. Это вызвано тем, что фирмы привлекает высокая квалификация иностранных работников в сочетании с дешевой рабочей силой.

В условиях глобализации государство вынуждено отказаться от практики протекционизма и создавать среду, стимулирующую инновации и риск, приток иностранного капитала в инновационную сферу при соблюдении общих условий развития национального предпринимательства.

3.3. Регулирование инновационной деятельности в промышленно развитых странах

Государственная инновационная политика направлена в будущее, ей необходимы гибкость, динамизм в единой системе научной, технологической, инфраструктурной, региональной и образовательной политики.

В каждой стране регулирование инновационной деятельности осуществляется по-своему, с учетом возможностей развития экономики, природных и интеллектуальных ресурсов.

По характеру проведения инновационной политики государства можно подразделить на следующие категории:

страны, ориентированные на распространение нововведений, в которых основное внимание уделяется образованию, стандартизации продукции и совместным программам государства и частного сектора;

страны, стремящиеся с помощью крупномасштабных программ достичь мирового лидерства в определенных областях;

страны, осуществляющие на основе государственной инновационной стратегии и развитой инфраструктуры непрерывную структурно-технологическую модернизацию.

Далее приводятся примеры государственного регулирования инновационных процессов в некоторых странах.

Соединенные Штаты Америки. Здесь активное вмешательство государства в научную деятельность стало осуществляться во время Второй мировой войны. В послевоенные годы федеральное правительство резко увеличило финансирование отраслевых и

университетских исследований, постоянно расширяло рынок научного труда, создавая фактически новый научный потенциал.

США прочно заняли первое место в мире по объему, скорости разработки и освоения новых технологий. Это обусловлено созданием государственных программ, изменениями структуры организации инновационного процесса, а также применением венчурных (рисковых) инвестиций.

В 1950-е гг. в США впервые появились научные парки, а затем стали создаваться технополисы и целые регионы науки, такие как Силиконовая долина. Венчурный же механизм сыграл важную роль в реализации многих крупнейших инноваций в области автоматизации промышленного производства, вычислительной техники, микроэлектроники и др.

Вмешательство государства в научную деятельность повлияло на изменение условий функционирования науки в предпринимательском секторе. Многие отрасли (электроника, машиностроение, авиационная промышленность, ракетостроение и др.), получив государственные заказы, стали создавать и развивать научные подразделения, что приводило к значительным изменениям рыночной стратегии. Корпорации, имевшие государственные заказы на выполнение научных исследований, опережали других по темпам экономического роста и эффективности производства, отличались устойчивостью финансовых показателей.

Характерным отличием инновационной политики США было развитие малого инновационного бизнеса. Небольшие фирмы

специально создавались для реализации идей конкретного ученого или изобретателя; использования побочных научных продуктов; обслуживания творческого процесса; промышленного освоения инноваций и их выхода на рынок.

Государство оказало малому инновационному бизнесу правовую, организационную и финансовую поддержку. Закон Бэй-Доуэла, принятый в 1980 г., установил порядок и возможности приобретения прав на результаты научно-технической деятельности, полученные за счет средств федерального бюджета негосударственными инвесторами, вкладывающими свои средства в коммерциализацию этих результатов. До принятия этого закона американское правительство финансировало 60 % академических исследований и владело 28 тыс. патентов, но лишь 4 % из них были запущены в производство. После принятия закона количество патентов, которые стали использоваться, увеличилось в 10 раз. Закон способствовал также тому, что в короткие сроки на базе университетов было создано более 2 тыс. компаний по коммерциализации технологий, а американский бюджет стал ежегодно получать 40 - 50 млрд долл. США за счет оборота интеллектуальной собственности.

Принятый в 1982 г. закон о развитии малого инновационного бизнеса установил нормы и процедуры взаимоотношений между государством и частным сектором, утвердил программу Small Business Innovation Research (SBIR).

Согласно этой программе, государство поддерживает небольшие инновационные компании, предоставляет им налоговые

льготы и возможность получить стартовый капитал или грант под новую идею, на развитие определенных научных направлений, секторов экономики или рынка. Такая форма организации инновационного предпринимательства породила систему "инкубаторов", инновационных центров, венчурных фондов, т.е. была сформирована государственная инновационная структура.

Государство способствует формированию рынка инноваций (информация в СМИ, выставки, биржи, ярмарки и др.), практикуется бесплатная выдача лицензий на коммерческое использование изобретений, запатентованных в ходе бюджетных исследований и являющихся собственностью федерального правительства.

В государственных программах предусматривается долевое участие государства в институтах, которые осуществляют прямые инвестиции в инновационные компании.

Получателями бюджетных средств могут быть не только государственные лаборатории или университеты, но и компании частного бизнеса.

За тридцать лет (1970-2000 гг.) структура бюджетного финансирования научных исследований в США претерпела значительные изменения. Федеральный научный бюджет вырос более чем в 4,5 раза и к 2000 г. достиг 68,8 млрд. долл. США. При этом наблюдается тенденция сокращения доли средств, выделяемых из федерального бюджета частным компаниям (с 48,3 до 32,1 %), и рост доли университетов и других неприбыльных

организаций (с 23,6 до 40,1%) при стабильном финансировании лабораторий федерального правительства.

В 2003г. государственное бюджетное финансирование научных исследований и разработок составляло 111,76 млрд. долл. США. Наиболее высокий рост ассигнований предусматривался на образование (16%), здравоохранение и социальное обеспечение (16%) и оборону (11%), было выделено четыре приоритетных междисциплинарных направления: антитеррористические исследования и разработки; сетевые и информационные технологии; нанотехнологии; изучение климатических изменений.

Передовые позиции США в области развития инноваций обеспечиваются высоким уровнем финансирования НИОКР. Совокупные расходы государственного и частного секторов США в этой области превосходят аналогичные затраты Великобритании, Германии, Франции, Японии, Италии и Канады, вместе взятых.

Япония. Государственная стратегия технического перевооружения промышленности и внедрения нововведений послевоенной Японии заключалась в использовании научных разработок и передовых технологий зарубежных стран. К концу 1960-х гг. Япония импортировала до двух тысяч новшеств в год, которые почти на 60 % обеспечивали прирост валового национального продукта страны. Затем государственная политика изменилась - был осуществлен переход от прямого заимствования к усовершенствованию зарубежных образцов, что позволило на основе собственных разработок заняться развитием высокотехнологичных и наукоемких отраслей.

Успехи Японии в развитии инновационных процессов объясняются тесным сотрудничеством государственных ведомств и частных корпоративных структур на основе консенсуса участвующих сторон.

Методы государственного регулирования научно-технического развития в Японии принципиально не отличаются от применяемых в других развитых странах, однако имеются характерные особенности, свойственные только этой стране:

целевое распределение финансовых ресурсов, предоставляемых частными банками, и сосредоточение их в приоритетных отраслях;

содействие предприятиям в приобретении передовой иностранной технологии;

контроль за научно-техническим обменом с зарубежными странами.

Важнейшие направления государственной научно-технической политики Японии начиная с 1995г. формулируются в "Основных планах развития науки и технологий", которые принимаются каждые пять лет.

Приоритетными направлениями "Второго основного плана" (утвержден в марте 2001г.) являются четыре: науки о жизни, информатика, нанотехнология и производство новых материалов. Государственную поддержку получают и несколько недавно возникших перспективных направлений: биоинформатика, системная биология и нанобиология.

В 2001 г. для усиления функций государственного регулирования в научно-технической сфере вся система государственного аппарата была подвергнута коренной реорганизации. Новая государственная администрация Японии в области науки и техники сформирована как компактная структура, одну часть которой составляет управление кабинета министров, отвечающее за разработку национальной научно-технической политики и общую координацию важнейших программ и проектов, а вторую - семь министерств и ведомств, в рамках которых реализуются намеченные технологические цели.

Европейский Союз (ЕС). Поддержка стратегических отраслей промышленности в странах Западной Европы осуществляется как на государственном, так и на межгосударственном уровне.

Страны Западной Европы, чтобы противостоять обострившейся конкуренции со стороны фирм из США, Японии и других экономически развитых стран, объединяют свои усилия для повышения научно-технического и технологического уровня национальных компаний. Исследовательские фонды выделяются по принципу качества проектов независимо от степени участия страны в проекте или национальных квот.

Информация и результаты исследований доступны всем участникам проекта независимо от их финансового вклада, каждому участнику предоставляется бесплатная лицензия.

Основным принципом действия ЕС является принцип субсидиарноеTM (дополнения), т.е. ЕС принимает меры только тогда, когда страны-члены не могут достичь каких-то целей

самостоятельно или когда эти цели из-за их важности и масштабности могут быть решены только совместно.

Вопросы стимулирования инновационной деятельности все в большей степени выходят за национальные рамки. Научная политика ЕС определяется так называемыми рамочными пятилетними программами.

Так, например, одним из приоритетов Шестой рамочной программы (2002 - 2006), бюджет которой составляет 17,5 млрд евро, является исследование генетической природы живых организмов и использование полученных результатов для улучшения качества и продления жизни человека.

В апреле 2005 г. был опубликован проект Седьмой рамочной программы по научным исследованиям, технологическим разработкам и демонстрационной деятельности. В отличие от предыдущих эта программа рассчитана на семь лет (2007 - 2013), предполагаемый бюджет - 73 млрд. евро. Программа содержит четыре специализированные подпрограммы, соответствующие основным целям европейской научной политики: "Сотрудничество", "Идеи", "Человеческий потенциал", "Научно-исследовательский потенциал".

Первая из подпрограмм включает совместные исследования по направлениям: здравоохранение, продукты питания, сельское хозяйство, информационные, коммуникационные и биотехнологии; окружающая среда и климатические изменения; социально-экономические и гуманитарные науки; транспорт, в том числе авиация; безопасность и космос.

Международное сотрудничество предполагает открытость всех направлений деятельности по различным тематическим областям исследований для ученых и организаций третьих стран, включая Россию.

3.4. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации

3.4.1. Организация науки и научно-технических исследований

В результате преобразований начала 1990-х гг. в России сформировались качественно новые социально-экономические и политические условия, которые привели к принципиальным изменениям в национальной инновационной системе.

В период перехода к рыночным отношениям, сокращения ресурсных возможностей (прежде всего финансовых) вынужденно изменились государственные приоритеты, что привело к уменьшению финансирования научных работ и государственного оборонного заказа. Отрицательное влияние на развитие науки в период реформ оказало почти двукратное сокращение наиболее квалифицированных специалистов-исследователей, которое произошло в основном в результате внутренней "утечки умов", прежде всего молодых ученых. В России работает 12 % общей численности ученых мира, но страна производит менее 1 % наукоемкой продукции на мировом рынке; разработку и освоение инноваций осуществляют только около 10,6% промышленных предприятий (в США - около 30 %).

В долгосрочной перспективе государство будет ориентироваться на увеличение доли затрат на науку в ВВП и доли инновационной продукции в структуре промышленного производства. В настоящее время доля затрат на науку в ВВП России составляет 1,17 % (величиной, при которой обеспечивается

минимально допустимый уровень национальной безопасности, является 2%), тогда как в Швеции - 3,8; в Японии - 3,15; в США - 2,68. Доля инновационной продукции в структуре промышленного производства - обобщающий показатель результатов инновационной деятельности - в России оценивается в 4-5% против 30 - 35% в технологически развитых странах.

Сократить, а в перспективе преодолеть технологическое отставание от передовых государств Россия не сможет только за счет развития собственной технологической базы, необходимо широко использовать зарубежные научно-технические достижения. Если в 1999г., согласно данным Федеральной службы государственной статистики, было подписано 334 соглашения об импорте технологий в Россию на сумму свыше 16 млрд. руб., то в 2005 г. таких соглашений было уже заключено 1426 на сумму около 65,5 млрд. рублей. Осуществляется и экспорт российских технологий, который в 2005 г. составил 35,9 млрд. рублей (заключено 1 682 сделки).

В отличие от развитых индустриальных стран доля негосударственного финансирования науки в России является одной из самых низких в мире. Причина в том, что в стране еще не сформировалось ядро крупных компаний, стремящихся создавать и осваивать новейшие технологии. Некоторые успехи достигнуты лишь в крупных сырьевых компаниях (добыча и экспорт нефти, газа, производство металлов), которые не являются наукоемкими.

Россия задержалась с переходом к новой экономике - "экономике знаний", развитию наукоемкого производства и

информатизации общества. Лишь в последние годы в стране стали создаваться малые инновационно-активные организации и предприятия, число которых достигло к 2000 г. 30,9 тыс. Именно они наиболее активны в разработке программных продуктов, лазерной техники, проведении маркетинговых исследований, а в области "улучшающих" нововведений заняты модернизацией продукции, имеющей хорошие рыночные перспективы. До 30 % этих предприятий организовано научными сотрудниками вузов, отраслевых и академических научно-исследовательских институтов и функционируют в тесной связи с "материнскими" структурами.

В табл. 3.1 приведены количество и категории организаций, занимавшихся в России научными исследованиями.

Таблица 3.1 Организации, выполняющие исследования и разработки в России

Организации	1995 г.	2000 г.	2003 г.
ВСЕГО	4 059	4 099	3 797
Научно-исследовательские	2 284	2 686	2 564
Конструкторские бюро	548	318	228
Проектные и проектно- изыскательские	207	85	68
Опытные заводы	23	33	28
Высшие учебные заведения	395	390	393
Промышленные	325	284	248
Прочие	277	303	268

3.4.2. Направления инновационного развития России

Особенностью России является наличие в ее недрах значительных запасов различного вида минерального сырья, а также ее богатейший интеллектуальный потенциал. На основе анализа тенденций развития экономических и социальных процессов в мире из двух вариантов возможных стратегий был

выбран вариант, основанный на реализации интеллектуального потенциала.

Рамки стратегии установлены в "Основах политики Российской Федерации в области развития науки и технологий до 2010 г. и на дальнейшую перспективу", утвержденных Президентом РФ 30 марта 2002 г.

В этом документе определены такие направления:

развитие фундаментальной науки, важнейших прикладных исследований и разработок;

совершенствование государственного регулирования в области развития науки и технологий;

формирование национальной инновационной системы;

повышение эффективности использования результатов научной и научно-технической деятельности;

сохранение и развитие кадрового потенциала научно-технического комплекса;

интеграция науки и образования;

развитие международного научно-технического сотрудничества.

Институциональными нововведениями стали конкурсное финансирование научных и инновационных проектов через систему различных фондов; предоставление некоторых налоговых льгот на проведение исследований и разработок; реформу в сфере охраны прав интеллектуальной собственности; учреждение Венчурного инновационного фонда.

В России сохранился значительный научно-технологический потенциал, который позволяет формировать и реализовывать национальную инновационную стратегию. На территории страны действуют 47 наукоградов (Дубна, Жуковский, Королев, Обнинск, Бийск и др.), растет число инновационных центров, ориентированных на промышленное производство конкурентоспособной наукоемкой продукции. В регионах России создано 60 инновационно-технологических центров (ИТЦ), объединяющих около 300 малых фирм, занимающихся разработкой, созданием и выпуском небольших партий конкурентоспособной наукоемкой продукции. На территории страны действуют более 40 технологических парков.

В России сохраняется доминирующая роль государства как источника ассигнований на научно-технические исследования и разработки. Из общих средств финансирования внутренних затрат на исследования и разработки, которые в 2003 г. составили 169,86 млрд рублей, доля государственных расходов равна 57,8 %.

В целях дальнейшего стимулирования инновационных процессов в конце 2004 г. Правительство РФ определило механизм установления партнерских отношений государства с частным бизнесом, стимулирования вовлечения в экономический оборот результатов научно-технической деятельности и совершенствования защиты прав интеллектуальной собственности.

Правительство одобрило безвозмездную передачу прав на результаты научно-технической деятельности, полученные с привлечением государственных средств, прежде всего

исполнителям работ, либо потребителям, либо "частным инвесторам, участвующим совместно с государством в получении этих результатов". Были решены вопросы о льготном налогообложении инновационных предприятий на начальной стадии работы и об упрощении процедуры взимания налогов и дифференциации налоговых ставок.

Налоговые преференции будут сосредоточены прежде всего в технопарках, технологических кластерах, инновационно-технологических центрах и в особых экономических зонах.

На решение задач по развитию инновационной деятельности повлияла и реорганизация федеральных органов власти в июле 2004 г. Были созданы новые органы исполнительной власти, подведомственные Министерству образования и науки РФ: Федеральная служба по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам (Роспатент) и Федеральное агентство по науке и инновациям (Роснаука), а также Федеральное агентство по информационным технологиям (Росинформтехнологии), подведомственное Министерству информационных технологий и связи РФ. Создан Совет при Президенте РФ по науке, технологиям и образованию (Указ Президента России от 30 августа 2004 г. № 1131). Этот консультативный орган определяет приоритетные направления научно-технической и инновационной политики, вносит соответствующие предложения, в том числе и по реформированию системы образования.

Главными задачами инновационного развития являются:

обеспечение благоприятных экономических и финансовых условий для активизации инновационной деятельности и использования в реальном секторе экономики новых технологий и производств, соответствующих международным стандартам и гарантирующих выпуск конкурентоспособной продукции; выбор рациональных приоритетов развития инновационной сферы и проектов, имеющих большую социальную значимость;

координация действий федеральных региональных и местных органов исполнительной власти в реализации государственной инновационной политики и эффективного функционирования инновационной системы, адаптация научных организаций к рыночным условиям;

обеспечение высокого качества образования, системы подготовки и переподготовки кадров для эффективного ведения инновационной деятельности.

3.5. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме

Туристская деятельность - это не только предоставление услуг по организации путешествий, но и источник доходов государства, многих секторов его экономики. Их доходы значительно превышают поступления от традиционных сфер туризма (гостиницы, рестораны, транспорт и др.).

Основными задачами государства являются:

определение и разработка принципов политики в области туризма, программ их реализации, механизма контроля и исследования результатов деятельности (организация статистики, ведомственных исследований);

создание благоприятных условий для туризма, координация действий различных компаний, организаций и обществ для формирования соответствующей инфраструктуры, дружественной окружающей среды;

поддержка туризма и маркетинга через стимулирование инноваций и кооперации, формирование привлекательного образа страны.

Многие государства создают специальные национальные организации для продвижения различного рода инноваций в туризме - ОМТН (организации, занимающиеся маркетингом туристских направлений по терминологии Всемирной туристской организации: Visit Britain, Tourespana, Polska Organizacja Turystyczna и др.).

Государственный сектор все чаще обращается к информационным технологиям и Интернету как средствам продвижения своего продукта - туристского направления.

В качестве примера можно привести Финляндию. Финский совет по туризму (Finnish Tourist Board - FTB) является государственной организацией, занимающейся маркетингом Финляндии как туристского направления, имеет представительства в 11 странах. Финский совет по туризму одним из первых начал использовать информационные технологии в работе национальной туристской организации. Он осуществляет стратегическое сотрудничество с представителями туристской индустрии и другими заинтересованными группами, общая цель которых направлена на максимальное присутствие и влияние страны на международном рынке. Важнейшим инструментом для достижения этой цели являются электронные информационные и коммуникационные технологии.

Особое значение этот совет придает "созданию уникального имиджа национального туризма, четкой сегментации потребителей и рынков, эффективному маркетингу".

Развитие туристского бизнеса происходило по следующей схеме. В 1992 г. была создана информационная система туристского рынка (Market Information System - MIS). Первоначально она использовалась для нужд Финского совета по туризму, но скоро доступ к ней получили профессиональные пользователи страны. Одиннадцать приложений MIS охватывают спектр деятельности совета и все аспекты туристской отрасли.

Приложение "Покупатели и СМИ" содержит информацию о всех туроператорах и турагентах, их адресах, перечень основных СМИ, продвигающих туристский продукт. Приложение "Планы маркетинга" информирует о всех маркетинговых планах, рекламных кампаниях и действиях всех отделений Финского совета по туризму на мировом рынке. Другие приложения MIS содержат статистические данные, общую информацию о представительствах и персонале Финского совета по туризму, его рабочих группах, документацию и переписку по семинарам и рабочим встречам, адреса клиентов. Одно из приложений используется как электронная доска объявлений для всех отделений Финского совета по туризму на мировом рынке.

В 1995 г. совместно с региональными туристскими организациями была создана база данных туристского продукта и услуг (на английском языке), охватывающая всю Финляндию, под названием PROMIS. Основной объем информации для базы данных поставляется и обновляется информационными провайдерами - партнерами PROMIS - и предприятиями малого и среднего бизнеса, лицензии которым провайдеры предоставляют бесплатно.

В 2001 г. национальная туристская организация Финляндии первой в мире начала продвигать национальную базу данных как услугу в соответствии с протоколом беспроводного доступа (Wireless Application Protocol - WAP). Эта база включает файлы с информацией о достопримечательностях, средствах размещения, событиях, турах и экскурсиях, телефонных номерах туристских бюро.

Базовые системы MIS и PROMIS финансируются Финским советом по туризму и являются бесприбыльными.

В 1990-х гг. в связи с широким распространением компьютеров ОМТН стали интенсивно использовать информационные технологии. Вначале это были замкнутые системы для обеспечения деятельности туристских и информационных отделов, сейчас же эти системы через Интернет охватывают конечных потребителей, которым доносят информацию о туристском продукте, его привлекательности и доступности по цене, легкости и простоте бронирования.

ОМТН, выступая посредником, работают, как правило, безвозмездно, финансируются государством, хотя и не избегают вовлечения в коммерческие операции (смешанные региональные и местные государственно-частные).

Информационная эра меняет стиль жизни. В недалеком будущем ОМТН не нужны будут представительства во всех крупных странах, поставляющих им туристов. Сейчас ОМТН устанавливают электронную связь с поставщиками туристского рынка в рамках региона и предоставляют им возможности самостоятельно обновлять информацию о своем продукте и его наличии; выступают посредниками в предоставлении всего ассортимента продуктов конкретного туристского региона (что особенно важно для мелких и средних предприятий) и электронных каналов (в онлайн-режиме или другим способом) туристским агентам и другим участникам рынка.

Для ОМТН развитие партнерских отношений открывает перспективы более широкого распространения своей информации по туристским регионам. В отрасли туризма существует больше посреднических организаций, чем в любой другой индустрии. К ним относятся туроператоры и турагенты, которые формируют туристские пакеты и занимаются распределением продукта от имени крупных поставщиков, какими являются владельцы гостиниц и авиакомпаний. Это позволяет ОМТН продавать свой продукт через коммерческих посредников на основе специальных договоров.

Контрольные вопросы

1. Что такое национальная инновационная система?
2. Каковы причины необходимости государственного регулирования инновационной деятельности?
3. Перечислите схемы государственной поддержки инновационных процессов.
4. Каковы формы государственного регулирования инновационных процессов в США, Японии и Европейском Союзе?
5. Какова система государственного регулирования инновационного развития в Российской Федерации?
6. Назовите направления и задачи инновационного развития в Российской Федерации.
7. Как обеспечивается государственная поддержка инновационной деятельности в туризме?
8. Организации, занимающиеся маркетингом туристского направления: их цели и задачи.

Глава 4. Стратегия и планирование инновационной деятельности

4.1. Содержание и характеристика различных типов стратегий

4.1.1. Государственная инновационная стратегия

В условиях перехода к экономике знаний наличие и реализация инновационной стратегии - необходимое условие динамичного развития как национальной экономики, так и отдельных хозяйствующих субъектов.

Главная функция инновационной стратегии заключается в определении основных долговременных направлений научных разработок, внедрении нововведений, обеспечении ресурсами для достижения поставленных целей. Государство гармонизирует интересы участников процесса, контролирует и регулирует инновационную деятельность.

На выбор стратегии влияют достигнутый уровень общественного развития, финансовые и материально-технические ресурсы государства. Отечественные ученые различают три типа инновационной стратегии: "переноса", "заимствования" и "наращивания".

Стратегия ".переноса" состоит в том, что для освоения производства новой продукции за рубежом закупаются лицензии на новейшие высокоэффективные научные и производственно-технологические достижения. Это делается с целью экономии времени и средств для создания и развития собственного научно-производственного потенциала, который через определенный

период времени сможет обеспечить весь инновационный цикл - от фундаментальных исследований и разработок до внедрения инноваций (стратегия Японии в послевоенные годы).

Стратегия "заимствования" заключается в использовании дешевой рабочей силы для освоения выпуска продукции, производившейся ранее в развитых индустриальных странах. Этим обеспечивается стимулирование и развитие собственного производства и научно-технического потенциала (используется в Китае и в ряде стран Юго-Восточной Азии).

Стратегию "наращивания" предпочитают страны, где наряду с развитием собственного научно-технического потенциала используют достижения ученых и конструкторов других стран, в том числе для разработки новшеств и их внедрения в производство и в социальную сферу (США, Англия, Германия, Франция и др.).

Общим для названных видов стратегий является стимулирование инновационной деятельности с целью достижения прогресса в экономике и перехода к инновационному развитию. Государственная инновационная стратегия - это объединение усилий науки, производства и образования, создание благоприятных институциональных условий для новаторов и предпринимателей, чтобы обеспечить конкурентоспособность и переход страны в число лидеров.

4.1.2. Инновационная стратегия предприятий

Инновационная стратегия хозяйствующего субъекта (организации, компании, предприятия) вырабатывается в

зависимости от задач, которые ему предстоит решать с учетом позиционирования на рынке, диверсификации или специализации деятельности, возможных конкурентных преимуществ, которые может обеспечить его инновационный потенциал. Наибольшее распространение получили:

наступательная стратегия, ее цель - обеспечить лидирующую позицию на рынке, что требует высоких затрат на нововведения;

оборонительная - держаться вплотную за лидером, заимствуя его новшества и внося в них некоторые изменения (это сокращает затраты на инновационные процессы);

имитационная - следовать за лидерами, повторяя все их действия и не осуществляя больших затрат на нововведения;

зависимая - самосохранение компании путем выполнения на контрактной основе работ для предприятий-инноваторов;

традиционная - бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения;

оппортунистическая - занятие свободных ниш на рынке, при этом затраты на инновации определяются тактическими соображениями.

Названные инновационные стратегии реализуются каждая в отдельности или в зависимости от обстоятельств, наличия средств одновременно в разных сочетаниях.

Хозяйствующий субъект может определить собственную инновационную стратегию в том случае, если четко представляет потребности рынка; способен разрабатывать привлекательные предложения и имеет надежную агентскую сеть для поставки этих

предложений на рынок. Стратегия определяет формы инновационной деятельности компании и наиболее эффективные действия для достижения намеченной цели.

Новой стратегии всегда сопутствуют риски, так как она разрабатывается в условиях высокой неопределенности получения положительных результатов при реализации инновационных проектов. Они разрабатываются так, чтобы их было трудно скопировать. Поэтому при определении инновационной стратегии необходимо учитывать явление "гиперконкуренции". Этот термин использует Ричард Д'Авени, разработавший модель (так называемые "7S"), позволяющую учесть те аспекты, которые влияют на процесс управления инновациями:

51 - лучшее удовлетворение заинтересованных сторон (Superior Stakeholders Satisfaction);

52 - стратегическое прогнозирование (Strategic Soothsaying);

53 - скорость (Speed);

54 - неожиданность (Surprise);

55 - изменение правил конкуренции (Shifting Rules of Competition);

56 - сигнализация стратегических целей (Signaling Strategic Intent);

57 - совместное и последовательное стратегическое противодействие (Simultaneous and Sequential Strategic Thrusts).

Гиперконкуренция затрагивает четыре направления.

1. Цена и качество (Cost & Quality - C-Q). Ценовая конкуренция и ценовые войны неизбежно приводят к

необходимости использования новых средств борьбы за рынок, разворачивается конкуренция за качественные показатели товаров и услуг (при определении инновационной стратегии используются аспекты S1 и S3).

2. Выбор момента изменений и ноу-хау (Timing and Know-how - T- K). Используются технологические достижения, новые ресурсы и ноу-хау, осуществляется стратегия скачкообразного роста инноваций для обеспечения совершенствования продукта таким образом, чтобы его нельзя было копировать или создать достойный заменитель (применяются аспекты S2, S3 и S4).

3. Вторжение (Strongholds - S). Принимаются меры по созданию различного рода заслонов для отражения попыток вторжения конкурентов в регион, сферу деятельности или сегмент рынка, которые контролируются или входят в зону влияния определенной компании (используются аспекты S6 и S7).

4. Использование финансовых ресурсов (Deep Pockets - D). Речь идет о борьбе крупных компаний, располагающих значительными ресурсами, которые позволяют им различными способами устранять конкурирующие предприятия и мелких предпринимателей. Это вынуждает мелкие фирмы создавать и развивать неформальные альянсы, обращаться за помощью к правительству или применять обходные пути, чтобы не соприкасаться со сферами деятельности крупных компаний (применяются аспекты S5 и S7).

Если в традиционных подходах к стратегии подчеркивается важность "создания преимущества", то Ричард Д'Авени указывает

на необходимость "творческого разрушения преимущества конкурента" серией быстрых действий и противодействий. Для конкурентов поведение компании должно быть непредсказуемым, чтобы их стратегии, рассчитанные на противодействие, не сработали. В своей книге "Конкуренция на грани: стратегия как структурный хаос" Ш. Браун и К. Айзенхардт отмечают, что стратегия представляет собой разноплановое, динамичное и сложное явление, а достигаемое преимущество всегда является временным.

Для реализации сформулированной стратегии разрабатываются конкретные планы, программы и проекты, которые преследуют цель эффективного распределения и использования ресурсов и адаптацию к изменениям внешних и внутренних условий.

4.2. Планирование инноваций и инновационные проекты

4.2.1. Принципы планирования

Планирование составляет один из основных элементов системы управления инновационной деятельностью. Планирование заключается в разработке основных направлений инновационной деятельности в соответствии с намеченной стратегией развития, ресурсными возможностями и имеющимся спросом на рынке. Это система расчетов, определение размера инвестиций и подготовка решений, необходимых для достижения намеченных целей. Планирование базируется на проведении систематических исследований состояния рынка, сборе и анализе многочисленных данных, охватывающих экономические, политические, демографические и другие аспекты.

Планирование инноваций входит в сложную структуру комплексного планирования, состоящую из различных по уровню, целям и содержанию планов. Его осуществляют по целям (стратегическое или оперативное), предмету (производство, сбыт, финансы, персонал), уровням (организация, подразделение, программа, отдельный исполнитель), содержанию (технико-экономическое, продуктивное, календарное) и периодам (краткосрочное, среднесрочное, долгосрочное).

Планирование инноваций имеет следующие функции:

постановка задач на основе информационного обеспечения о целях, ресурсах, сроках и условиях проведения инновации, в том числе каждому участнику;

подготовка рациональных и экономически обоснованных управленческих решений на основе расчетов и обоснованных прогнозов, учитывающих благоприятные и неблагоприятные тенденции и условия;

координация деятельности всех участников процесса различными формами управления и стимулирования;

определение базы и периода времени для предметного контроля состояния системы и оценки хода инновационного процесса.

Конкретную постановку задач и внедрение инноваций по отдельным направлениям, продуктам и услугам содержат инновационные проекты.

4.2.2. Содержание инновационного проекта

Инновационный проект - это порядок определения целей и задач для создания или внедрения отдельного инновационного продукта. Проект включает формы управления инновационной деятельностью, процесс ее осуществления и комплект документов, который обосновывает и характеризует эти мероприятия.

Управление инновационной деятельностью представляет собой систему взаимосвязанных действий, обусловленных сроками, ресурсами, исполнителями и направленных на достижение конкретных целей.

Инновационный процесс включает организационные, производственные, технологические, коммерческие и другие

мероприятия, приводящие к внедрению и распространению инноваций.

Комплект документов содержит различного рода техническую, финансовую и расчетную документацию, необходимую для реализации инноваций.

Таким образом, инновационный проект можно определить как комплекс взаимосвязанных программ, обеспечивающих эффективное достижение конкретной инновационной цели, согласованных по ресурсам, срокам, исполнителям и документально оформленных.

Для принятия решения о целесообразности осуществления инновационных проектов и объемах их финансирования проекты должны пройти процедуру экспертизы. Анализ инновационных проектов имеет свои особенности. Нельзя ограничиваться стандартными методиками, нужно сочетать качественные и количественные методы со сравнительным анализом факторных моделей. Поэтому применяются как стандартные подходы корреляционного, финансового и инвестиционного анализов, так и ситуационные, вероятностные методы моделирования, результаты прогнозирования научно-исследовательских разработок, оценка жизнеспособности проекта. Это связано с правовыми, институциональными, экологическими и социальными проблемами, принципиальной новизной продукта, изменчивостью рынка, специальной подготовкой и подбором персонала, значительными техническими, технологическими и коммерческими

рисками. Один из вариантов обобщенной схемы анализа инновационного проекта по Л. Н. Оголевой отображен на рис. 4.1.



Рис. 4.1. Схема анализа инновационного проекта по Л. Н. Оголевой

Инновационные проекты характеризуются высокой неопределенностью на всех стадиях осуществления, они не застрахованы от появления в любой момент более перспективной новинки. Даже успешно прошедшие стадию внедрения в производство проекты могут быть не приняты рынком, и их производство должно быть прекращено.

4.2.3. Виды проектов

Инновационные проекты подразделяются на исследовательские и венчурные.

Исследовательские проекты связаны с новыми идеями и направлены на решение актуальных теоретических и практических задач, имеющих социально-культурное, экономическое и политическое значение. Такие проекты обладают высокой степенью риска и неопределенностью экономического эффекта, поэтому в своем большинстве финансируются за счет фантов из государственного бюджета.

Венчурные проекты связаны с разработкой и внедрением нового продукта или технологии, созданием предприятий и реализацией других крупных и дорогостоящих разработок. Такие проекты являются коммерческими и обычно финансируются предприятиями и организациями, заинтересованными в получении прибыли. Венчурные проекты могут носить модернизационный, новаторский, опережающий и пионерный характер.

Модернизационный проект обеспечивает улучшение услуги или продукта путем расширения гаммы его свойств при сохранении базовой технологии его производства. Новаторский проект создает новый продукт, который существенно отличается от старого за счет добавления качеств, ранее использовавшихся в других типах товаров или продуктов. Опережающий проект предполагает решение проблемы через использование технических решений, ранее нигде не применявшихся. При осуществлении пионерного проекта используются никогда прежде не существовавшие материалы, конструкции, технологии.

В зависимости от вида проекта в его реализации могут принимать участие не только коммерческие структуры, но и другие

организации - финансовые институты, научные, общественные и государственные учреждения.

Распределение инновационных проектов, представленных в 2002 г. на Конкурс русских инноваций, по отраслям экономики приведены далее.

Распределение по кластерам инновационных проектов, представленных на Конкурс русских инноваций в 2002 г.

Кластер Доля проектов в общем числе, %

Медицина и биотехнологии.....20

Технологии обрабатывающего оборудования и роботизации, приборостроение..... 17

Новые материалы (вещества), новые способы производства материалов (веществ)..... 14

Информационные технологии, связь..... 12

Транспорт.....10

Опто-, радио- и микроэлектроника.....10

Энергетика.....7

Экология и др.....10

4.2.4. Этапы разработки инновационных проектов

Разработка инновационного проекта включает этапы: формирование идеи; маркетинговые исследования и разработка параметров конечной цели проекта; определение "дерева целей" и "дерева работ"; анализ неопределенности и рисков; выбор жизнеспособного варианта реализации проекта.

Отправной точкой является появление новой идеи. Формирование инновационной идеи и постановка цели проекта проводятся параллельно с маркетинговым исследованием. На этом этапе анализируется экономическая целесообразность внедрения нового продукта, степень его коммерческой ценности; изучаются возможные потребители, экономические и социальные последствия реализации проекта.

Затем устанавливаются параметры конечной цели инновационного проекта, на основе которых формируются объем и последовательность действий. Конечная цель структурируется, т. е. разбивается на отдельные элементы. В результате создается иерархическая последовательность достижения целей, так называемое "дерево целей". По каждому целевому элементу рассчитываются (устанавливаются) ограничивающие параметры, которые должны быть обязательно выдержаны при реализации проекта. Построенное "дерево целей" на следующем этапе трансформируется в аналогично структурированную систему заданий и мероприятий, так называемое "дерево работ". Если "дерево целей" устанавливает необходимые средства достижения целей проекта, то "дерево работ" определяет пути и способы получения этих средств.

При построении "дерева работ" учитывают возможности существующей организации производства, традиционной техники и технологии; использования уже выполненных научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок; при необходимости планируют новые исследования или приобретение

лицензий, патентов и других новшеств, созданных другими организациями.

Так как выполнение инновационных проектов связано с риском и неопределенностью, обязательно рассматриваются различные варианты реализации проекта. По каждому из них разрабатываются мероприятия, обеспечивающие достижение в установленные сроки поставленных целевых параметров. Наиболее оптимальный вариант выбирается после сравнения рассчитанных показателей эффективности всех имеющихся вариантов с учетом вероятности их реализации.

В период реализации проекта под воздействием внешних и внутренних факторов может возникать необходимость изменения расчетных плановых параметров проекта. Решение об этом принимается на основе осуществляемого контроля за реализацией проекта. Проводимый контроль (в заранее определенных точках проекта, через равные промежутки времени или после экспертной оценки степени выполнения работ и готовности проекта) позволяет сравнить достигнутые результаты с запланированными, выявить отклонения, прогнозировать последствия сложившейся ситуации и осуществить корректирующие действия.

Схема последовательности действий (по Н. М.Авсянникову) при разработке инновационного проекта отображена на рис. 4.2.



Рис. 4.2. Схема разработки инновационного проекта по Н. М.Авсянникову

Управление инновационными проектами отличается от управления обычными инвестиционными лишь тем, что требует более глубокой оценки рисков и выбора путей их снижения, а также возможным включением этапа венчурного финансирования.

Чтобы принять обоснованное решение, определить объем необходимых инвестиций, необходимо экономическое обоснование - бизнес-план. В нем описываются основные аспекты будущей инновационной программы, анализируются все проблемы, с которыми можно столкнуться, а также возможные способы их решения. Бизнес-план позволяет оценить и обосновать реализацию

проекта в условиях конкуренции. Содержание бизнес-плана зависит от характера проекта - относится ли он к сфере услуг или к производственной сфере, а также от масштаба, однако в любом случае он должен давать полное представление о проекте. Обычно бизнес-план включает девять разделов.

1. Вводная часть. Она должна быть краткой и емкой. Пишется после составления плана. Кроме названия, адреса компании, ее организационно-правовой формы, состава участников даются характеристика проекта, его основные цели, указываются стоимость и потребности в финансировании.

2. Анализ положения дел в области проводимых работ по проекту. В этом разделе дается анализ текущего состояния, тенденций и прогноза развития сферы применения инноваций (туризм, средства размещения). Перечисляются сильные и слабые стороны последних новшеств и возможных конкурентов, а также вероятные категории потребителей, на которых рассчитан проект.

3. Сущность предлагаемой программы. Необходимо дать четкое определение и описание нового или усовершенствованного продукта (услуга, технология, направление поездок), который будет предложен на рынке, его уникальность или отличительные черты. Следует указать некоторые аспекты необходимых изменений для производства и предоставления этих услуг и возможности их совершенствования.

4. Анализ рынка и план маркетинга. В этой части бизнес-плана следует определить рынок или его сегмент, где можно организовать успешную реализацию предлагаемого продукта, и предполагаемую

структуру возможных потребителей услуги. Необходимо оценить конкурентоспособность нового продукта по качеству, цене, каналам реализации и другим показателям, возможностям конкурентов. Указываются также конкретные детали маркетинговой стратегии: способы продвижения продукта, рекламы, политика цен и др.

5. Производственный план. Указываются производственные процессы, применяемые информационные технологии, необходимое дополнительное оборудование для оснащения рабочих мест, количество новых сотрудников, новых точек продаж и другие вопросы, связанные с производством и реализацией продукта.

6. Организационный план. Указывается форма собственности компании, приводится ее структура, схема организации продаж продукта, количество и квалификация персонала (необходимость его обучения, привлечения консультантов со стороны). Если потребуются перестройка структуры управления организацией, следует дать обоснование изменений.

7. Оценка степени риска. Объективно излагаются основные характеристики рисков, связанные с реализацией проекта, наличие реальных и возможных потенциальных угроз, представляющих опасность для компании, возможности преодоления рискованных ситуаций.

8. Финансовый план. Важнейшая составная часть бизнес-плана, он включает: планируемые объемы продаж, доходы и издержки, прогноз денежных поступлений и прибыли в ближайшие

два-три года, баланс расходов и доходов на первый год, другие показатели.

9. Приложения. Включают документы, упоминающиеся в бизнес-плане или раскрывающие содержание инновационной программы.

Эффективность инновационного проекта обычно оценивается исходя из финансовых, социальных и других выгод, которые получают его участники. Различают коммерческую, бюджетную и народнохозяйственную эффективность. Коммерческая эффективность отражает финансовые последствия реализации проекта для его непосредственных участников; бюджетная - финансовые последствия осуществления проекта для федерального, регионального и местного бюджетов; народнохозяйственная учитывает затраты и результаты, связанные с реализацией проекта, для отрасли или национальной экономики в целом.

4.3. Роль и характер инвестиций в инновационных процессах

Инновационный процесс невозможен без инвестиционной деятельности, которая включает: маркетинговые исследования; вложение средств с целью сохранения и увеличения капитала; проектирование, строительство, пуск или приобретение готового объекта (при финансовых инвестициях отсутствует); получение прибыли.

Целью инвестиций является получение прибыли от вложенных средств, а целью инноваций - улучшение объекта инвестирования.

В качестве основных источников инвестиций в инновации выступают:

собственные средства предприятий, организаций и объединений;

ассигнования из бюджетов всех уровней и из внебюджетных фондов;

заемные средства организаций, учреждений и частных лиц на финансовом рынке;

иностранные инвестиции.

Основными источниками собственных средств являются амортизационные отчисления, прибыль, аккумулированный капитал.

Амортизационные отчисления. Они занимают ведущее место в структуре собственных средств предприятия, прослеживается

тенденция роста их доли, особенно в условиях ускоренной амортизации.

Прибыль. Обычно большая часть прибыли, остающейся в распоряжении предприятия, уходит на потребление и только 35 - 45 % идет на накопления.

Аккумуляированный капитал. Акционерные предприятия имеют большие потенциальные возможности привлекать инвестиционные ресурсы путем дополнительной эмиссии акций.

Решение крупномасштабных научно-технических проблем обеспечивается путем финансирования целевых, комплексных программ, формирования фондов из средств бюджетов всех уровней. Для финансирования инноваций часто привлекаются заемные средства, источниками которых являются банковские и коммерческие кредиты, лизинг.

В современных условиях интенсивного научно-технического развития освоение нововведений практически невозможно без инвестиций. Это понимают как частные предприниматели и крупные промышленные компании, так и руководители государств, поэтому для содействия внедрению в производство новейших достижений науки используются экономические механизмы, позволяющие свести к минимуму финансовые риски инвесторов. Одним из них является рисковое финансирование нововведений - венчурные инвестиции.

Впервые венчурные инвестиции были осуществлены в США в 1946 г., когда созданная в Бостоне американская корпорация по исследованиям и разработкам профинансировала фирму "ДЭК",

ставшую впоследствии одним из крупнейших производителей вычислительной техники.

Венчурный бизнес не только изменил структуру производственных сил общества, но заметно повлиял на сложившиеся производственные отношения.

На авансцену современной экономики вышли малый и средний наукоемкий бизнес и стоящие за ним новые институциональные структуры, обеспечивающие плодотворное объединение новых научных знаний, финансов и методов управления. Это нашло отражение и в экономической теории, которая в новых моделях экономического роста наравне с традиционными факторами производства - трудом (L) и капиталом (K) - выделяет и фактор человеческого капитала (H).

Венчурное финансирование отличается принципиально от бюджетного финансирования и банковского кредитования тем, что капитал инвестируется под перспективную идею без гарантированного обеспечения имеющимся имуществом, сбережениями или прочими активами предпринимателя. Залогом служит приобретение прав на все новации как запатентованные, так и беспатентные (ноу-хау) и, в случае успеха, участие в прибыли венчурных компаний.

Еще одно отличие состоит в том, что инвесторы наряду с предпринимателем активно участвуют в управлении финансируемыми проектами на всех этапах их осуществления. Венчурные инвестиции чреваты высокой степенью риска, но в то же время, в случае успеха, обеспечивают высокие сверхприбыли.

Поэтому инвесторы берут на себя проведение экспертизы бизнес-плана, заботятся о привлечении других инвесторов, размещении акций, помогают формировать команду высших менеджеров фирмы. Но даже этих усилий часто бывает недостаточно для успешной реализации инновационных проектов, немалая часть которых по разным причинам завершается неудачно.

Основной организационной формой рискового финансирования является создание венчурных фондов. Такие фонды обычно имеют статус финансового товарищества (партнерства) с ограниченной ответственностью. Их участники получают прибыль и несут убытки пропорционально вложенным средствам. Венчурные фонды готовы вкладывать средства в новые наукоемкие разработки даже при высокой степени их неопределенности, поскольку в случае успешного развития событий за короткий срок можно приумножить вложенный капитал. Венчурное финансирование приходит на помощь предпринимателю в случаях, сопряженных с высокой степенью риска и неопределенности, когда отказываются работать традиционные механизмы кредитования. Солидные размеры вознаграждения - это премия за риск и одновременно за высокие профессиональные навыки инвесторов, сумевших распознать и вовремя поддержать перспективные проекты.

За последние 20 лет механизм венчурного финансирования превратился в важный элемент национальных инновационных систем большинства развитых стран мира. Основная функция этого механизма заключается в предоставлении финансовых ресурсов на

осуществление предпринимательских проектов на начальных, самых рискованных и трудно прогнозируемых стадиях.

Структура венчурного капитала в разных странах сильно отличается, что является следствием особенностей законодательного регулирования и сложившимися нормами в финансовой сфере. Стабильное место среди источников венчурного капитала занимают промышленные и торговые корпорации, страховые компании, пенсионные и другие фонды.

Динамика участия партнеров в венчурных фондах США в 1980-1995 г. показана в табл. 4.1.

Таблица 4.1 Участие партнеров с ограниченной ответственностью в формировании венчурных фондов США (%)

Источник поступления венчурного капитала	Годы		
	1980	1990	1995
Пенсионные фонды	29,8	52,5	39,2
Корпорации	19,2	6,8	2,0
Страховые компании	13,3	9,3	18,5
Индивидуальные инвесторы	15,4	11,4	17,5
Благотворительные фонды	13,9	12,6	22,7
Иностранные инвесторы	8,3	7,5	—

Как видно из таблицы, основные структурные изменения были связаны с выходом на лидирующие позиции пенсионных и благотворительных фондов. Вместе с тем сохранили и даже увеличили свой интерес к участию в венчурном бизнесе страховые компании и индивидуальные инвесторы.

Венчурный капитал в странах Западной Европы пополняется несколько иначе, чем в США. Он растет за счет государственных учреждений, коммерческих банков, университетов и других

нетипичных для США источников. Наиболее характерная особенность стран Западной Европы - высокий удельный вес участия в венчурном бизнесе банковских структур (около 30 %), корпораций (более 9 %) и правительственных агентств (примерно 5 %).

Венчурный капитал привлекает высокая норма прибыли при успешном внедрении научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок. Но так бывает не всегда. В случае наступления экономического кризиса возможны вложения венчурного капитала в менее рискованные сферы деятельности (строительство, производство товаров широкого потребления, здравоохранение и др.).

За прошедшие полвека наблюдалось несколько чередующихся периодов роста и спада интереса к венчурному бизнесу. После очередного циклического спада венчурный бизнес, как правило, выходил на новый качественный уровень роста.

В России первые венчурные фонды появились после достигнутого в 1993 г. соглашения между странами "большой семерки" и Европейским Союзом о поддержке приватизированных российских предприятий. В рамках этого соглашения Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР) за три года создал на территории России 11 региональных венчурных фондов, которые должны были инвестировать в частные компании с числом работающих от 200 до 5 000 человек от 300 тыс. до 3 млн долл. США. После экономического кризиса 1998 г. многие фонды произвели переоценку стоимости своих вложений, и в результате к

весне 1999 г. значительная часть инвесторов продала свои российские проекты либо прекратила инвестиции.

За последние годы в России произошли определенные перемены. По данным Российской ассоциации прямого и венчурного инвестирования (РАВИ), в 1999-2004 гг. число инвестиционных фондов выросло с 11 до 50, а общий объем венчурных и приравненных к ним прямых инвестиций в российские компании в 1994 - 2004 гг. составил около 2,5 млрд долл. США. Основная доля вложений приходится на отрасли, которые отличаются понятными для инвесторов перспективами. Поэтому в высокотехнологичный сектор российской экономики было направлено не более 3-5 % от общей суммы прямых инвестиций. Распределение венчурных инвестиций приведено ниже.

Распределение венчурных инвестиций в России в 1994-2001 гг.

Наименование сферы Инвестиции, %

Пищевая.....	27
Телекоммуникации.....	25
Медицина и фармацевтика.....	9
Строительство и стройматериалы.....	8
Потребительские товары и услуги.....	8
Туризм и развлечения.....	6
Упаковка.....	5
Промышленное производство.....	3
Нефтегазовая и добывающая.....	3

Транспорт.....	2
Финансы.....	1
Полиграфическая.....	1
Прочие.....	2

Как видно из таблицы, приоритетом у венчурных инвесторов пользуются пищевая сфера и телекоммуникации. Остальные отрасли привлекают значительно меньше средств.

Важным условием развития национального венчурного бизнеса является наличие достаточного количества инновационных компаний, ориентированных на привлечение инвестиций. Несмотря на значительный научно-технический потенциал российских регионов, инвестиции имеют тенденцию к сосредоточению в Москве и Санкт-Петербурге, что видно из следующих данных.

Удельный вес инновационных компаний по федеральным округам

Федеральный округ Компании, %

Санкт-Петербург.....	42
Москва.....	28
Приволжский.....	14
Центральный....."	4
Северо-Западный.....	4
Сибирский.....	4
Уральский.....	2
Южный.....	1
Дальневосточный.....	1

В России пока нет достаточного числа компаний, обладающих потенциалом роста и способных стать привлекательным объектом для вложения венчурного капитала. Практически все действующие у нас в стране фонды предпочитают вкладывать средства не на начальной стадии развития компании, а на более поздних этапах. Инновационных компаний не так много, а растить их в течение 8 - 10 лет ни западный, ни российский капитал не готовы. До сих пор остаются нерешенными проблемы, с которыми сталкиваются и малые компании (отсутствие профессионального менеджмента, неравенство допуска компаний к источникам венчурных инвестиций, недооценка привлекательности венчурного капитала), и фонды (недостаток объектов для инвестиций, нехватка менеджеров, понимающих специфику осуществления инвестиций в высокотехнологичный бизнес).

С целью привлечения венчурных инвестиций в 2005 г. в различных регионах России впервые с участием государства создано 7 венчурных фондов. Предусмотрен общий объем инвестиций в эти фонды в размере 2 млрд руб., в том числе по 500 млн руб. из средств федерального и региональных бюджетов и 1 млрд руб. - частных компаний. Будут создаваться закрытые паевые инвестиционные фонды для коммерциализации инновационных технологий, помощи в создании, продвижении на рынок проектов, нужных государству.

На рост инвестиций в инновационные процессы, в том числе в сфере туризма, может положительно повлиять принятый в июле 2005 г. Федеральный закон "О концессионных соглашениях",

регламентирующий привлечение инвестиций в экономику Российской Федерации, эффективное использование имущества, находящегося в государственной или муниципальной собственности, на условиях концессионных соглашений.

В России появились необходимые правовые условия государственно-частного партнерства, прозрачные и понятные для зарубежных инвесторов "правила игры". Привлекая средства частных инвесторов, государство тем самым может использовать и передовые управленческие технологии, кадровые и организационные ресурсы бизнеса.

По концессионному соглашению одна сторона (концессионер) обязуется за свой счет создать и (или) реконструировать определенное этим соглашением недвижимое имущество (объект концессионного соглашения), право собственности на которое принадлежит или будет принадлежать другой стороне (концеденту), осуществлять деятельность с использованием (эксплуатацией) объекта концессионного соглашения. Концедент обязуется предоставить концессионеру на срок, установленный этим соглашением, права владения и пользования объектом концессионного соглашения для осуществления этой деятельности. Исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности, полученные концессионером за свой счет при исполнении концессионного соглашения, принадлежат концеденту, если иное не установлено концессионным соглашением.

Сторонами концессионного соглашения являются:

концедент - Российская Федерация, от имени которой выступает Правительство РФ или уполномоченный им федеральный орган исполнительной власти, либо субъект РФ, от имени которого выступает орган государственной власти субъекта РФ, либо муниципальное образование, от имени которого выступает орган местного самоуправления;

концессионер - индивидуальный предприниматель, российское или иностранное юридическое лицо либо действующие без образования юридического лица по договору простого товарищества (договору о совместной деятельности) два или более указанных юридических лица.

Объектами концессионного соглашения являются автомобильные дороги, железнодорожный, морской и речной транспорт, а также объекты, используемые для осуществления лечебно-профилактической организации отдыха и туризма, спортивно-оздоровительного и социально-бытового назначения.

4.4. Риски в инновационной деятельности

Как уже отмечалось, инновационная деятельность неизбежно связана с риском. Его обобщающим показателем выступает финансовый риск предпринимателя и инвесторов, который характеризует возможные потери в случае неудачного, независимо от причины, завершения финансируемого проекта. Риск в инновационной деятельности увеличивается с локализацией инновационного проекта. Если таких проектов много и они рассредоточены по разным направлениям, то риск минимизируется.

Главный риск - это неопределенность, связанная с принятием решений, реализация которых происходит только с течением времени. Поэтому при разработке инновационных проектов учитывается вероятностный характер ожидаемого результата.

Основные риски, связанные с инновационными проектами, можно подразделить на следующие виды:

экономический, связанный с финансированием и калькуляцией проекта, принятием и реализацией экономических решений;

оригинальности, обусловленный возможностью невостребованности предлагаемых технологий и продуктов производством и рынком;

технологической неадекватности, возникающий из-за принципиальной разницы между технологией как продуктом интеллектуальной деятельности и технологией как объектом инвестирования;

финансового несоответствия, когда выделяемые средства на реализацию инновационного проекта не соответствуют его содержанию;

неуправляемости проектом, возникающий из-за недостаточной проработанности проекта, непрофессионализма управленческой команды;

юридический, связанный с соблюдением нормативных актов о защите интеллектуальной собственности, обязательств при исполнении договоров, определением прав на разработки.

Появляются и риски, связанные с продвижением нового вида продукции или услуг на рынок, конкуренцией идей и разработок, и другие, плохо прогнозируемые.

Для сферы туризма наиболее характерными являются риск невостребованности инновационного продукта на рынке - вероятность потерь из-за отказа потребителя от предлагаемого продукта, отсутствия гарантированной рыночной ниши для реализации продукта; коммерческий риск, связанный с опасностью опережения конкурентами; риски, вызванные стихийными бедствиями и различными конфликтами, изменением экономической и политической ситуации. Причем эти риски могут накладываться друг на друга.

Чтобы сократить негативное воздействие рисков на реализацию инновационных проектов, следует ими управлять: своевременно оценивать и обнаруживать; принимать меры воздействия и контроля.

Возможны следующие варианты действий: уклонение - инвестор и исполнитель инновационного проекта готовы нести большие издержки на проведение различных страхующих мероприятий; сознательный риск - готовность нести ответственность за его последствия; безразличие - стремление к оптимизации затрат на смягчение последствий и взвешенное применение различных инструментов и методов страхования от последствий.

Контрольные вопросы

1. Что такое инновационная стратегия?
2. Назовите виды государственных инновационных стратегий.
3. Чем отличаются различные виды инновационных стратегий предприятия?
4. Конкуренция и ее влияние на процесс управления инновациями.
5. Функции планирования инноваций.
6. Назовите последовательность действий при разработке инновационных проектов.
7. Бизнес-план инновационного проекта.
8. Источники инвестиций в инновационные процессы.
9. Влияние концессионных соглашений на инновационные процессы в сфере туризма.
10. Риски в инновационных проектах.

Глава 5. Управление инновационной деятельностью в компании

5.1. Организация инновационной деятельности

5.1.1. Цели инновационной деятельности

Развитие любой хозяйственной системы включает инновационные составляющие, преобразующие производственную сферу. К их числу относят технику нового типа, передовые технологии, соответствующие им организацию труда и производства, изменяющуюся мотивацию и предпринимательство. Инновационный тип развития хозяйствующих субъектов характеризуется:

новаторскими стратегическими и тактическими целями;

использованием новейшей техники и передовых технологий на основе новой организации и мотивации труда;

ресурсными и организационно-управленческими возможностями.

Инновации - это магистральный путь, обеспечивающий постоянный рост и процветание компании. Питер Друкер в книге "Практика менеджмента" отмечает: "Целью любого предприятия является создание потребителя, любое предприятие имеет две (и только эти две) основные функции: маркетинг и инновации".

Маркетинг - это уникальная функция бизнеса. Предприятие может существовать только в такой экономической среде, в которой перемены естественны и желанны. Второй функцией является инновация. Инновацией может быть поиск и внедрение новых применений для привычных продуктов, методов

обеспечения сбыта или управления, нововведение в подготовке менеджеров, предоставление более качественных и дешевых товаров и услуг.

Инновации касаются всех форм предпринимательской деятельности. Это одинаково важно как для промышленных предприятий, так и для банка, страховой компании или туристской фирмы и других организаций.

Определение целей. При определении целей инноваций самое сложное состоит в прогнозировании последствий и значимости различных новшеств. Без сомнения желательно достичь технологического лидерства, однако всегда сложно определить, что важнее: сотня незначительных, но применимых немедленно усовершенствований продукта или одна фундаментальная разработка, которая через несколько лет в корне изменит природу бизнеса. Предприниматели ответят на этот вопрос по-разному. Предприятие в условиях жесткой конкуренции на рынке за потребителя должно одновременно работать над товарами (услугами) уже существующими и перспективными.

В организационной схеме предприятия инновация не может считаться отдельной от маркетинга функцией. Инновационный процесс распространяется на весь бизнес, на все его функции и виды деятельности, включая и сам маркетинг. Чтобы определить инновационные цели, во-первых, необходимо прогнозировать потребности рынка, во-вторых, учитывать обстоятельства, возникающие или могущие возникнуть в связи с технологическим прогрессом во всех сферах бизнеса.

Типичными инновационными целями компании могут быть: новые продукты и услуги; усовершенствование продукта и производственного процесса; внедрение новшеств во всех видах организационной и управленческой деятельности.

Инновации, внедряемые в компании, можно классифицировать как организационные, предполагающие развитие компании; технические, вызванные внедрением передовых технологий; продуктовые, связанные с ассортиментом и качеством продукта; управленческие, требующие совершенствования методов управления компанией; маркетинговые; социальные, связанные с полезностью для потребителя и сотрудников компании; экономические и финансовые, направленные на улучшение устойчивости компании.

Сознательный упор на инновации больше всего необходим там, где технологические изменения наименее эффективны. Например, развитие и выживание страховой компании зависит от введения новых форм страхования, видоизменения существующих и постоянного поиска лучших и более дешевых способов продавать страховые полисы и улаживать претензии.

Установление инновационных целей необходимо для всех компаний независимо от их размера. В небольшой компании проще проанализировать потребности и цели, чем в крупной, однако это не означает, что в малом бизнесе инновационных целей меньше - просто их легче установить. Одно из преимуществ небольших компаний - сравнительная простота планирования инноваций. Небольшая компания достаточно близка к рынку и поэтому

быстрее узнает, какие новые продукты необходимы. Сотрудники таких предприятий внимательно следят за любыми усовершенствованиями, которые можно эффективно использовать.

Для того чтобы определять цели компании, необходимо разработать инновационную политику. К ее основным принципам можно отнести:

обеспечение увеличения спроса на продукты и услуги постоянных и потенциальных клиентов через освоение принципиально новых видов или улучшенных товаров и услуг, а также расширение сферы сбыта;

непрерывное развитие инновационного потенциала предприятия (постоянное обучение и самоисследование) и создание условий, необходимых для реализации новшеств;

комплексный подход, когда технические, экономические, социальные инновации тесно взаимосвязаны между собой и взаимно продвигают друг друга;

мобилизация персонала;

экономическое стимулирование работников;

учет рисков (чем выше риск, тем выше потенциальный экономический эффект от реализации инновации).

Нововведение должно быть ориентировано на более полное удовлетворение потребностей клиентов компании в условиях постоянно меняющейся рыночной конъюнктуры. Каждый производимый продукт следует рассматривать как объект постоянных изменений. Однако решение о внедрении инновации не всегда означает ликвидацию старого продукта. Инновацию

порождает и стремление продлить жизненный цикл продукта, совершенствуя его характеристики. Такая инновация сводится к модификации или внедрению новой функции уже существующего продукта. При разработке нового или улучшении существующего продукта (услуги) главными составляющими элементами являются его преимущества по сравнению с аналогичными продуктами и возможными продуктами-заменителями; целевой сегмент рынка; развитие и возможные изменения систем сбыта; общие затраты на разработку, производство и сбыт.

Эти элементы позволяют оценить коммерческие перспективы разрабатываемых продуктов с разных точек зрения: рыночной (потребности в новом продукте, уровень конкуренции, степень стабильности рынка и глубина его сегментации); товарной (технические характеристики нового продукта, цена, дизайн, оформление); сбытовой (состояние и возможности существующих систем сбыта, открытие новых каналов продвижения, реклама, совместимость нового продукта с ассортиментом уже производимого); производственной (состояние производственного оборудования, профессионализм и уровень квалификации работников предприятия, ресурсы и материальное обеспечение).

Развитие инновационного потенциала. Предпринимательство неразрывно связано с управлением инновациями и рисками. Основные функции менеджмента (планирование, организация, оперативное управление, использование персонала, экономический контроль) должны быть ориентированы на стратегию развития, постоянные изменения внутри предпринимательских структур, на

адаптацию к окружающей среде. В этом случае можно обеспечить получение устойчивого оптимального размера предпринимательского дохода.

Успех инновационного менеджмента предполагает соблюдение определенных принципов. На начальной стадии предпочтительно вкладывать средства в небольшие сконцентрированные проекты, для выполнения которых создаются независимые специальные подразделения. Они обеспечивают формирование и развитие постоянной инновационной ориентации работников предприятия, проводят исследования конкурирующих товаров и отраслевых тенденций их развития, регулярно информируют руководство предприятия о перспективах появления новых товаров и услуг на рынке, оценивают коммерческие перспективы разрабатываемого нового продукта в условиях конкурентной среды.

Успешность инновации во многом зависит от времени выхода на рынок с новым товаром. Совсем небольшое запоздание по сравнению с соперником или отсутствие рыночной ниши могут привести к тому, что ситуация для компании осложнится.

Стремясь к непрерывному совершенствованию, компания осуществляет периодические инновации, которые могут давать явные конкурентные преимущества, несмотря на то что они часто сопряжены с большими издержками и значительным риском. Исследование рынка здесь особо не поможет. Периодические или прерывистые инновации не всегда способствуют оптимизации производственного процесса, так как они касаются его отдельных

стадий. Более того, они могут негативно сказаться на практических результатах работы не только в кратковременной, но и в долгосрочной перспективе.

5.1.2. Динамическое моделирование бизнеса

Новые технологии, размывание границ между отраслями, глобализация рынков и усиление конкуренции в значительной степени влияют на среду, в которой действует бизнес. Эти факторы привели к появлению динамического моделирования бизнеса (dynamic business modeling - DBM). Его сущность в интегрировании знаний разных экспертов, что позволяет углубить понимание динамики событий, происходящих на инновационной арене.

Инновационная арена - пространство, которое описывается четырьмя параметрами инноваций, а именно: технологиями, приложениями, рынками или потребительскими группами и организационной (внутренней и внешней) структурой. Иными словами, динамическое моделирование бизнеса облегчает формирование общей модели инновационного процесса.

Первый этап динамического моделирования. Он включает анализ существующего и возможного в будущем позиционирования компании на рынке; анализ заинтересованных лиц (сил), препятствующих или способствующих переходу компании к позиции, которую предполагается занимать в будущем; анализ бизнес-процессов.

Анализ позиционирования компании предполагает определение ее возможностей (состояние активов и др.) на рынке в

зависимости от динамики внешней среды. Анализ проводится по двум направлениям: ресурсов и внешних позиций компании. Особенно важна конкурентная позиция. Для ее определения часто используется модель пяти рыночных факторов Майкла Портера (рис. 5.1). Согласно этой модели рыночная позиция компании определяется относительно ее конкурентов, поставщиков, потребителей, новых участников рынка и продукта-заменителя.

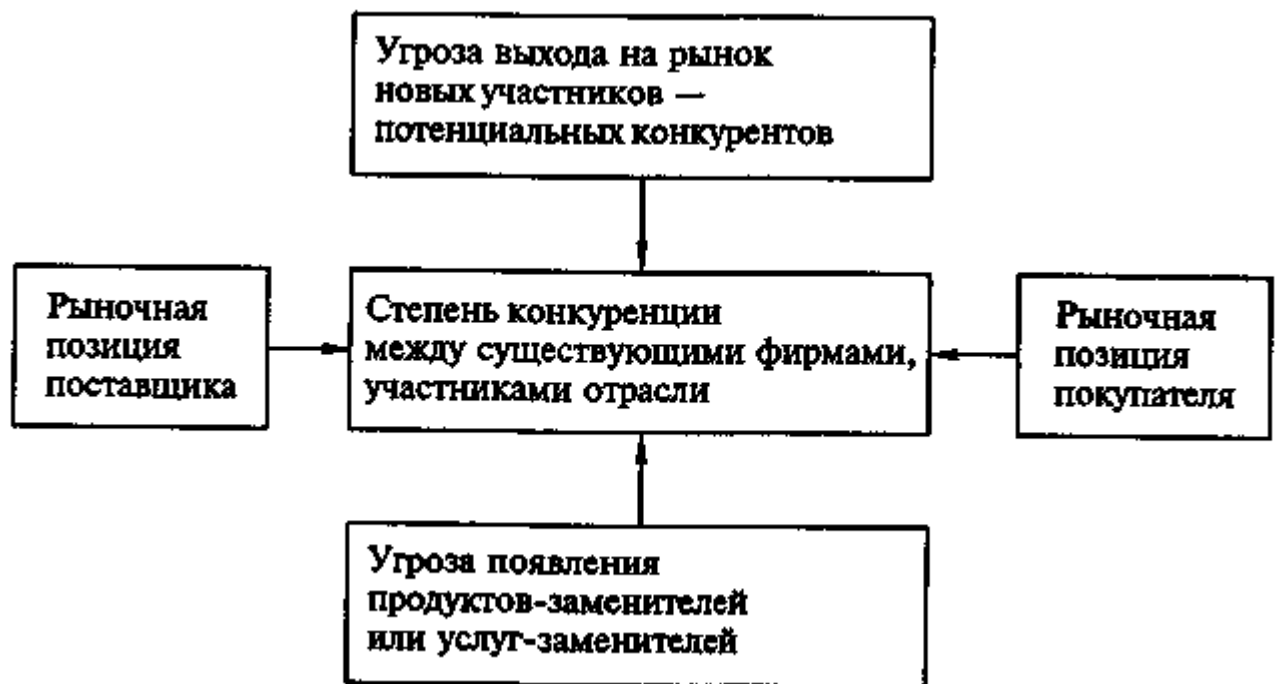


Рис. 5.1. Модель пяти рыночных факторов по М. Портеру

Эти факторы зависят от ряда других взаимозависимых параметров (число покупателей, поставщиков и продуктов-заменителей), которые, в свою очередь, зависят от сегмента рынка, уникальности продукции и др.

Анализируемыми ресурсами компании являются знания, репутация, капитальные (недвижимость), финансовые и управленческие активы. В настоящее время наиболее важным фактором производства становится знание, если оно используется с выгодой. Знание (особенно высоких технологий) часто

рассматривается как специфический компонент ресурсов предприятия, который при обычных условиях не может быть передан иной структуре.

Основными организационными активами являются структура, система, культура, гибкость. Структура компании изменяется постоянно под влиянием внешней среды управленческом и организационном поведении. Динамичная среда требует, чтобы максимально использовался эффект сфер применения. Их расширение становится инновационным инструментом, обеспечивающим конкурентное преимущество.

Часто успех или неудачу при разработке новых видов бизнеса определяют ценности и нормы, действующие в компании, которые влияют на восприятие и использование возможностей. Для разработки новых видов бизнеса важна предпринимательская культура. Иногда приходится заменить персонал, систему управления и структуру. Чтобы компания могла воспользоваться полученными знаниями с выгодой для того или иного продукта, процесса или услуги, необходима гибкость.

При оценке предпринимателями, готовыми идти на повышенный риск, новых видов бизнеса часто основным параметром является качество менеджмента. Именно качество управления, лучшим индикатором оценки которого является предыдущий опыт, определяет, будут ли предоставлены финансовые ресурсы для обеспечения инновационного процесса.

Важным активом компании являются ее репутация, известность и авторитетность бренда. Когда компании оценивают

свои инновационные возможности, они должны принимать во внимание и анализировать все факторы, влияющие на результат.

Анализ заинтересованных лиц. Действующие субъекты (лица и группы лиц, организации), на которых влияет или может повлиять инновация, являются заинтересованными лицами. Они имеют определенный интерес к результатам процессов, происходящих в ходе разработки новых форм бизнеса. Это потребители, поставщики, конкуренты, партнеры, институциональные лица, акционеры. Их подразделяют на внутренних и внешних заинтересованных лиц.

Вовлечение как внешних, так и внутренних заинтересованных лиц в процесс развития новых видов бизнеса в значительной степени повышает вероятность конечного успеха. Однако и здесь есть разумные пределы. Вовлечение большого числа заинтересованных лиц приводит к значительному усложнению процесса, которым необходимо управлять. Поэтому должен быть определен оптимальный баланс между степенью вовлечения заинтересованных лиц и сложностью инновационного процесса.

В этом процессе заинтересованные лица могут играть как стимулирующие, так и тормозящие роли. Препятствовать переменам могут правительство, заинтересованные объединения (потребительские организации, профсоюзы, экологи и др.), средства массовой информации. Замедлять скорость перемен могут и конкуренты. Тормозящую роль играют инерционные силы в самой компании - ретрограды, консерваторы, придерживающиеся

прежних ценностей и норм, знаний, навыков и умений. Плохо поддаются изменениям сами системы управления.

Внешние заинтересованные лица. К ним относятся потребители, поставщики, конкуренты, институциональные заинтересованные лица.

Потребители. При разработке нового продукта или услуги необходимо детально исследовать состав потребителей. Если физические качества продукта протестировать достаточно легко, то оценить его эмоциональную ценность значительно труднее. Здесь свою роль играют как традиции, так и мода.

Поставщики. Их роли в инновационном процессе меняются в зависимости от отрасли экономики. Поставщики обеспечивают компании финансовыми ресурсами, поступающими от акционеров, банков, правительства (субсидии, гранты и т.п.), исходными материалами и компонентами, средствами производства, знаниями и идеями, поступающими из институтов, от потребителей и консультантов, персоналом.

Конкуренты. Они могут быть заинтересованы в разработке новых видов бизнеса в целом, но и могут помешать соперникам достигнуть успеха в ходе инноваций. В ситуациях роста рынка более выгодным являются совместные инновации, поскольку развитие рынка для одной компании может оказаться невозможным. Во многих случаях выгодно партнерство с конкурентами, особенно если рынок подвергается атаке продуктов-заменителей.

Для партнеров компания должна быть предсказуемой и вызывать доверие, тогда они проявят готовность вкладывать средства и знания, чтобы окупить общие затраты.

Институциональные заинтересованные лица. Ими являются органы власти и контролирующие органы инфраструктуры, особенно в регулируемых отраслях. Чем более строгими становятся экологические нормы в ряде отраслей (химическая, сталелитейная и автомобильная), тем в большей степени они стимулируют инновации.

Внутренние заинтересованные лица - это владельцы, акционеры, сотрудники компании.

Акционеры. Они влияют на ее акционерную стоимость. Акционерная стоимость обеспечивается двумя способами: через дивиденды и через увеличение цены акций.

Стоимость компании определяют четыре составляющие: поток денежных средств, остаточная стоимость, учетная ставка, долги. Факторами стоимости для потоков денежных средств являются рост объема продаж, использование маржи прибыли, доля налогов. Остаточная стоимость действует как фактор в отношении как оборотного, так и основного капитала, а учетная ставка зависит от стоимости капитала. Долги зависят от финансово-инвестиционной политики компании.

Сотрудники компании. Каждая инновация влияет на внутренние процессы и требует адаптации сотрудников и самой организации.

Рассматривая влияние заинтересованных лиц на инновационные процессы, следует принимать во внимание и интересы общества. Общество не является заинтересованным лицом в том же смысле, как конкретные люди и организации - сотрудники компании, акционеры, потребители и конкуренты. Но для того чтобы компания в течение длительного времени процветала, она должна содействовать благу общества, частью которого является. Учет интересов общества всегда окупается.

Анализ бизнес-процесса. Бизнес-процесс - это совокупность направлений организационной деятельности, в которой конкретные исходные составляющие трансформируются в продукт с заранее установленными показателями, привлекающими потребителя и удовлетворяющими его спрос.

Второй этап динамического моделирования. Это анализ нелинейных механизмов, которые определяют общее поведение бизнес-системы и влияют на непредсказуемую динамику инновационного процесса.

Различают шесть основных классов нелинейных механизмов: "петли взаимного усиления"; "петли ограничений"; "механизмы запираения"; временные задержки; механизмы отбора; механизмы создания инноваций и внесения в них корректив.

"Петли взаимного усиления" появляются в том случае, когда два элемента системы влияют друг на друга. Усиление (ослабление) признаков одного элемента соответственно влияет на усиление (ослабление) другого. "Петли взаимного усиления" приводят к тому, что небольшие события способствуют значительным

результатам. Благоприятные "петли взаимного усиления" обычно приносят пользу компании. Они возникают в ходе разработки продуктов и новых технологий, способствуют их совместной эволюции. Одним из характерных тому примеров является совместная эволюция видов туризма и способов перевозок и средств размещения.

Имеется много неблагоприятных "петель взаимного усиления", опасных или отрицательно сказывающихся на работе компаний. Иногда репутация компании или продукта может пострадать из-за какого-то незначительного события, поскольку оно было растиражировано средствами массовой информации. Неблагоприятные "петли" возникают, когда в погоне за скоростью разработок компании предлагают на рынке продукты или услуги, обладающие большим количеством недостатков.

"Петли ограничений". Известно, что каждому процессу роста рано или поздно приходит конец, тогда и появляются "петли ограничений". По своему характеру эти ограничения могут быть физическими (касаются особенностей, свойств продукта, технологии), экономическими, социальными, правовыми или какими-то другими.

Инновация часто связана с устранением физических или экономических ограничений. В результате модернизации продукта потенциальный размер рынка может переместиться на более высокий уровень, конечная величина которого зависит от эластичности рынка. Сдвиг ограничения вызывает целую цепь

событий, конечным результатом которой становится изменение рынка, рыночных долей и стоимости компании.

Помимо технических и экономических пределов существуют юридические (в области экологии, безопасности, здравоохранения) ограничения и социальные допущения. Правовые нормы накладывают ограничения, которые нельзя снять за счет разработок в самой компании. Социальные или психологические проблемы могут препятствовать инновациям. Из-за этого может измениться цель, поставленная компанией, она вынуждена менять вид деятельности, в результате чего могут возникнуть совершенно новые инновационные направления.

"Механизмы запираания" связаны с технологиями, инвестициями, организационной структурой, подготовкой персонала и другими факторами. Изменения в роли какого-то фактора приводят к опосредованному влиянию всех других. Это может увеличить расходы и перекрыть будущие выгоды. "Механизмы запираания" могут породить потребительскую лояльность или нейтрализовать атаки конкурентов на потребителей, в которых заинтересована компания. Чтобы потребитель не предпочел продукцию другой компании, могут быть использованы различные механизмы: накопление поощрительных баллов (бонусы для часто летающих пассажиров, клиентов гостиниц и др.), особые программы для компьютера, видео. "Механизмы запираания" снижают гибкость и инновационность компании.

Временные задержки. Они связаны с колебаниями спроса. Например, из-за высоких цен на свиное мясо все крупные производители увеличивают число выращиваемого поголовья. В результате через некоторый промежуток времени предложение свинины начинает превышать спрос и цены на нее снижаются - рынок не может расшириться, производители терпят убытки. На следующий год происходит обратное явление - производители уменьшили количество свиней, спрос на мясо превышает предложение - цены растут. Ситуация повторяется и принимает циклический характер.

Существуют и другие случаи временных задержек. Так, решение о найме новых сотрудников и временная задержка, вызванная их подготовкой, могут привести к такому же циклическому поведению системы. Компании, учитывающие цикличность временных задержек, могут получать прибыль, если сумеют сократить их продолжительность по сравнению с конкурентами.

Механизмы отбора. Они действуют, когда потребители принимают решения о покупке определенных товаров или услуг, основываясь на своих предпочтениях и восприятии характеристик продуктов. Механизмами отбора являются различные формы тестирования и промежуточных отчетов. В них отражаются критерии, которыми пользуются потребители, акционеры и другие заинтересованные лица, выбирая факторы, обеспечивающие компании получение прибыли. Важным механизмом отбора являются правовые нормы, особенно в регулируемых отраслях.

Различные конфигурации процессов могут привести к появлению разных нелинейных механизмов. Существует два важных аспекта динамических систем: эволюция и самоорганизация. Эволюция - это процесс, происходящий под влиянием действия трех основных механизмов: отбора, "запираания", создания инновационных систем и внесения в них корректив. С точки зрения самоорганизации важную роль играют такие нелинейные механизмы, как "петли взаимного усиления", "петли ограничений", "механизмы запираания" и временные задержки. Зная и понимая их сущность, можно обеспечить преимущества для своей компании и добиваться успехов.

5.1.3. Управление инновациями

Каждая компания должна найти свой уникальный способ балансирования между стандартами и инновациями, между равновесием и противоречием, способствующими развитию.

При организации управления следует постоянно помнить о том, что ресурсы компании ограничены. Поэтому, развивая подразделения, работающие с потребителями, нельзя забывать об инвестициях в основной производственный процесс.

Творческий элемент в управлении должен сочетаться с изменением взаимоотношений и форм взаимодействия подразделений компании и отдельных сотрудников. Каждый заказ смежного подразделения внутри компании должен восприниматься как запрос клиента, а каждая рекламация соседнего подразделения - как претензия покупателя.

Важное значение имеет отношение к потребителям. Сотрудникам компании всегда следует помнить правило: относитесь к клиентам так, как бы вы хотели, чтобы они относились к вам. Нужно знать потребности потребителя и оправдывать его ожидания удовлетворением этих потребностей, в том числе и эмоциональных. Потребителю важны как физические качества продукта, так и репутация компании.

Будущее маркетинга состоит в том, чтобы владеть обширной базой данных о потребителях, что позволит правильно формулировать индивидуальные предложения. Сотрудники фирм часто делят клиентов на тех, кто им нравится, кого они лишь терпят и кто вызывает у них отвращение. Более разумной будет прагматическая классификация. Первую, наиболее привлекательную группу составляют прибыльные клиенты, им уделяют максимальное внимание. Вторая группа состоит из перспективных клиентов, внимание к которым и работа с которыми должны носить долговременный характер. Третья группа - это капризные клиенты, с ними следует быть предупредительными. Существует и четвертая группа - так называемые ненадежные клиенты. Работа с ними либо не приносит прибыли, либо эта прибыль незначительна и не компенсирует вреда, обусловленного их присутствием.

Внедряя новый продукт или услугу, следует учитывать отношение клиентов к инновациям (табл. 5.1).

Привлечение сотрудников к участию в инновационных процессах. Политика компании по управлению персоналом должна

быть подчинена развитию у сотрудников способности по-новому взглянуть на традиционное и общепринятое, замечать отклонения от привычной нормы, идти на осмысленный риск ради завоевания новых позиций и целей в избранной сфере деятельности, выделять из массы случайных и хаотичных явлений полезные и перспективные.

Любая инновация требует приложения значительных усилий, материальных и интеллектуальных ресурсов. Стремление реализовать инновацию в неподготовленной среде может привести к убыткам. Для развития компании должны быть мобилизованы все творческие возможности коллектива. Это можно сделать только в том случае, если использовать знания, интеллект и опыт всех сотрудников.

Таблица 5.1 Потребители по восприимчивости инноваций

Категория потребителей	Доля, %	Характеристика потребителей
Новаторы	2,5	Идут на риск, опробуя новшества
Ранние последователи	13,5	Лидеры по восприятию новшеств, хотя и с осторожностью
Раннее большинство	34	Принимают новшества с осмотрительностью, но редко бывают лидерами
Запоздалое большинство	34	Воспринимают новшество после того, как оно опробовано большинством потребителей
Отстающие	16	Либо не воспринимают новшество вообще, либо воспринимают после того, как новшество становится традиционным

В этом и состоит задача менеджмента. Не должно быть разделения

сотрудников на "генераторов идей" и простых исполнителей. Новшества должны немедленно становиться достоянием каждого работника.

Однако важно мобилизовать не только внутренние резервы, но и привлечь внешние силы, включить в инновационный процесс потребителей, поставщиков, а при необходимости и конкурентов, если для развития нового бизнеса не хватает ресурсов. При этом необходимо, чтобы сотрудники документировали свой опыт, распространяли его среди своих коллег. Вовлеченность всех сотрудников является важным условием для успеха инноваций. Существуют три основные причины негативного отношения к изменениям: рациональная, личная и эмоциональная.

Рациональная - это непонимание деталей плана, уверенность в том, что перемены не являются необходимыми, неверие в их планируемую эффективность, ожидание негативных последствий.

Личная связана со страхом потери работы, беспокойством по поводу будущего, обидой из-за высказываемой в ходе перемен критики.

Эмоциональная вызывается склонностью к активному или пассивному сопротивлению любым переменам, апатией к инициативам, недоверием к мотивам, вызвавшим перемены.

Зачастую переменам противятся те люди, которым предстоит осуществить большую часть преобразований, причем и тем изменениям, которые явно отвечают их собственным интересам. Можно выделить пять причин сопротивления нововведениям.

1. Опасения, что изменения окажут негативное воздействие на человека или группу, работников: увеличится объем работы, а возможности вознаграждения снизятся, изменятся условия личных соглашений, регулирующих отношения работников с компанией.

2. Необходимость ломать привычки: изменения предполагают отказ работников от сложившейся практики и стереотипов поведения. Особенно характерна эта причина для руководящего персонала.

3. Недостаточность информации: компания не сообщает вразумительно, почему и как предстоит изменить стиль работы, невнятно формулирует перспективы.

4. Неспособность инициаторов изменений заручиться поддержкой коллектива (ключевых должностных лиц, квалифицированного персонала), интегрировать его потенциал в свою деятельность.

5. Мятеж сотрудников: люди противятся изменениям, внутренне не воспринимая их. Они сопротивляются не столько внедрению новшеств, сколько их скрытым последствиям, тому, что им самим придется меняться.

Создание команды. Для обеспечения успеха инновационного проекта необходимо сформировать команду. Это процесс состоит из нескольких фаз: собственно формирования; определения общих целей, норм и ценностей; преодоления первичных разногласий; выхода на нормальный режим работы; функционирования. Результат процесса можно определить как появление определенных взаимозависимостей между членами команды. Эффективность ее

работы достигается хорошо сбалансированным распределением ролей. При иерархической структуре построения команды один ее член доминирует над другим и т.д., при хаотической структуре все члены действуют независимо друг от друга. Использование знаний во многом зависит от того, насколько хорошо и слаженно действует команда.

5.1.4. Управление знаниями

Внедрение инноваций тесно связано с процессом получения и использования знаний, генерирования идей. В процесс входит информация о реализации продукта, выделяемых ресурсах, принимаемых решениях, возникающих идеях и гипотезах, а также моделях и схемах, заимствованных со стороны. Новое знание может быть получено только тогда, когда имеется основа в виде предыдущего. В схеме управления компаниями появилось и начинает развиваться специфическое направление - управление знаниями. Оно включает мониторинг общих знаний, систему их получения, сохранение в надлежащем виде и эффективное и производительное использование. Серьезной проблемой является классификация, инвентаризация, кодификация, хранение информации и избирательный порядок доступа к ней. Некоторые сотрудники, обладающие уникальными знаниями, боятся, что предоставление информации другим может отрицательно сказаться на их положении как специалистов. Хотя доступ к информации может увеличить возможности ее использования и применения и

стать основой для новых знаний, такие возможности часто в полной мере сознательно ограничиваются.

Генерирование идей. Этот процесс отличается от использования знаний. Большинство людей не способны заниматься и тем и другим в равной степени хорошо, так как выдвижение идей требует творческого подхода. Эдуард де Боно ввел понятие "латеральное мышление" {Lateral thinking} и определил его как "совокупность процессов, предназначенных для использования информации способом, генерирующим творческие идеи посредством проницательного реструктурирования концепций, накопленных в памяти".

Компании черпают новые идеи товара или услуг из разработок исследователей, ориентируясь на запросы потребителей, поведение на рынке конкурентов и др. Процесс генерирования идей активизируется в начале и в ходе реализации нового проекта.

Любая компания является потенциальным кладезем идей, если она не оставляет их без внимания и стимулирования. Некоторые компании учреждают должность менеджера идей, с которым взаимодействуют их авторы, торговые агенты, дистрибьюторы, поставщики и сотрудники. В отдельных компаниях считают, что каждый работник должен вносить ежемесячно предложения, направленные на совершенствование продаж и закупок, снижение затрат и т.д. При этом каждому работнику предоставляется возможность использовать 15% своего времени на разработку появившейся у него перспективной идеи, не согласовывая это с вышестоящим руководством. Генерирование идей - стартовый

импульс инновационного процесса. Без поддержки новатора инновационная деятельность невозможна. Однако инициативе противостоят многочисленные личностные и организационные барьеры. Компания должна всячески поощрять новые идеи, иметь особый фонд для реализации самых перспективных из них и привлекать талантливых работников, способных внедрить их.

5.2. Создание нововведений и их внедрение

В последние годы на рынках главенствующую роль занимают транснациональные компании и корпорации, что вызвало сокращение числа действующих субъектов, однако стало больше торговых марок и ускорилась динамика их появления; растет темп выпуска новых товаров при сокращении их жизненного цикла, что способствует внедрению инноваций и возникновению новых брендов и разновидностей товаров; увеличивается сегментация рынков, растет стоимость вывода нового товара на рынок; изменилось поведение потребителей: в связи с доступностью источников информации они стали более требовательными к товарам, услугам и рекламе. Изменения на рынках активно воздействуют на инновационную деятельность. Соответственно процент неудачных попыток будет расти, что связано с сокращением жизненного цикла товаров и ростом затрат на развитие и продвижение новых продуктов. Поэтому особое значение приобретает процесс разработки нового продукта, создание новшеств.

Самые распространенные - это продукты, возникающие внутри данного рынка. Эти инновации не создают новых категорий или рынков, а новый продукт появляется в рамках той категории, в которой возникла первоначальная идея. Они основываются на расширении или сокращении разновидностей любой базисной характеристики конкретного товара или услуги, изменении внешнего оформления, упаковки товара или среды предоставления услуги. Такое создание новшеств является самым

распространенным, оно оказывает позитивное воздействие на рынок, поскольку увеличивает его объем и стимулирует превращение потенциальных потребителей в реальных.

Альтернативный путь создания новшеств - это продукты, возникающие вне существующего рынка. В случаях полной трансформации продукта появляются новые ситуации, новые категории потребителей, которые раньше не принимались во внимание. Преимущество инноваций такого типа состоит в том, что вместо захвата части рынка создается новый рынок.

Примером может служить идея использования продовольственных товаров в качестве альтернативного источника получения прибыли заправочными станциями. Сегодня на автозаправках крупных городов многих стран можно купить фрукты, хлеб, овощи и другие продукты. Причем, если прибыль от продажи с одного литра бензина составляет около 1 %, то средняя прибыль продовольственных магазинов - более 50 %.

Другой пример. Когда Интернет был новинкой, доступной далеко не каждому, появилась идея о предоставлении доступа к Интернету посетителям кафетериев. Реализация этой идеи привела к созданию нового бизнеса - интернет-кафе. Их хозяева заинтересованы в том, чтобы посетитель больше времени оставался за столиком, так как от пользования услугами Интернета они получают больший доход, чем от продажи кофе.

В приведенных двух различных подходах к инновациям отражены в первом случае модификации в рамках существующего рынка, а во втором - создание новой категории с

соответствующими изменениями товара и привлечением новых потребителей.

Первый подход отражает вертикальный маркетинг - от общего к частному через процесс последовательного и логического мышления; второй подход - латеральный маркетинг - от частного к общему, используя оригинальное и более творческое мышление.

Филип Котлер и Фернандо де Без Триас в книге "Новые маркетинговые технологии" дают следующее определение латерального маркетинга: "Это рабочий процесс, который при приложении к существующим товарам или услугам дает в результате инновационные товары или услуги, охватывающие потребности, целевых потребителей или ситуации, не охваченные в настоящее время, и, таким образом, является процессом, который предлагает высокие шансы для создания новых категорий или рынков".

Латеральный маркетинг имеет ряд отличий от традиционного - вертикального: он может быстро перескакивать на другие категории товаров или услуг без видимого смысла, стимулируя перемены; не отбрасывает никакие альтернативы, которые могут привести к новой концепции; может использовать категории или товары, не относящиеся к определенному продукту, тогда как вертикальный маркетинг исключает концепции, находящиеся вне определения потенциального рынка.

Рынок, где конкурируют товар или услуга, включает составляющие латерального маркетинга. Ими являются "потребность", "цель", "обстоятельства". Обстоятельства

представляют собой комбинацию "места", "времени", "ситуации" и "опыта".

Ни один товар, ни одна услуга не могут существовать без этих составляющих. Изменение одной из них провоцирует появление разрыва между товаром и услугой и новой составляющей. Чтобы осуществить операции по исключению или реорганизации одной из составляющих, объединению двух из них, требуется приложить некоторые усилия.

Изменение потребности. Компания изыскивает дополнительные источники доходов (например, таксомоторный парк предлагает использовать водителей такси в качестве курьеров для перевозки срочных пакетов с документами).

Изменение цели. Выбор и привлечение тех потребителей, которые не являются потенциальными целевыми клиентами на рынке данного товара или услуги.

Изменение обстоятельств. Предложение места, условий и ситуаций реализации продукта, которые ранее не использовались.

Изменение места. Включает изменение пункта продажи, области применения или потребления там, где товар или услуга в данный момент не используются. Прием туристов в сельской местности с использованием деревенских домов в качестве небольших гостиниц (10-12 комнат) для людей, которые хотят спокойного отдыха, - латеральный сдвиг, который генерирует новую концепцию туризма - "сельский туризм".

Изменение времени. Заключается в выборе новых моментов использования или потребления, к которым можно подогнать

предложения компании. Например, отели имеют возможность сдавать комнаты на дневное время. Эта услуга встречается в средиземноморских странах и в странах Карибского моря, где сиеста после обеда - распространенное явление, особенно по выходным. В отеле имеются комнаты, где посетитель может поспать пару часов после обеда - в ресторане, причем независимо от того, проживает он в отеле или нет.

Реорганизация времени. Начало обслуживания гостей начинается до их прибытия в гостиницу. Ее работник, направленный в аэропорт или на железнодорожный вокзал, вручает прибывшему гостю ключи от номера, обеспечивает трансфер клиента в гостиницу и доставку его багажа в номер.

Такой сервис избавляет путешественника от лишних хлопот и увеличивает вероятность повторного использования гостиницы на 30%.

Изменение ситуации и использование опыта. Практикуется в тех сферах, где другие продукты имеют сильные позиции, а предлагаемый не использовался. Так, принятие на себя риска (прыжки с моста на резиновых канатах) ведет к появлению и распространению экстремального туризма и спорта.

Критерием инновационности предприятия является его постоянная стратегическая нацеленность на удержание и расширение своего присутствия на рынке. Для определения путей реализации стратегии компания должна подготовить подробный маркетинговый план достижения намеченного рубежа. Обычно

такой план включает шесть разделов: анализ ситуации, цели, стратегия, тактика, бюджет и контроль.

Анализ ситуации. Компания анализирует экономическую, политическую, социально-культурную, технологическую ситуацию на макроуровне и проверяет действующих лиц (компанию, конкурентов, продавцов и поставщиков) в ее окружении. Для этого компания обычно проводит анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз.

Цели. Исходя из установленных в ходе анализа возможностей, компания устанавливает цели и время на их выполнение с учетом интересов владельцев (акционеров) и других факторов, имеющих отношение к бизнесу.

Стратегия. Выбирается наиболее эффективное направление действий для достижения намеченных целей. Одно из лучших правил для разработки стратегии состоит в том, чтобы стараться определить, что любят потребители данного целевого рынка и что не любят.

Тактика. Должна быть расписана в деталях: товар, цена, место, продвижение, люди, процесс, действия, предпринимаемые конкретными сотрудниками в определенные календарные сроки при реализации плана.

Бюджет. Для достижения намеченных рубежей компания должна предусматривать в бюджете достаточные средства для проведения соответствующих мероприятий.

Контроль. Компания устанавливает сроки контроля над выполнением планов, а в случае необходимости принимает меры

для корректировки планов: пересматриваются цели, стратегия или
изменяется тактика.

5.3. Классификация предприятий по типу инновационного поведения

Компании по-разному участвуют в инновационных процессах, их деятельность различается по степени активности действий. Отечественный ученый Л. Г. Раменский предложил классифицировать предприятия и компании по четырем типам инновационного поведения: предприятия-виоленты (виолентное поведение); предприятия-пациенты (пациентное поведение); предприятия-эксплеренты (эксплерентное поведение); предприятия-коммутанты (коммутантное поведение).

Аналогичная классификация предложена швейцарским экономистом Х.Фризевинкелем, который проводит аналогию инновационного поведения компаний с поведением в животном мире: виоленты - львы, слоны, бегемоты; пациенты - лисы; эксплеренты - ласточки; коммутанты - мыши (табл. 5.2).

Виолентное поведение характерно для крупных компаний, обладающих большими ресурсами, они действуют на рынке с позиции силы, выделяют много средств на исследования и разработки, маркетинг и сбытовые сети. Компании-виоленты встречаются во всех отраслях, многие из них являются транснациональными. По этапу в динамике своего развития их называют: "гордые львы", "могучие слоны", "неповоротливые бегемоты".

"Гордые львы" - компании, для которых характерен самый динамичный темп развития с четкой концентрацией на узком, но массовом и перспективном ассортименте продуктов высокого

качества и по доступным ценам, они вкладывают большие средства в создание мощных научно-исследовательских структур. Однако потенциал роста сегмента рынка, в котором сформировался "гордый лев", рано или поздно заканчивается и он переходит на позицию "могучего слона".

"Могучий слон" характеризуется менее динамичным развитием, но более диверсифицированной структурой. В этом состоянии фирма может существовать долгие годы, ее устойчивость обеспечивается большими размерами, диверсификацией и наличием широкой международной сети. При появлении новинки на рынке "могучие слоны" начинают действовать только тогда, когда успех новинки уже очевиден и, обладая мощным финансовым и производственным потенциалом, оттесняют фирмы-новаторы на второй план и получают максимальную коммерческую выгоду от нововведения. В связи с тем, что успешно развиваются лишь отдельные направления бизнеса, созидательный момент такой фирмы постепенно снижается и она превращается в "неповоротливого бегемота".

"Неповоротливый бегемот" - компания, чрезмерно увлекшаяся диверсификацией, распылившая свои силы и утратившая динамику развития. По различным причинам компания утрачивает возможность получать соразмерную прибыль и иногда становится убыточной.

Если виоленты - это крупные компании, то пациенты ("хитрые лисы") могут быть малыми, средними и изредка крупными. Стратегия этих компаний заключается в том, что они занимают

свою нишу - узкий сегмент рынка, ориентируясь на тех потребителей, которым не подходит массовая продукция. Запас конкурентоспособности при этом обеспечивается благодаря высокой потребительской ценности продукта. Постепенно фирма накапливает опыт и концентрирует ресурсы в избранной узкой нише, отсекая конкурентов. У таких фирм жизнеспособность и возможность развития сохраняется до тех пор, пока существует сегмент рынка или есть спрос на продукт. Компании-пациенты в силу своей эффективности являются привлекательным объектом для поглощения фирмами-виолентами. Прямая попытка проникнуть в нишу рынка, контролируемую "хитрой лисой", может привести к значительным, а иногда и непоправимым потерям, поэтому поглощение является практически единственным вариантом доступа к патентам, ноу-хау, специализированной бытовой сети. Даже после попадания в подчинение виолентов пациенты обычно сохраняют высокую степень автономности. Избежав поглощения, они могут развиваться по двум направлениям: первое - умеренный рост или стагнация вместе с занимаемой нишей, второе - изменение стратегии и превращение в виолента.

Таблица 5.2 Классификация компаний потипу инновационного поведения

№ п/ п	Параметры	Тип инновационного поведения по Л. Г. Раменскому			
		Виоленты	Пациенты	Эксплеренты	Коммутанты
		Тип компании (классифик ация Х. Фризевинкеля)			

		Львы, слоны, бегемоты	Лисы	Ласточки	Мыши
1	Уровень конкуренции	Высокий	Низкий	Средний	Средний
2	Новизна отрасли	Новые	Зрелые	Новые	Новые, зрелые
3	Какие потребности обслуживают	Массовые, стандартные	Массовые, но не стандартные	Инновационные	Локальные
4	Профиль производства	Массовый	Специализированный	Экспериментальный	Универсальный, мелкий
5	Размер компании	Крупные	Крупные, средние, мелкие	Средние, мелкие	Мелкие
6	Устойчивость компании	Высокая	Высокая	Низкая	Низкая
7	Расходы на НИОКР	Высокие	Средние	Высокие	Отсутствуют
8	Фактор силы и конкуренции	Высокая производительность	Приспособленность к особому рынку	Опережение в нововведениях	Гибкость

Главная роль небольших компаний-эксплерентов ("ласточки") состоит в создании новых продуктов и технологий и внедрении радикальных нововведений. На первом этапе своей деятельности они нуждаются в финансировании. В последнее десятилетие наблюдается тенденция оказания все возрастающей финансовой и организационной их поддержки со стороны государственных и коммерческих структур. Для многих компаний-эксплерентов поиск новаций заканчивается неудачей. Те фирмы, которые добиваются успешных результатов благодаря высокой потребительной ценности и конкурентоспособности продукта, начинают бурно развиваться. Чтобы выдержать конкуренцию виолентов и удержаться на рынке, эксплерент должен изменить стратегию на

специализированную (пациентную) либо осуществить масштабные инвестиции в производство, управление и сбытовую сеть (виолентная стратегия).

Компании-коммутанты ("серые мыши") - мелкие фирмы, приспособленные к условиям местного спроса, они заполняют ниши, по тем или иным причинам не занятые виолентами, пациентами или эксплерентами. Удовлетворяя локальные потребности и индивидуальный спрос, они выполняют объединительную роль, связывая экономику в единое целое. Поэтому их называли коммутантами. Они способствуют расширению и ускорению инновационного процесса, выполняя двоякую роль: с одной стороны, содействуют диффузии нововведений, а с другой - их рутинизации. Мелкие фирмы содействуют продвижению нововведений путем имитационной деятельности. Коммутанты получают значительные конкурентные преимущества по сравнению с фирмой, которая вывела товар на рынок, поскольку имитировать дешевле, чем создавать новое. Мелкое подражательное производство оказывается эффективнее крупного, обеспечивая качество, практически совпадающее с качеством соответствующих оригинальных товаров известных фирм, но дешевле. Коммутанты наиболее распространены в таких отраслях (швейная, мебельная), где патентное право не в состоянии реально защитить дизайн от копирования. В других отраслях (фармацевтика, электроника) срок патентной защиты существенно короче жизненного цикла товара, что дает возможность участвовать в процессе распространения, вполне законно копируя

лучшие разработки известных фирм. Коммутанты традиционного типа сохраняют небольшие размеры. Их расширение вызывает необходимость смены стратегии, вероятнее всего, на пациентную.

Не всегда легко четко определить тип предприятия по его инновационному поведению, так как подавляющее большинство крупных компаний используют различные варианты инновационного поведения и инновационных стратегий в зависимости от вида выпускаемой продукции, принимают активное участие в международной интеграции и кооперировании.

Рассмотрим несколько примеров инновационного поведения компаний сферы туризма. В 1990 г. начало свою деятельность малое предприятие "Академсервис", которое занималось студенческими обмены, затем бизнес расширился - фирма стала принимать иностранных туристов. В 1993 г. "Академсервис" занялся направлением российских туристов на отдых за границу, выступив в роли новатора - компания предложила выезжать за границу не на экскурсии, а для отдыха на пляже. Туристская фирма стала сотрудничать с гостиницами на контрактной основе (выкупать гостиничные места заранее и оптом), была создана и успешно работала собственная розничная сеть "Академэкспресс". К середине 1990-х гг. фирма добилась бесспорного лидерства на рынке выездного туризма и начала интенсивно развивать смежные с туризмом виды деятельности, что привело к созданию корпорации. В корпорацию вошли: туроператор "Академсервис", сеть его собственных турагентств "Академэкспресс", "Интурсофт" (разработка программного обеспечения), "МКБ Лтд." (участие в

международных выставках), "Академсервис-телеком" (провайдер, обеспечивающий услуги связи), полиграфическая компания "Академпринт" (печатала до 200 тыс. каталогов). В то время, когда на российском туристском рынке об этом еще никто не думал, корпорация купила систему бронирования туров, затратив на это 500 тыс. долл. США. Руководители корпорации заявляли, что в течение 7 с имеют возможность сделать подтверждение заказа. Были заключены договоры о проведении совместного маркетинга с более чем 300 гостиницами стран СНГ и выпущен справочник Best Eastern Hotels. "Академсервис" имел и собственный учебный центр подготовки кадров. Такая стратегия привела к тому, что в конце 1999 г. корпорация из-за чрезмерной диверсификации потеряла управление. События развивались настолько стремительно, что к середине 2000 г. корпорация перестала существовать, распавшись на отдельные компании. Торговую марку корпорации унаследовала успешно действующая на рынке фирма "Академсервис ДМС". Сохранилось в качестве самостоятельной компании и гостиничное объединение Best Eastern Hotels.

Другой пример. Французская компания Club Mediterranee S.A., основанная в 1950 г., на конец 2004 г. работала в 40 странах. Помимо курортных комплексов (туристских деревень), которых у компании насчитывается около 100, она владеет двумя круизными судами. Ежегодно курорты компании посещают свыше 1,5 млн человек (в 2001 г. - 2,05 млн, в 2004 г. - 1,7 млн). Ежегодный объем продаж на протяжении последних нескольких лет составлял свыше 1,6.млрд евро. Компания открывала курорты в труднодоступных и

не вполне освоенных туристами местах планеты. В 1970-х гг. Club Med позиционировала свои курортные комплексы как место встреч и веселого времяпровождения одиноких граждан. В 1990-е гг. компания с учетом смены настроений потребителя резко переключилась на "семейный" рынок. В начале нового века руководство компании провозгласило краеугольным камнем новой стратегии ди-версификацию, рассчитывая, что в результате не будет зависеть от сезонных колебаний в туризме и распространит свой бренд на новые области. Было организовано специальное подразделение, отвечающее за активный отдых и включающее фитнес-клубы, сеть городских развлекательных центров (первые подобные центры были открыты в Париже и Монреале). На отдельные проекты было выделено до 200 млн евро. Однако в 2002 г. руководство компании, ссылаясь на кризис, вызванный событиями 11 сентября 2001 г., решило заморозить некоторые проекты и вернуться к традиционной деятельности. Была свернута работа сети городских развлекательных центров, закрыты более 20 гостиниц, причем не только в наименее популярных курортах. Однако ссылка на события 11 сентября не совсем корректна. Уже задолго до этого многие аналитики отмечали, что постоянные клиенты Club Med среднего возраста стали обращаться в другие компании, которые строят свои предприятия рядом с выходящими из моды курортными комплексами. Аналитики считают, что Club Med чересчур понадеялась на свой разрекламированный бренд и это повредило ее бизнесу.

Одним из широко внедренных нововведений в туристском бизнесе стала формула "все включено" (all inclusive). Она получила распространение не только на морских, но и на горнолыжных курортах - в стоимость тура включается пропуск на подъемники, услуги инструктора, питание, а также напитки и закуски в течение дня и др. Это позволило Club Med только к 2004 г. преодолеть кризисную ситуацию и получить прибыль в размере 17 млн евро.

Как уже отмечалось, появились специализированные организации, занимающиеся только инновационной деятельностью. Их можно подразделить на венчурные, инжиниринговые и внедренческие фирмы, профитцентры.

Венчурные фирмы - временные организационные структуры, занятые разработкой научных идей и превращением их в новые технологии (продукты), создаваемые с целью апробации, доработки и доведения до промышленной реализации "рисковых" инноваций.

Венчурные фирмы создаются на договорной основе и на объединенные денежные средства нескольких юридических или физических лиц (либо тех и других); на вложения и кредиты крупных компаний, банков, частных фондов и государства.

Преимущества венчурного бизнеса - гибкость, подвижность, способность мобильно переориентироваться, изменить направление поиска, быстро улавливать и апробировать новые идеи.

Стремление к получению прибыли, давление рынка и конкуренции, конкретно поставленная задача, жесткие сроки вынуждают разработчиков действовать результативно и быстро,

интенсифицируют исследовательский процесс. Однако это не гарантирует от неудач.

Для создания венчурного предприятия необходимы коммерческая идея (суть нововведения); общественная потребность в нововведении; предприниматель, готовый создать венчурную фирму; рисковый капитал.

Инжиниринговые фирмы представляют собой соединительное звено между научными исследованиями и разработками и производством.

Основные направления их деятельности следующие:

оценка вероятности значимости коммерческой конъюнктуры, полезной модели, изобретения;

техническое прогнозирование инновационной идеи, будущей технологии научно-технической продукции;

доводка нововведения до промышленной реализации;

оказание услуг в процессе внедрения объекта разработки;

пусконаладочные работы.

Внедренческие фирмы специализируются на внедрении неиспользованных патентов владельцами технологий, продвижении на рынок лицензий, доведении изобретений до промышленной кондиции, производстве небольших партий изделий с последующей продажей лицензий.

Профитцентры способствуют ускорению нововведений. Это временное целевое объединение научных работников нескольких \ смежных отраслей науки и техники, а также менеджеров для

решения конкретных научно-технических или производственных задач.

.4. Инновационная деятельность в туристских компаниях

На развитие инновационной деятельности туристских компаний оказывают влияние следующие факторы:

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

политические, правовые (политическая нестабильность, криминогенная 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).

Все эти факторы зависят от состояния внешней и внутренней среды, анализ которой при организации инновационной деятельности в туристской компании должен быть постоянно в центре внимания.

При анализе состояния внешней среды особое внимание следует обращать на факторы, которые непосредственно влияют на внедрение инноваций. Это:

общая экономическая ситуация, под воздействием которой формируются покупательский спрос и платежеспособность населения;

действия исполнительных органов власти по поддержке развития туризма, требования законодательного и регулирующего характера как общегосударственного, так и регионального значения, касающиеся туризма;

интенсивность и масштаб конкуренции;

состояние коммуникационных сетей (возможности использования Интернета, других альтернативных способов связи);

возможность применения новых технологий при организации поездок (глобальные системы бронирования субъектами туристского рынка, число компаний, применяющих новые технологии, особенно в регионах);

период времени, требующийся для продвижения новинок компьютерных технологий и новых предложений на региональных рынках.

Кроме факторов внешней среды, сдерживающих инновационные процессы в развитии туристского бизнеса, многое зависит от внутренней среды. Это:

политика и стратегия туристской компании;

наличие в коллективе работника-инициатора;

безоговорочная поддержка инновационных идей со стороны руководства;

всемерное содействие экспериментам на всех уровнях и во всех подразделениях туристской компании;

использование мотивационных систем, включающих различные формы поощрения творческой и инновационной деятельности;

наличие специализированного подразделения по реализации новшеств;

необходимый уровень финансовых возможностей;

развитые коммуникационные системы;

организационно-техническая готовность к реализации новшества.

При разработке нового или усовершенствованного туристского продукта часто применяется SWOT-анализ, который позволяет наметить планы инноваций.

В качестве примера возьмем анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз (SWOT-анализ) развитию туризма во Владимире, проведенный в 1999 г. фирмой Ernst & Young.

Сильные стороны (Strengths) Слабые стороны (Weaknesses)

Достопримечательности - Неразвитость инфраструктуры туризма.

Объекты мирового наследия, внесен- Плохое качество гостинниц и низкий уро

ные в список ЮНЕСКО. вень услуг.

Уникальные музеи. Владимиро-Суздальс- Недостаточная оснащенность для обслу-

кий музей-заповедник в 1988 г. Удостоен живания иностранных туристов.

диплома "Особая похвала-признание", во- Проблемы транспортного

обслуживания

шел в число 10 лучших музеев Европы. туристов.Отсутствие средств на реконс- Сильные музыкальные традиции,ремесла трукцию исторического ядра города.

Отсутствие стратегии продвижения Владимира как туристского центра.

. Плохое состояние дорог, улиц , парков низкий уровень благоустройства иторического фольклор. ядра.

Золотое Кольцо -известная торговая мар- Нет туристского путеводителя по городу и

ка.Поддержка со стороны администрации информационных центров.

города ,крепкие международные связи.

Близость к Москве,являющейся крупней-

шим источником туристских потоков.

Суздаль, отмеченный ЮНЕСКО как выда-

ющийся туристический объект, расположен

в 30 км от Владимира.

Отремонтирована автомобильная дорога

Москва-Владимир,пущен скоростной

электропоезд.

Квалифицированные кадры.

Возможности (Opportunities) Опасности(Troubles)

Развитие туризма во Владимире на осно- Конкуренция со
стороны других городов

ве исторических, религиозных и природных Центральной России.

достопримечательностей	является	потенци-	Недостаток
информации	о	городе	приво-

ДИТ К ОТВЛЕЧЕНИЮ ВНИМАНИЯ ПОТЕНЦИАЛЬ-

ально крупным источником доходов для го- ных туристов.

рода и может существенно улучшить его Недостаток собственных финансовых ре-

репутацию. сурсов, направляемых на ремонт досто-.

Развитие туризма может инициировать примечательностей.

экономическое развитие города. Разрушение исторического наследия.

Проведение фестивалей, ярмарок, конференций и спортивных мероприятий.

. Продвижение города и привлечение городов-партнеров, расширение сотрудничества Владимира и соседних городов в развитии туризма.

Использование природного потенциала региона.

Установление контактов с туристическими агентствами России, СНГ и других стран.

Привлечение инвестиций малого и сред-

него бизнеса в туристическую индустрию.

Этот анализ способствовал разработке и утверждению муниципальной целевой программы развития туризма во Владимире на 2001-2005 гг.

Одним из примеров целенаправленной инновационной деятельности может служить компания "Капитал Тур", организованная в середине 2003 г.

"Капитал Тур" не занимается продажей своих туров на рынке индивидуальным клиентам. Она является туроператором, поэтому сотрудничает с розничными компаниями. "Капитал Тур" зарабатывает, создавая новые возможности для развития бизнеса своих региональных партнеров и даже конкурентов.

Продвигая и популяризируя свой бренд, компания руководствуется оптимальным балансом трех показателей: цена - качество - ассортимент.

Отказавшись от практики уполномоченных агентств, "Капитал Тур" открыл за пределами Москвы собственные представительства (Новосибирск, Екатеринбург, Казань и Саратов), которые обеспечивают информационную и рекламную поддержку местных агентств, консультируют их по всем вопросам продаж, организуют обучающие программы, упрощают взаиморасчеты и обмен документами между компанией и ее партнерами.

Ближайшие цели компании - освоение региональных рынков высокими темпами. С учетом того, что региональные компании

интересует не только широкая география поездок, но и комплектация предлагаемого продукта (одним нужны программы с вылетами из Москвы, другим - только наземное обслуживание без услуг перевозки, третьи хотят включить в пакет туристских услуг местную авиаперевозку), "Капитал Тур" активно использует различные инновации.

На массовых направлениях туризма с зарубежными принимающими структурами создаются совместные предприятия. В Турции создано такое предприятие с управляющей компанией по услугам онлайн-размещения Hotelbeds, которое входит в группу First Choice Holidays PLC и имеет сильные позиции на всех курортах страны. В результате "Капитал Тур" получил на рынке Турции значительные конкурентные преимущества: специальные тарифы, возможность оперативно увеличивать квоты мест, включать в предложения новые отели. В Тунисе в совместное предприятие "Капитал Тур Тунис" вошла компания Aquasun, которая имеет собственный автопарк (автобусы, микроавтобусы, легковые машины), штат русскоязычных гидов. Заключены эксклюзивные контракты с гостиничной сетью Iberostar Occidental.

Кроме новых возможностей в секторе массовых поездок, "Капитал Тур" обеспечивает партнерам доступ в еще слабо освоенную в регионах нишу делового туризма. Это обеспечивается путем подключения к международной системе бронирования, осуществляемой Gullivers Travel Agency по специальным тарифам, которые обычно на 30-45 % ниже тарифов, объявленных публично. Особое внимание обращает на себя совместный проект "Капитал

Тур" с Транспортной клиринговой палатой (ТКП). В октябре 2004 г. "Капитал Тур" интегрировал свою базу данных в распределительную систему, через которую ТКП бронирует билеты для перевозки пассажиров на 130 авиакомпаниях России и стран СНГ. В результате все профессиональные компании, занимающиеся продажей билетов, получили доступ к продукту "Капитал Тур" в режиме реального времени. Речь идет о внедрении на российский рынок системы complete travel service, когда розничным компаниям предлагается полный спектр туристского продукта - от бронирования перевозок до продажи пакета услуг. Эта система позволяет использовать для бронирования пакетов специальный канал связи, что явится альтернативой глобальной распределительной сети в тех городах, где есть сложности с Интернетом.

Стыковку ресурсов ТКП и "Капитал Тур" проводила компания "Мегатек", что позволило 5 000 аккредитованным агентам ТКП (более 11 тыс. точек продаж по России) бронировать продукты туристской компании в режиме реального времени и выдавать туристам подтверждение на бланках ТКП. Это удобно для безвизовых направлений - турист приходит в агентство только один раз, а пакет документов на поездку получает в аэропорту.

Механизм реализации нововведений зависит от вида инноваций. Например, при таком нововведении в туристской фирме, как система бронирования, необходимо наличие команды (программисты, специалисты по обслуживанию системы бронирования), объединенной под единым началом. На выбор той

или иной системы бронирования, а также на качество пользования, безусловно, влияет ее доступность, т.е. локализация, присутствие филиалов на национальном рынке или в регионе. Механизм реализации нововведений для фирм - разработчиков технологий предполагает наличие программы выхода инноваций на рынок, т. е. их оформление в патентной форме и получение лицензии.

Для туристских фирм-пользователей экономический эффект может выражаться в следующих показателях: росте объема продаж; расширении географии туристского продукта; снижении расходов на рекламу и продвижении собственного туристского продукта; повышении его качества благодаря использованию международных стандартов; сокращении времени обслуживания и оформления документов.

Для анализа эффективности внедрения инноваций в туристской фирме используются как общие методы оценки эффективности инновационных проектов, так и специфические критерии туристского бизнеса. Развитие инновационной деятельности способствует повышению экономической эффективности.

Контрольные вопросы

1. Назовите инновационные цели компании и средства их достижения.
2. Охарактеризуйте динамическое моделирование бизнеса.
3. Кто заинтересован в проведении инноваций? Дайте характеристику внешних и внутренних заинтересованных лиц.

4. Перечислите основные нелинейные механизмы, влияющие на инновационные процессы.

5. Как "петли взаимного усиления" влияют на развитие туризма?

6. Пути привлечения сотрудников компании к участию в инновационных процессах.

7. Управление знаниями как новое направление в схеме руководства компаниями.

8. Комплексный подход к планированию внедрений новшеств в компании.

9. Назовите способы создания новшеств. Использование латерального маркетинга в туристской деятельности.

10. Дайте характеристику компаний по типу инновационного поведения.

11. Какими характерными чертами отличается инновационная деятельность в туристской компании?

Глава 6. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах

6.1. Человеческий фактор

Пункт 1 ст. 44 Конституции Российской Федерации устанавливает, что "...каждому гарантируется свобода литературного, художественного, научного, технического и других видов творчества, преподавания. Интеллектуальная собственность охраняется законом". Статья 138 Гражданского кодекса Российской Федерации гласит: "В случаях и порядке, установленных настоящим Кодексом и другими законами, признается исключительное право (интеллектуальная собственность) гражданина или юридического лица на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридического лица, индивидуализации продукции, выполняемых работ или услуг (фирменное наименование, товарный знак, знак обслуживания и др.). Использование результатов интеллектуальной деятельности и средств индивидуализации, которые являются объектом исключительных прав, может осуществляться третьими лицами только с согласия правообладателя".

Под творчеством, творческим процессом понимают умственный труд, направленный на создание новых вещей, которые никогда прежде не существовали. Психологи считают, что творческой личности необходимы воображение, вдохновение, оригинальность мышления, умение напряженно работать и размышлять, аналитические способности и др. Сегодня творческий

потенциал человека формируют личные способности, информатика, программно-целевые методы и инновационные технологии.

В настоящее время несколько подзабыты уже упоминавшиеся исследования Й.Шумпетера о роли человеческого фактора. Он разработал сложную модель человеческого поведения и считал, что предпринимательская функция выполняется индивидами в определенном общественно-ситуативном контексте. Согласно его социологическому подходу, в рамках институционального индивидуализма человеческая деятельность частично ограничена и частично свободна.

При разработке новых видов продукта и бизнеса их институциональными правами являются патенты, предоставляющие собственнику монополию на коммерциализацию определенной технологии в определенной области в течение установленного времени. Другие права на интеллектуальную собственность связаны с авторством и его разновидностями.

Питер Ф.Друкер пришел к заключению: "Работники умственного труда владеют своими средствами производства, т.е. теми знаниями, которые хранятся у них в голове. Это абсолютно "портативный" и чрезвычайно емкий вид основного капитала. Поскольку работники умственного труда владеют своими средствами производства, они очень мобильны. Фигурально выражаясь, работники физического труда больше заинтересованы в работе, чем работа в них. Возможно, не обо всех работниках умственного труда можно сказать, что они нужны работе больше,

чем работа им. Но в подавляющем большинстве случаев взаимоотношения работников интеллектуального труда с организацией, обеспечивающей их работой, характеризуются тем, что они заинтересованы друг в друге в равной степени".

По мнению П.Друкера, производительность работников умственного труда определяется шестью факторами: ясностью производственного задания; личной их ответственностью и независимостью; включением инновационной деятельности в умственную работу и производственное задание;

постоянным приобретением знаний и обучением коллег; качеством умственного труда, а не его количеством; желанием работать на свою организацию и предпочтением этой работы всем другим.

Видимо, последующее развитие цивилизации на нашей планете пойдет в интеллектуально-гуманистическом направлении. Это обусловлено ограниченностью материальных и сырьевых ресурсов Земли для удовлетворения возрастающих потребностей увеличивающегося населения в условиях экологической безопасности. Существует неразрывная связь инновационных процессов и творчества. Так как знание является основным ресурсом в конкурентной борьбе, то и обучение, поддерживающее его долгосрочную эффективность, превращается в одну из главных забот хозяйствующих субъектов.

Новая модель гибкой организации, позволяющая использовать знания и уникальные возможности каждого отдельного работника, получила название "индивидуализированной корпорации". Она

действует и развивается, опираясь на творчество одаренных личностей, которым создаются условия для раскрытия и повышения творческого потенциала. В таких корпорациях превалирует обстановка доверия, исключая жесткое регламентирование, которое гасит творческие порывы. Дисциплинирующим фактором является ответственность творческой личности за свои действия. Расширение круга полномочий и увеличение степени свободы работников порой приводит к отдельным ошибкам, но считается, что издержки этих ошибок меньше просчетов, неизбежных при жестком командном управлении.

6.2. Интеллектуальный продукт

6.2.1. Интеллектуальный продукт как собственность

Интеллектуальный продукт, созданный в результате творческих усилий отдельной личности или коллектива, составляет основу интеллектуальной собственности. Он может иметь различные формы: открытия и изобретения, образцы новой продукции и техники, новые технологии, научно-производственные, консалтинговые, экономико-финансовые, управленческие, маркетинговые услуги, а также различные виды литературно-художественного творчества.

Содержание понятия интеллектуальной собственности изложено в конвенции Всемирной организации интеллектуальной собственности (ВОИС): "Интеллектуальная собственность включает права, относящиеся к литературным, художественным и научным произведениям; исполнительской деятельности артистов, звукозаписи, радио- и телевизионным передачам; изобретениям во всех областях человеческой деятельности; научным открытиям; промышленным образцам; товарным знакам, знакам обслуживания, фирменным наименованиям и коммерческим обозначениям; защите против недобросовестной конкуренции, а также другие права, относящиеся к интеллектуальной деятельности в производственной, научной, литературной и художественной областях".

Роль интеллектуальной собственности в экономическом развитии невозможно переоценить. Это - главный ресурс всех государств, так как в третьем тысячелетии главным стимулом

развития экономики будут не природные ресурсы, а результаты интеллектуальной деятельности.

В основе системы интеллектуальной собственности в Российской Федерации лежат законодательные нормы, регулирующие вопросы творческой деятельности, ее результатов, их коммерческого использования и правовой охраны. Кроме законодательства, единство системы интеллектуальной собственности обеспечивается органами государственной власти, которые организуют ее функционирование, правовую охрану и борьбу с нарушениями.

Согласно методике оценки, разработанной Торгово-промышленной палатой РФ, на сегодня рыночная стоимость российской интеллектуальной собственности составляет около 220 - 250 млрд долл. США. Из них около трети не востребовано, стареет или утекает за рубеж. Оставшаяся часть наполовину представлена зарубежными патентами и товарными знаками, зарегистрированными в России, но принадлежащими иностранным компаниям. Соотношение создаваемых и охраняемых результатов научной деятельности в России и за рубежом далеко не в нашу пользу. В России к правовой охране представляется менее 10 % создаваемых результатов. Другой аспект защиты разработок отечественных специалистов - их зарубежное патентование. Зачастую результаты отечественных ученых в виде продукции зарубежных фирм начинают поставляться из-за рубежа в Россию, где они и созданы. В России отсутствует правовая база, которая пресекала бы подобного рода деятельность. Если американский

изобретатель подаст заявку на изобретение за рубеж, а не в США, то он согласно закону несет уголовную ответственность - два года тюремного заключения и (или) штраф в размере 10 тыс. долл. США.

Доля нематериальных активов (а именно они характеризуют интеллектуальную собственность), указанная в официальных отчетах подавляющего большинства российских предприятий и компаний, составляет сотые доли процента. Это вызвано установленным порядком налогообложения и тем, что нигде не учтенная интеллектуальная собственность позволяет занижать размер вознаграждения за нее. У ведущих зарубежных фирм доля интеллектуальной собственности составляет две трети, а иногда и более активов.

Интеллектуальная собственность - это отношение владения, пользования, распоряжения идеальными объектами, выраженными в каких-либо объективных формах, воплощающих научно-техническое, литературное и иное творчество индивидуальных или коллективных субъектов. Интеллектуальная собственность является результатом творения человеческого разума, интеллекта, границы которого безмерно велики, возможности неисчерпаемы, а изменения настолько динамичны, что на протяжении нескольких лет возникают новые виды интеллектуальной собственности, меняются ее структура и функции.

Все объекты интеллектуальной собственности - результаты или проявления умственной деятельности. Во многих случаях эти продукты являются прямым и непосредственным проявлением

человеческого таланта в области науки, техники, литературы, искусства.

Как и прочие продукты человеческого труда, результаты интеллектуальной деятельности имеют стоимостные оценки. Они могут быть включены в товарооборот на коммерческой основе, давать полезный экономический, социальный и другой эффект, удовлетворять личные и общественные потребности. Субъект собственности осуществляет присвоение, владение, пользование и распоряжение продуктами интеллектуальной деятельности своей властью и в своих интересах, без содействия третьих лиц.

Продукты интеллектуальной деятельности выступают носителями определенной информации нематериального характера, которая может быть вовлечена в научно-технический или коммерческий оборот в качестве продукта только будучи воплощенной в документальную форму.

Большинство продуктов интеллектуальной собственности как результат творческого труда имеют авторов. Товарные знаки и иные обозначения индивидуализируют субъекты и продукты обычного труда (товары, услуги).

Интеллектуальные продукты не относятся к "потребляемым вещам", которые с течением времени морально и физически изнашиваются.

Результатами интеллектуальной деятельности может одновременно пользоваться неограниченный круг лиц - не только собственники, но и, после покупки соответствующей лицензии, любые субъекты, а в случаях, предусмотренных законом,

использование может осуществляться помимо воли собственника интеллектуального продукта.

Между объектами интеллектуальной собственности существует системная связь. На каждом этапе научного и технического прогресса формируются и развиваются новые интеллектуальные продукты, которые в известной мере зависят от предыдущих.

Объектами интеллектуальной собственности являются документально подтвержденные права на результаты интеллектуальной деятельности - на интеллектуальный продукт.

Объекты интеллектуальной собственности (ОИС) делятся: на объекты авторского права (произведения науки, литературы и искусства);

объекты смежных прав (исполнение, фонограммы и передачи эфирного и кабельного вещания);

объекты промышленной собственности (изобретения, полезные модели и промышленные образцы, фирменные наименования, товарные знаки, обозначения мест происхождения товаров);

объекты научной и научно-технической сферы (типологии интегральных микросхем, селекционные достижения, открытия и др.).

6.2.2. Интеллектуальная собственность как товар

В развитых странах интеллектуальная собственность становится приоритетом и нередко составляет более 50 % в общем объеме совокупного национального продукта. Как разновидность собственности (государственной, частной, коллективной, акционерной) она является объектом рыночных отношений, имеет стоимостные оценки, может быть предметом контрактов и договоров, передачи прав, включается в товарооборот на коммерческих началах.

Технологически применимые в производстве знания приобрели свойства самостоятельного товара значительно позже, чем вещные продукты труда. Это стало возможным после разработки прав собственности на научно-технические достижения, с помощью которых устанавливался порядок соблюдения частных интересов изобретателей и создателей новой техники и использования этих достижений для совершенствования производительных сил общества. Первым правовым документом, заложившим основу товарных отношений, явился патент.

Патент (patents - открытый, явный) - свидетельство, выдаваемое изобретателю и удостоверяющее его авторство и исключительное право на изобретение и монопольное право на его использование. Срок действия патента обычно ограничивается 10 - 20 годами. За совершение юридически значимых действий, связанных с патентом, взимаются патентные пошлины.

Первым в мире патентом, который был выдан в 1421 г. городской управой Флоренции на имя архитектора, скульптора и ученого Филиппе Брунеллески, защищалось изобретение корабельного поворотного крана.

Позже государства стали принимать законы, защищавшие права обладателей патентов и регистрировать товарные знаки. Патентные законы были приняты в США (1787), во Франции (1791), в России (1812), а регистрация товарных знаков началась с 1875 г. в Великобритании.

Развитие науки, ориентированной на практические потребности, также явилось важным фактором появления товарных отношений в сфере технологий. Превращение исследовательского труда в наемный, потребность многократного использования передовых технологий на большом количестве предприятий привели к распространению такой формы передачи технологий, как лицензия. Лицензия - это разрешение, выдаваемое на определенное время и за плату владельцем технологии (лицензиаром), защищенной или не защищенной патентом, заинтересованной стороне (лицензиату) на использование этой технологии.

Превращение знаний в основной фактор экономического развития, выход на рынок новых объектов интеллектуальной собственности, глобализация товарных, финансовых и научно-технических рынков, попытки выработать глобальную систему защиты интеллектуальной собственности способствовали формированию в последней трети XX в. рынка интеллектуальной собственности.

Право интеллектуальной собственности - это исключительное право ее создателя или его законного правопреемника разрешать или запрещать совершение действий по использованию результата интеллектуальной деятельности с упоминанием или без упоминания имени создателя в целях прямого или косвенного извлечения доходов от этого.

Использование результата интеллектуальной собственности без разрешения является нарушением права интеллектуальной собственности.

Составляющие права интеллектуальной собственности

Права Характеристика

Исключительно имущественные Передаваемые отделимы от творца.

(имеют экономическое содержание)	Имеют срок правовой охраны
соблюдения	баланса интересов

сторон т е творца и общества.

Имеют установленную территорию

правовой охраны.

Возмездность передачи прав.

Личные неимущественные Неотделимы от творца
непередаваемы.

(не имеют экономического содержания) Не имеют срока охраны
(бессрочны)

Интеллектуальная собственность способна приносить доход при вовлечении в гражданский оборот предусмотренными законодательством способами (купля-продажа, мена, аренда и др.). Это можно назвать интеллектуальным капиталом. Способы использования интеллектуальной собственности как дополнительного источника финансовых ресурсов могут являться вклад этой собственности в уставный капитал хозяйственных обществ и товариществ, повышение реальной стоимости предприятий путем учета стоимости имущественных прав в составе активов предприятий и др.

Приведем лишь два примера. В 2000 г. студенты МГТУ им. Н. Э. Баумана Артем Юхин и Андрей Климов основали компанию A4Vision. Они создали сканер, который позволяет получать цифровую копию любой трехмерной поверхности, в том числе человеческого лица. Причем "сканирование" лица можно осуществить без ведома человека. В 2002 г. под эгидой Международной организации гражданской авиации 188 стран мира подписали Новоорлеанское соглашение, которое признает биометрику лица основной технологией идентификации для паспортов и въездных виз следующего поколения. В 2003 г. оборот компании, наладившей продажу "биометрических" программ и сканеров, приблизился к 1 млн долл. США. В 2004 г. контрольный пакет A4Vision купил один из старейших венчурных фондов Силиконовой долины Menlo Venture. Основную часть привлеченных денег компания вкладывает в работу над биометрическими паспортами. С конца 2005 г. так называемые

биопаспорта получают граждане США и Евросоюза, а в 2006 г. такие заграничные паспорта стали выдавать и в России.

Одобрение нового стандарта комитетом по биометрике Международной организации по стандартам (ISO) означает, что эта технология "трехмерной фотографии" в качестве единого международного стандарта должна использоваться в паспортах и визах следующего поколения по всему миру.

В сентябре 2004 г. были представлены программные продукты первого парка информационных технологий - ИТ-Парка, созданного на базе одного из крупнейших научных центров РАН в Черноголовке. При организации ИТ-Парка использовался опыт Индии, Ирландии и Израиля. В нем пока работают 300 человек, большая часть которых сотрудники РАН и студенты. Главный экспортный продукт ИТ-Парка сегодня - это так называемый стресс-тест, позволяющий определять уровень физической подготовки человека, тренированность его организма и психоэмоциональное состояние. Только за 2004 г. было заключено контрактов на 4 млн долл. США. Помимо стресс-теста в ИТ-Парке разработано еще более 15 других перспективных проектов.

Для формирования рынка интеллектуальной собственности как важнейшего звена инновационной деятельности в России необходимо создание соответствующей законодательной основы; формирование нормативно-методической базы; изменение и дополнение действующего налогового и таможенного законодательства, поскольку основная прибыль от включения в хозяйственный оборот интеллектуальной собственности образуется

в процессе реализации промышленной товарной продукции и использовании промышленных технологий для выпуска новой продукции.

6.3. Использование прав на интеллектуальную собственность в сфере туризма

Широко распространенной формой передачи прав на использование интеллектуальной собственности является франчайзинг. Термин происходит от французского слова *franchise*, что означает "льгота", "привилегия". Договоры франчайзинга и организация бизнеса путем формирования франчайзинговых сетей применяются в сфере предпринимательской деятельности и заключаются с целью создания новых хозяйственных комплексов, расширения сети сбыта товаров и услуг (магазины, рестораны, гостиницы и др.).

Франчайзинг является вертикально интегрированной системой, в основе построения которой лежит соглашение о том, что одна сторона (франчайзер) предоставляет другой (франчайзи) за вознаграждение право использовать принадлежащие ему права на интеллектуальную собственность при обязательном условии применения системы ведения дел, разработанной и применяемой франчайзером.

Франчайзинг предполагает многообразные формы и довольно сложную систему взаимоотношений с высоким уровнем индивидуализации между франчайзером и франчайзи, которые зависят от отраслевой принадлежности участников, стратегических целей, ресурсов, регионального расположения и др., поэтому выработать единую модель договора практически невозможно.

Можно выделить ряд признаков, которые присущи франчайзингу. К ним относятся: наличие у франчайзера

официально признанных прав на интеллектуальную собственность и системы ведения дел (разработанные стандарты, ноу-хау и др.). Перед заключением соглашения франчайзер должен раскрыть информацию, необходимую франчайзи для ведения дел, а в процессе сотрудничества осуществлять обязательную поддержку (техническая документация, обучение и др.). Франчайзи принимает на себя обязательство вести дело в полном соответствии с требованиями франчайзера, за счет собственных средств производить необходимые инвестиции в дело и выплачивать франчайзеру согласованное сторонами вознаграждение. Франчайзинг предполагает длительный характер отношений и юридическую самостоятельность сторон. Франчайзинг широко применяется в гостиничном бизнесе (табл. 6.1).

В Российской Федерации для создания и формирования сети однородных предприятий с одинаковыми условиями ведения хозяйственной деятельности применяется "коммерческая концессия" (понятие аналогичное известному в зарубежном законодательстве понятию "франчайзинг" или "франшиза", однако не совсем эквивалентное по содержанию). Правовые нормы о договоре коммерческой концессии регулируются гл. 54 Гражданского кодекса РФ. Согласно нормам Гражданского кодекса РФ сторонами по договору могут быть как коммерческие организации, так и граждане - индивидуальные предприниматели. Договор должен быть заключен в письменном виде и зарегистрирован органом, осуществляющим регистрацию

юридического лица или индивидуального предпринимателя, выступающего в качестве правообладателя.

Таблица 6.1 Использование франчайзинга в гостиничном бизнесе

Факторы	Преимущества	Недостатки
<i>Франчайзер</i>		
Предоставление права использования торговой марки и стандартизированных процедур предоставления продуктов и услуг по формуле, принятой в компании, независимому оператору или другой компании в обмен на одноразовую оплату или долю в доходах франшизы	Самый быстрый способ расширения бизнеса при минимальных первоначальных инвестициях и минимальных финансовых рисках, поскольку инвестиционный капитал предоставляет франчайзи; обеспечение стандартных параметров услуг, предлагаемых и предоставляемых всеми гостиницами данной торговой марки	Число франшиз и географическая удаленность затрудняет контроль за соответствующими стандартами качества; при несоблюдении стандартов могут пострадать репутация и финансовое состояние цепочки; если цепочка становится международной, культурные, политические и экономические различия могут затруднить соблюдение норм; возможность возникновения юридического спора с франчайзи
<i>Франчайзи</i>		
Приобретение права пользоваться торговой маркой и стандартизированными процедурами предоставления продуктов и услуг по формуле, установленной владельцем франшизы, в обмен на одноразовую оплату	Популярность торговой марки; более широкие возможности займа средств (иногда финансирование можно получить у владельца франшизы); определенный формат управления; маркетинговые инструменты,	Необходимость значительных инвестиций; обязательство подчиняться требованиям владельца франшизы относительно стандартов (от архитектуры до цвета полоте-нец); возможность возникновения юридического спора с владельцем

или долю в доходах франшизы	исполь- зование имеющихся систем резерви- рования и т.д.; экономия за счет групповых сделок	франшизы; долгосрочный контракт; значительные штрафы за нарушение контракта
--------------------------------	--	---

По договору коммерческой концессии правообладатель обязуется предоставить, за вознаграждение на срок или без указания срока, пользователю право использовать в предпринимательской деятельности комплекс исключительных прав, принадлежащих правообладателю. Это обязательство и определяет особенности договора. Комплекс исключительных прав на использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации продукции, выполняемых работ или услуг включает право на фирменное наименование и (или) коммерческое обозначение правообладателя, на охраняемую коммерческую документацию и информацию, а также на другие предусмотренные договором объекты исключительных прав - торговый знак, знак обслуживания и др. Правообладатель обязан выдать пользователю предусмотренные договором лицензии, обеспечив их оформление в установленном порядке, а также проинструктировать пользователя и его работников по вопросам, связанным с осуществлением этих прав.

Пользователь обязан не разглашать секреты производства правообладателя и другую полученную от него конфиденциальную коммерческую информацию; использовать фирменное наименование и (или) коммерческое обозначение правообладателя указанным в договоре образом; обеспечивать соответствие качества

оказываемых услуг качеству аналогичных услуг, оказываемых непосредственно правообладателем; соблюдать инструкции и указания правообладателя по обеспечению соответствия характера, способов и условий использования комплекса исключительных прав, применяемых правообладателем, в том числе касающихся внешнего и внутреннего оформления коммерческих помещений.

Пользователь обязан также информировать потребителей (клиентов), что он, в силу договора коммерческой концессии, использует фирменное наименование, товарный знак или иное средство индивидуализации правообладателя, а также оказывать потребителям все дополнительные услуги, на которые они могли бы рассчитывать, приобретая услугу непосредственно у правообладателя.

Договор заключается применительно к определенной сфере предпринимательской деятельности (продаже товаров, полученных от правообладателя или произведенных пользователем, выполнению работ, оказанию услуг) и предусматривает использование деловой репутации и в определенном объеме коммерческого опыта правообладателя. Коммерческая информация и коммерческий опыт, предоставляемые пользователю по договору, включают обычно документацию по ведению бизнеса (документы, инструкции, стандарты и др.), а также профессиональное обучение персонала, специальный инструктаж в течение всего периода действия договора по различным аспектам организации хозяйственной деятельности (управление, ведение учета и отчетности, обслуживание клиентуры и др.). По договоренности

сторон коммерческой информацией могут быть признаны сведения экономического, методического и другого характера по различным аспектам организации и осуществления хозяйственной деятельности правообладателя, в том числе конфиденциальная информация (коммерческая тайна), обладающая потенциальной коммерческой ценностью.

В договоре коммерческой концессии согласуется объем передаваемых прав (территории, охватываемой концессией, вида деятельности, услуг и др.), что обусловлено нематериальным характером объектов этих прав, возможностью их одновременного использования неограниченным кругом лиц.

Могут быть предусмотрены и другие ограничения прав сторон. Однако ничтожными являются условия, ограничивающие права сторон, в силу которых правообладатель вправе определять цену продажи товара пользователем или цену услуг, оказываемых пользователем, либо устанавливать верхний или нижний предел этих цен; пользователь вправе продавать товары, выполнять работы или оказывать услуги исключительно определенной категории покупателей либо исключительно покупателям, проживающим на определенной в договоре территории.

Вознаграждение по договору коммерческой концессии может выплачиваться пользователем правообладателю в форме фиксированных разовых или периодических платежей, отчислений от выручки или в иной форме, предусмотренной договором. Наиболее распространенной формой оплаты является сочетание фиксированной суммы ("паушальный платеж"), которая

выплачивается сразу после заключения договора, и "роялти" - периодических (годовых, квартальных) платежей в виде отчислений в определенном проценте от суммы оборота товаров, услуг.

Правообладатель несет субсидиарную с пользователем ответственность по предъявляемым клиентом требованиям о несоответствии качества товаров, работ, услуг, продаваемых, выполняемых, оказываемых пользователем по договору коммерческой концессии. Таким образом, законом установлена солидарная ответственность туроператора и турагента за качество туристского продукта, реализуемого турагентом по договору коммерческой концессии.

В России применение договора коммерческой концессии при организации туристского бизнеса пока не получило широкого применения. Первые попытки применить принципы франчайзинга в туристской деятельности появились в 1997-1998 гг. Однако создавалась лишь агентская сеть, когда туроператоры не только привлекают агентства к сотрудничеству на принципах франчайзинга, но и создают свои собственные, а также заключают агентские договоры о сотрудничестве с независимыми турагентами. В Российской Федерации существует несколько видов сетевых объединений. К ним можно отнести розничные сети туроператоров (как собственные, так и смешанные); турагентства и сбытовые сети, организованные по принципу франчайзинга.

Для того чтобы противостоять конкуренции со стороны крупных туристских фирм, мелкие и средние начинают

объединяться. Это характерно практически для всех туристских рынков в мире, где создаются так называемые "сети туристских агентств". Условия взаимоотношений (в том числе и финансовых) между участниками определяются исходя из целей и контуров такого объединения после оценки материальных, технологических, кадровых и прочих ресурсов каждого из предполагаемых участников объединения.

Создавая подобные объединения, его участники, как правило, преследуют такие цели:

- расширение объема операций на рынке и противостояние все возрастающей конкуренции со стороны крупных фирм;

- получение повышенной комиссии или других льгот от производителей туристских услуг и туроператоров;

- сокращение за счет совместного участия издержек (единые юридическая служба, бухучет и др.) и расходов на продвижение туристского продукта;

- использование и внедрение единого бренда;

- изменение качественного уровня предприятия за счет применения передовых технологий.

Структура сети предполагает централизованную систему управления и делегирование каждым из участников определенной части своих полномочий создаваемому управляющему органу. Этот орган разрабатывает маркетинговую и рекламную политику, определяет поставщиков услуг, проводит с ними переговоры и заключает договоры, осуществляет бухгалтерский учет, решает вопросы подбора и обучения персонала. Через него проходят все

платежи розничных точек, входящих в сеть. Во избежание конфликтов между участниками следует договориться о будущей конструкции, распределении полномочий и других конкретных деталях сотрудничества.

Если участники создаваемой сети агентств хотят достичь отдельных конкретных целей или объединить только маркетинговые усилия, то управление таким объединением может быть частично централизованным. В этом случае функции головного офиса ограничиваются рекламной или маркетинговой политикой и заключением договоров с туроператорами на специальных условиях. При этом руководители агентств обладают большой свободой действий. Однако такая независимость партнеров по сети в определенных условиях может привести к быстрому распаду союза.

Туристские агентства могут вступить или присоединиться к уже существующей сети - независимой или операторской. Войдя в состав такой сети, новые участники сразу получают преимущество: раскрученную марку, повышенную комиссию и другие блага.

Следует иметь в виду, что принцип организации сети зависит не только от поставленных целей, но и от имеющихся ресурсов. Как показывает опыт, планируемые затраты на создание сети должны двукратно перекрываться имеющимися финансовыми средствами, доля привлеченных средств должна быть минимальной. Оптимальным вариантом создания сети является примерное равенство положения участников на рынке и возможность взаимного дополнения сильных сторон. В туристском

бизнесе главным ресурсом являются люди. Поэтому важно не только наметить общую численность персонала, но и определить сотрудников, которые могут составить кадровую основу будущей сети. При переходе к сетевой работе есть опасность, что увеличение объемов может ассоциироваться с ослаблением контроля и снижением личной ответственности.

Сети туристских агентств создаются на рынке с целью оказывать влияние на производителей услуг и добиться специальных условий сотрудничества с туроператорами. Суммарная доля сетей агентств в оборотах туроператоров не превышает, как правило, 10 %, только в отдельных случаях она достигает 15 %.

В качестве примера создания розничной сети туроператора можно привести опыт туристской фирмы "Инна Тур". В 2002 г. было объявлено, что "Инна Тур" создает одноименную агентскую сеть с элементами франчайзинга. Условия вступления в сеть: торговая марка предоставляется агентствам бесплатно, без уплаты роялти и процентов с продаж, но с условием продавать заранее оговоренный объем туристского продукта компании - фиксированную норму продаж. Более того, в придачу фирма предложила потенциальным участникам сети пакет поддержки в виде безвозвратных кредитов на оргтехнику, оформление офиса, обучение персонала. Если агентство в течение оговоренного времени выполняет план по продажам, то обязательства по кредиту с него снимаются. Если агент, получив кредит и другие

преимущества, не сможет реализовать заявленный объем продукта, то он обязан в установленные сроки вернуть кредит.

Агентства, вошедшие в сеть, имели возможность сотрудничать с другими туроператорами, однако при соблюдении жесткого правила, установленного компанией "Инна Тур" - ни при каких обстоятельствах не работать с операторами, проявлявшими себя как непрофессиональные партнеры.

Концепция компании "Инна Тур" допускала, что продажу туристского продукта на рынке могут осуществлять как франчайзи, так и фирмы, не вступившие в сеть. Если они дают одинаковые объемы, то получают равные цены и комиссионные. Нарастивать объемы через франчайзинговую сеть предполагалось только экономическими стимулами - повышением качества услуг, оптимизацией цен, продвижением общего розничного бренда. Главное, чтобы агентства, привлекаемые под франчайзинг, убедились ЧТО это им экономически выгодно.

На российском туристском рынке в настоящее время представлено около десятка сетевых туроператоров, которые в своей деятельности в той или иной степени используют договоры коммерческой концессии.

В 1998 г. начала свою деятельность сеть агентств "Магазин горящих путевок". Сегодня это самая крупная сеть на российском рынке. В нее входят 49 московских агентств (11 из них - собственные) и 120 агентств, расположенных в различных регионах России, а также в Азербайджане, Белоруссии, Латвии и Украине. В апреле 2003 г. на рынке появилась франчайзинговая сеть агентств

по продаже пляжного отдыха "Велл" (проект А. Озолина, владельца сетей "Магазин горящих путевок" и "Машина времени"). Установленный размер роялти для московских агентств в первый год работы составил ежемесячно 25% от комиссии плюс (в среднем) 150 долл. США, во второй год - 30 % плюс 100 долл. США (в среднем), в третий год - 35 %. Для региональных агентств месячная плата составляет 10 % плюс в среднем 100 долл. США.

Сеть бюро путешествий "Куда, ш" работает на российском рынке с середины 2001 г. В настоящее время она насчитывает 86 агентств. Из них 26 являются собственными агентствами управляющей компании "Туральянс-холдинг" и 60 работает по договору франчайзинга. За время существования сети 8 агентств ее покинули (как по собственному желанию, так и по инициативе управляющей компании).

"Куда.ru" участник пула "Шесть семерок", в который входят "М.Видео", "Спортмастер", "Арбат Престиж", МВО, "Седьмой континент". Действует единая дисконтная карта, по которой предоставляется скидка 3 %.

Сеть "Куда, га" активно сотрудничает с журналом "Вояж и отдых", Аэрофлотом, Ситибанком, Ингосстрахом, Группой Финанс-банк (отдых в кредит).

Стандарты, принятые в сети, распространяются на корпоративную технологию продаж и фирменный стиль, который выражается в едином оформлении рекламной продукции, интерьеров офисов и униформы сотрудников агентств. Управляющая компания регулирует также территориальное

распределение агентств, чтобы избежать прямой конкуренции внутри сети, занимается маркетинговыми исследованиями, продвижением и рекламой торговой марки, предоставляет единую информационную систему и проводит обучение персонала сетевых агентств. Сформирована единая база данных клиентов - CRM-отдел (Customer Relationship Management), что является инновационным элементом в российском туристском бизнесе. Участники сети - самостоятельные, юридически независимые турагентства, они объединены торговой маркой (брендом); маркетинговой политикой; передовой технологией; рекламной закупочной и ценовой политикой; единым информационным пространством.

Чтобы вступить в сеть "Куда, ru", туристская фирма должна подписать лицензионный договор с ООО "Академ Альянс-М". Договором регламентируется порядок проведения работ по приведению деятельности компании к стандартам сети. Эти работы осуществляются при соблюдении следующих условий:

- подписание договоров с туроператорами - стратегическими партнерами;

- включение персонала бюро путешествий в график обучения управляющей компании;

- производство и размещение уполномоченным рекламным агентством наружных рекламных носителей;

- внутренняя реорганизация помещения;

- приведение технического оснащения бюро путешествий к принятому в сети;

установка необходимого программного обеспечения и подключение к информационной сети "Куда, ru";

предоставление профайла в отдел франчайзинга управляющей компании на персонал бюро путешествий;

срок приведения бюро путешествий к стандартам сети не должен превышать одного месяца. По факту завершения работ управляющей компанией сети выдается сертификат соответствия руководителю бюро путешествий. С этого момента бюро путешествий обслуживает клиентов под торговой маркой "Куда. ru".

Бюро путешествий, желающие вступить в сеть "Куда, ru", должны заполнить анкету, в которой, наряду с ответами на вопросы о наличии лицензии на туристскую деятельность, организационно-правовой форме компании и др., представить информацию о том, кто является юридическим лицом (с указанием доли каждого участника в уставном капитале); о месторасположении агентства и типе здания, в котором оно расположено (административное, бизнес-центр, торговый центр, наличие пропускной системы, собственное или арендованное); всех партнерах-туроператорах; наличии систем бронирования авиабилетов и агентских соглашений с авиакомпаниями; годовом бюджете на рекламу и др.

На рынке России стали появляться сети турагентств, действующих на принципах франчайзинга. Это, например, "Путевочка" - новая франчайзинговая структура, которая размещается в сети магазинов экономического класса "Пятерочка" (в 2003 г. сеть включала 260 магазинов, из них 198 в Москве и

Санкт-Петербурге). Ежедневно все магазины сети "Пятерочка" обслуживают до 500 тыс. человек, однако основная масса покупателей - люди с ежемесячным доходом от 6 тыс. до 10 тыс. рублей. Новая сеть предполагает специализироваться на продаже поездок на массовые направления - в Египет, Турцию, Испанию.

Франшиза "Путевочки", которая будет продаваться "Магазином готового бизнеса", стоит 15 тыс. долл. США. В эту сумму включено получение туристской фирмы с полностью оборудованным офисом (10 м²) и необходимыми для работы документами и персоналом.

Владельцу франшизы первые 3 месяца придется платить по 2 800 долл. США в месяц и 3 200 - в последующие. Эти суммы складываются из: роялти (отчисления управляющей компании первые 3 месяца по 500 долл. США, затем 500 долл. плюс 15 % от оборота); зарплаты персонала (два менеджера и один помощник - около 1 100 долл. США ежемесячно); арендной платы за помещение (1 200 долл. США в месяц).

В сентябре 2004 г. руководители ООО "101 ФАИН" объявили о новом франчайзинговом проекте под названием "101 страна отпусков". Создатели проекта считают, что франшиза - это интеллектуальный продукт, существенно увеличивающий эффективность (доходность и качество) функционирования турагентств и повышающий их защищенность.

На первом этапе проекта предполагается создать объединение как свободное сообщество юридических лиц. Собственное имя фирмы сохраняется. Для вступления в сеть необходимо наличие

лицензии на туристскую деятельность, договора на аренду помещения или аналогичного документа, наличие телефона и подключения к Интернету, обязательства предоставлять скидки по дисконтной карте сети и принимать участие в проводимых сетью тренингах. Первые 100 вступивших в сеть московских турфирм освобождаются от внесения вступительного взноса, ежемесячная плата составит 400 долл. США.

На втором этапе проекта планируется введение единых внутрисетевых стандартов, вступительных взносов и привлечение туристских фирм из регионов. Ставится задача в течение трех-пяти лет объединить под брендом "101 партнер - один успех" не менее 10 % турагентств России.

Создание франчайзинговых сетей является перспективным направлением развития сетевых туристских структур. Однако в условиях нестабильной экономики компаниям лучше строить не чисто франчайзинговую, а комбинированную сеть, опираясь на собственные офисы продаж. Такая сеть наиболее устойчива к всевозможным внешним угрозам (природные катаклизмы, экономические и политические потрясения), так как не связана с работой на каком-либо одном направлении.

Франчайзинговые сети - это наиболее цивилизованная форма работы в туристском бизнесе, модель его развития, доказавшая свою состоятельность и значительный потенциал.

6.4. Охрана и защита интеллектуальной собственности

6.4.1. Способы охраны и защиты интеллектуальной собственности

Согласно установившемуся стереотипу законодательно регулируются в большей мере вещные отношения, а относящиеся к сфере нематериальных явлений новые идеи, технологии, управленческие решения не имеют адекватных форм оценки их стоимости, экономических и социальных критериев, юридических нормативов. Это приводит к появлению пиратства в интеллектуальной сфере. Поэтому разработка технологий защиты интеллектуальной собственности - одна из актуальных задач.

Охрана интеллектуальной собственности является ключевым моментом инновационной деятельности. Само состояние патентной системы может стимулировать или сдерживать инновационную деятельность компаний. Ввиду особой нематериальной природы объектов интеллектуальной собственности отсутствие или лишение патентных прав означает утрату самой собственности. Патентная система в настоящее время охватывает все стадии разработки нового продукта, идущие вслед за фундаментальными исследованиями, включая маркетинг. Поэтому ее охрана, а также пресечение недобросовестной конкуренции входят в число стратегических целей как компаний, так и государства.

Государства интенсивно совершенствуют систему охраны промышленной собственности. В 1990-е гг. патентная защита распространилась на новые области (биотехнология, информатика и др.), методы и технологии, в том числе и в деловой практике. В

связи с активным распространением информационных технологий происходит унификация национальных патентных систем, а охрана интеллектуальной собственности выходит за рамки национальной юрисдикции.

Европейский Союз, озабоченный тем, что большинство европейских патентов принадлежит американским и японским фирмам, одобрил Положение о патенте Сообщества, что позволило сделать затраты на получение патента в Европе сопоставимыми с существующими в США и Японии, тем самым усиливая инновационный потенциал и повышая конкурентоспособность европейских компаний.

С ростом коммерческого использования Интернета резко возросло число дел, связанных с нарушением авторских прав. В Европейском Союзе организована Распределительная патентная служба Интернета (DIPS), ориентированная прежде всего на нужды малого и среднего предпринимательства и индивидуальных изобретателей.

В Российской Федерации 23 сентября 1992 г. приняты Патентный закон Российской Федерации (закон № 3517-1, действует в редакции от 7 февраля 2003 г. № 22-ФЗ) и Закон "О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров" (закон № 3520-1, действующий в редакции от 11 декабря 2002 г. № 166-ФЗ, с изменениями от 24 декабря 2002 г. № 176-ФЗ). Эти законы регулируют отношения, возникающие в связи с правовой охраной и использованием изобретений, полезных моделей, промышленных образцов,

товарных знаков, знаков обслуживания и наименований мест происхождения товаров.

При Федеральной службе по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам создан консультативный совет. Основная его цель - поиск эффективных путей защиты собственности, выработка предложений по совершенствованию законодательства, создание среды для здоровой конкуренции и благоприятного инвестиционного климата.

Кроме патента и лицензии в большинстве стран формами защиты интеллектуальной собственности являются:

копирайт (право на воспроизведение) - правовая норма, регулирующая отношения, связанные с воспроизведением произведений литературы, искусства, аудио- или видеопроизведений. Латинская буква С в кружке, наносимая на произведение, указывает на то, что данное произведение охраняется авторским правом;

товарный знак и знак обслуживания - обозначения, служащие для индивидуализации товаров, выполняемых работ или оказываемых услуг юридических или физических лиц (правовая охрана в РФ предоставляется на основании их государственной регистрации);

фирменное наименование - после регистрации является бессрочным и прекращается только в случае ликвидации фирмы, не подлежит продаже. Согласно статье 54 Гражданского кодекса РФ "юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией,

должно иметь фирменное наименование. Юридическое лицо, фирменное наименование которого зарегистрировано в установленном порядке, имеет исключительное право его использования".

Кроме охраны и защиты промышленной собственности законодательно регулируются отношения, возникающие в связи с созданием и использованием произведений науки, литературы и искусства (авторское право), фонограмм исполнений, постановок, передач организаций эфирного или кабельного вещания (смежные права). Эти отношения регулируются Законом Российской Федерации "Об авторском праве и смежных правах" от 9 июля 1993 г. № 5351-1 (в редакции от 20 июля 2004 г. № 72-ФЗ).

Согласно этому закону авторское право на произведение науки, литературы и искусства возникает в силу факта его создания. Для возникновения и осуществления авторского права не требуется регистрации произведения, иного специального оформления произведения или соблюдения каких-либо формальностей.

Обладатель исключительных авторских прав для оповещения о своих правах вправе использовать знак охраны авторского права, который помещается на каждом экземпляре произведения и состоит из трех элементов: латинской буквы С в окружности, имени (наименования) обладателя исключительных авторских прав, года первого опубликования произведения.

Авторское право на произведение, созданное в порядке выполнения служебных обязанностей или служебного задания

работодателя (служебное произведение), принадлежит автору служебного произведения.

Однако исключительные права на использование служебного произведения принадлежат лицу, с которым автор состоит в трудовых отношениях (работодателю), если в договоре между ним и автором не предусмотрено иное. Размер авторского вознаграждения за каждый вид использования служебного произведения и порядок его выплаты устанавливаются договором между автором и работодателем.

Закон устанавливает случаи, когда допускается использовать произведение без согласия автора и без выплаты авторского вознаграждения (с обязательным указанием имени автора, произведение которого используется, и источника заимствования). Допускается цитирование в научных, исследовательских, полемических, критических и информационных целях из правомерно обнародованных произведений в объеме, оправданном целью цитирования; воспроизведение в газетах, передача в эфир статей по текущим политическим и экономическим и другим вопросам, а также публично произнесенных политических речей.

Авторское право действует в течение всей жизни автора и 70 лет после его смерти. Авторское право переходит по наследству. Право авторства, право на имя и право на защиту репутации автора охраняются бессрочно, но не переходят по наследству. Истечение срока действия авторского права на произведения означает их переход в общественное достояние, что дает право любому лицу использовать его без выплаты авторского вознаграждения.

Статья 49 закона предусматривает за нарушение авторских и смежных прав гражданскую, уголовную и административную ответственность в соответствии с законодательством РФ. Авторы и исполнители в случае нарушения их личных неимущественных прав или имущественных прав также вправе потребовать от нарушителя возмещения морального вреда.

В 2004 г. в текст закона включена новая статья "Конфискация контрафактных экземпляров произведений или фонограмм", в которой говорится, что такие произведения, материалы и оборудование, используемые для воспроизведения произведений или фонограмм, а также иные орудия совершения правонарушений подлежат конфискации в судебном порядке. Конфискованные контрафактные экземпляры произведений или фонограммы подлежат уничтожению, за исключением случаев их передачи обладателю авторских или смежных прав по его просьбе.

6.4.2. Международные соглашения об охране интеллектуальной собственности

В мире действует ряд международных соглашений, связанных с защитой интеллектуальной собственности. К таким соглашениям относятся: Парижская конвенция по охране промышленной собственности, принятая в 1883 г. и вступившая в силу 7 июля 1884 г. Ее последняя редакция была принята в Стокгольме в 1967 г. (Россия - участница этой конвенции); Бернская конвенция об охране литературных и художественных произведений, принятая в 1886 г., последняя редакция - в 1971 г. (Россия присоединилась к

ней в 1995 г.); Международная (Римская) конвенция по защите исполнителей, производителей фонограмм и организаций телерадиовещания, принятая в Риме в 1961 г., вступила в силу 18 мая 1964 г. (Россия присоединилась к ней 20 декабря 2002 г.); Договор об интеллектуальной собственности в отношении интегральных микросхем (договор ИПИС), принятый в Вашингтоне 26 мая 1989 г. (Россия к этому договору не присоединилась).

Проблемами охраны интеллектуальной собственности в условиях глобализации мировой торговли занимается Всемирная торговая организация (ВТО), которая совместно с Всемирной организацией интеллектуальной собственности (ВОИС) и другими международными организациями разработала рамочные правила. Они зафиксированы в Соглашении по торговым аспектам прав интеллектуальной собственности (Trade Related Aspects of Intellectual Property Rights - TRIPS).

Соглашение является одной из основ всемирной торговой системы. В ст. 7 отмечается, что "охрана и реализация прав интеллектуальной собственности должны содействовать техническому прогрессу и передаче и распространению технологий к взаимной выгоде производителей и пользователей технологических знаний, способствуя социально-экономическому благосостоянию, и к достижению баланса прав и обязательств".

TRIPS в настоящее время является основным международно-правовым документом, на основе которого осуществляется правовое регулирование в области интеллектуальной

собственности. Члены ВТО могут, но не обязаны осуществлять в своих национальных законах более обширную охрану при условии, что такая охрана не противоречит положениям соглашения.

Термин "интеллектуальная собственность" распространяется на авторские права, смежные права, товарные знаки, географические указания (в российской юридической практике используется термин "наименование мест происхождения"), промышленные образцы, патенты, топологии (топографии) интегральных микросхем, закрытую информацию.

Соглашение базируется на действующих международных конвенциях и других договоренностях между странами - участниками ВТО, поэтому TRIPS содержит нормы отсылочного характера к Парижской конвенции по охране промышленной собственности, Бернской конвенции об охране литературных и художественных произведений, Международной (Римской) конвенции по защите исполнителей, производителей фонограмм и организаций телерадиовещания и Договору об интеллектуальной собственности в отношении интегральных микросхем.

Характерным для TRIPS является обязательство предоставлять иностранным гражданам из стран-членов ВТО национальный режим в области прав интеллектуальной собственности, а также режим наибольшего благоприятствования, чтобы не допустить по отношению к ним дискриминации.

Согласно п. 2 ст. 9 TRIPS "охрана авторских прав должна распространяться на специфические воплощения, но не на идеи, процедуры, методы работы, или математические концепции как

таковые". Особая статья посвящена компьютерным программам и компиляции данных.

Эта статья гласит: "1. Компьютерные программы, как исходный текст, так и объектный код, охраняются как литературные произведения в соответствии с Бернской конвенцией.

2. Компиляции данных или другая информация в машиночитаемой или другой форме, которые по причине отбора или классификации своего содержания составляют результат творческого труда, должны охраняться как таковые. Такая охрана, которая не распространяется на сами данные или информацию, не затрагивает авторское право, существующее в самих данных или информации".

По сравнению с Парижской конвенцией TRIPS содержит нововведения. К товарному знаку приравнивается знак обслуживания, расширяется число случаев, когда возможен отказ в регистрации товарного знака (например, если знак не воспринимается визуально), возможность продления срока регистрации товарного знака неограниченное количество раз (первоначальная регистрация, а затем и продление осуществляются не менее чем на семь лет). Соглашение запрещает необоснованные ограничения использования товарного знака в торговле (использование с другими товарными знаками, в специальной форме). Провозглашается принцип свободы передачи знака как вместе с предприятием, так и без него.

Ст. 25 TRIPS устанавливает правила выдачи и использования патентов. Патенты выдаются на любые изобретения, независимо от

того, являются ли они продуктом или способом во всех областях техники, при условии, что они обладают новизной, содержат изобретательский уровень и являются промышленно применимыми. В Соглашении уточняются исключительные права, которыми обладает владелец патента. Если объектом патента является изделие, то владелец имеет право препятствовать третьим лицам, без согласия владельца, созданию, использованию, предложению для продажи, продаже или ввозу для этих целей упомянутого продукта. Если объектом патента является способ, то владелец имеет право препятствовать третьим лицам, без согласия владельца, использовать этот способ, а также осуществлять действия по использованию, предложению для продажи, продаже или ввозу для этих целей продуктов, полученных непосредственно упомянутым способом. Владельцы патентов имеют право передавать права на патент, передавать его по наследству и заключать лицензионные договоры.

Что касается лицензионной практики, то установление правил и условий остается на усмотрение национального законодательства. Исключение составляют некоторые виды лицензионной практики или условия, относящиеся к правам интеллектуальной собственности, которые ограничивают конкуренцию и могут иметь неблагоприятное воздействие на торговлю и препятствовать передаче и распространению технологии. Соглашение не препятствует членам ВТО принимать соответствующие законодательные меры для предотвращения подобной практики.

TRIPS обязывает страны - участницы ВТО предусматривать в своих национальных законодательствах механизмы защиты прав национальных и иностранных собственников, вплоть до уголовного наказания за преднамеренные действия, связанные с подделкой товарного знака и нарушением авторского права в коммерческом масштабе. В качестве наказания может предусматриваться лишение свободы, денежный штраф, а также арест, конфискация или уничтожение контрафактных товаров и орудий производства, которые использовались при совершении правонарушения.

В России Международное соглашение о защите интеллектуальной собственности начнет повсеместно применяться после вступления страны во Всемирную торговую организацию.

Контрольные вопросы

1. Как влияет человеческий фактор на появление и внедрение инноваций?
2. Что такое интеллектуальный продукт?
3. Назовите общие признаки объектов интеллектуальной собственности.
4. Какие существуют способы охраны и защиты интеллектуальной собственности?
5. Как используется интеллектуальная собственность в качестве товара?
6. Чем отличается промышленная интеллектуальная собственность от авторского права?
7. Что такое франчайзинг? Его роль во внедрении инноваций в сферу туризма.

8. Что представляет собой коммерческая концессия? Создание и формирование сети однородных предприятий в РФ. Как такие сети используются в туристской деятельности?
9. Охарактеризуйте международное соглашение о защите интеллектуальной собственности (TRIPS).

Глава 7. Нормативно-правовое регулирование

7.1. Правовые акты Российской Федерации

Конституция Российской Федерации закрепляет свободу экономической деятельности, права граждан заниматься предпринимательской деятельностью, защищает частную и иные формы собственности, в том числе интеллектуальную. Другим главным нормативно-правовым документом является Гражданский кодекс Российской Федерации, который регулирует предпринимательскую деятельность, весь комплекс экономических взаимоотношений между хозяйствующими субъектами, а также устанавливает систему правовых гарантий субъектам гражданских отношений.

Инновационная деятельность является составной частью экономической жизни страны и регулируется законами и нормативными актами, обеспечивающими функционирование экономики (налоговая система, финансовая политика и др.), а также правовыми актами, имеющими непосредственное отношение к инновациям.

К таким законам РФ можно отнести:

- О науке и государственной научно-технической политике;
- Об инвестиционной деятельности в РСФСР;
- О финансовой аренде (лизинге) РФ;
- О государственной поддержке малого предпринимательства РФ;
- О статусе наукограда РФ;
- Патентный закон;

О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров;

О правовой охране топологий интегральных схем;

О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

Об участии в международном информационном обмене;

О связи;

Об информации, информатизации и защите информации;

Об электронной цифровой подписи;

О техническом регулировании;

Об особых экономических зонах в РФ;

Об авторском праве и смежных правах;

О защите прав потребителей;

О средствах массовой информации.

Принят также ряд постановлений Правительства:

"О фонде содействия развитию малых предприятий в научно-технической сфере" от 3 февраля 1994 г. № 65 (с изменениями от 26 октября 2000 г. и от 13 июля 2004 г.);

"О федеральном Фонде производственных инноваций" от 26 августа 1995 г. № 827 (с изменениями от 10 июля 1998 г.);

"О создании условий для привлечения инвестиций в инновационную сферу" от 31 марта 1998 г. № 374 (с изменениями от 13 октября 1999 г. № 1156);

"О федеральной целевой научно-технической программе "Исследования и разработки по приоритетным направлениям

развития науки и техники на 2002 - 2006 гг." от 21 августа 2001 г. № 605.

К сожалению, Федеральный закон "Об инновационной деятельности и о государственной инновационной политике", принятый Государственной Думой 1 декабря 1999 г. в первом чтении, до настоящего времени окончательно не принят.

Далее приведем краткое содержание некоторых названных законов, имеющих непосредственное отношение к инновационной деятельности в сфере туризма.

Федеральный закон "О науке и государственной научно-технической политике" от 23 августа 1996 г. № 127-ФЗ (в редакции от 4 декабря 2006 г. № 202-ФЗ) регулирует отношения между субъектами научной и (или) научно-технической деятельности и потребителями научной и (или) научно-технической продукции (работ, услуг). В законе дается определение научно-исследовательской и научно-технической деятельности, устанавливаются полномочия органов государственной власти и субъектов РФ в этой области.

Федеральным законом от 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ (в редакции от 25 октября 2006 г. № 172-ФЗ, с изменениями от 4 ноября 2006 г. № 188-ФЗ) в текст Закона "О науке и государственной научно-технической политике" были внесены изменения, касающиеся полномочий государственных органов власти. К ним относятся:

разработка и проведение единой государственной научно-технической политики;

выбор приоритетных направлений развития науки и техники;
формирование и реализация федеральных научных и научно-технических программ и проектов, а также определение федеральных органов исполнительной власти, ответственных за их выполнение;

финансирование научной и (или) научно-технической деятельности за счет средств федерального бюджета;

установление системы экономических и иных льгот в целях стимулирования научной и (или) научно-технической деятельности и использование ее результатов;

содействие развитию инновационной деятельности субъектов РФ;

организация научно-технического прогнозирования;

формирование рынков научной и (или) научно-технической продукции (работ, услуг);

управление государственными научными организациями федерального значения, в том числе их создание, реорганизация и ликвидация;

реализация обязательств по научным и научно-техническим программам и проектам, предусмотренным международными договорами;

охрана прав интеллектуальной собственности;

формирование единых систем стандартизации, обеспечения единства измерений, сертификации, научно-технической информации, патентно-лицензионного дела и управление ими;

установление государственной системы аттестации научных и научно-технических работников.

Правительство РФ определяет полномочия федеральных органов исполнительной власти в области формирования и реализации единой государственной научно-технической политики, утверждает федеральные научные и научно-технические программы и проекты по приоритетным направлениям развития науки и техники.

Уточнены полномочия субъектов РФ (п. 3, ст. 12): "К полномочиям государственной власти субъектов Российской Федерации относятся материально-техническое и финансовое обеспечение научной и научно-творческой деятельности государственных учреждений субъекта Российской Федерации".

Закон уточняет порядок создания различных фондов, связанных с осуществлением научно-технической политики. Разрешается создание фондов в форме учреждений, деятельность которых финансируется за счет федерального бюджета и иных источников, не запрещенных законодательством РФ. Могут создаваться внебюджетные отраслевые и межотраслевые фонды финансирования научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ в федеральных органах исполнительной власти и коммерческих организациях.

До сих пор действует Закон "Об инвестиционной деятельности в РСФСР" от 26 июня 1991 г. № 1488-1 (в редакции от 19 июня 1995 г. № 89-ФЗ и от 25 февраля 1999 г. № 39-ФЗ). Закон определяет правовые, экономические и социальные условия

инвестиционной деятельности на территории РФ, предусматривает механизмы создания на добровольной основе фондов регионального развития, резервного, инновационного, природоохранных и других для финансирования научно-технических, экономических, аграрных, социальных ситуаций.

Закон "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в редакции от 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ) затрагивает инновационную деятельность, так как связан с правами производителей и потребителей, порядком информирования о важнейших характеристиках продукта, правилами применения дистанционной торговли и другими правовыми нормами, которые могут применяться при внедрении инновационных продуктов.

При организации инновационной деятельности руководствуются Федеральным законом "О техническом регулировании" № 184-ФЗ, принятым 27 декабря 2002 г. и вступившим в силу 1 июля 2003 г. Этот закон вводит понятие "техническое регулирование" и устанавливает его принципы.

Техническое регулирование - это правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных и на добровольной основе требований к продукции, процессам ее производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

Принципы технического регулирования:

единые правила и требования, независимо от вида продукции или процесса, формы собственности и юридического статуса разработчика технического регламента или стандарта,

предпринимателя, выпускающего продукцию, выполняющего работу или оказывающего услугу;

соответствие технического регулирования уровню развития национальной экономики, материально-технической базы и также уровню научно-технического развития;

независимость органов по аккредитации и сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей;

недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации;

недопустимость совмещения полномочий органов государственного контроля (надзора) и органов по сертификации.

Федеральные органы исполнительной власти вправе издавать в сфере технического регулирования акты только рекомендательного характера за исключением случаев, установленных законом (связанных с защитой сведений, составляющих государственную тайну или отнесенных к информации ограниченного доступа).

Помимо общих принципов технического регулирования закон устанавливает нормы принятия технических регламентов, стандартов и подтверждения соответствия.

Технический регламент - документ, принимаемый в качестве федерального закона или постановления Правительства РФ, который устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам

производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Технические регламенты принимаются в целях защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества; охраны окружающей среды; предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей. Что касается туристской сферы, то должны быть приняты общие технические регламенты по вопросам безопасной (в том числе биологической и экологической) эксплуатации транспортных средств, зданий, строений, сооружений, использования прилегающих к ним территорий. Туристским компаниям необходимо знать выдвигаемые техническими регламентами требования, чтобы обеспечить выбор объектов для использования при обслуживании туристов, соблюдать правила их эксплуатации.

Стандарт - это документ, устанавливающий характеристики продукции и процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандартизация осуществляется на принципах добровольного применения стандартов заинтересованными лицами. Эталоном являются международные стандарты, за исключением случаев, если их применение невозможно из-за климатических, географических, технических, технологических и иных особенностей.

На территории Российской Федерации к документам в области стандартизации относятся национальные стандарты; правила, нормы и рекомендации стандартизации; применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций.

Стандарты организаций, в том числе коммерческих, общественных, научных, саморегулируемых и других, могут разрабатываться и утверждаться ими самостоятельно для совершенствования производства и обеспечения высокого качества продукции (работ, услуг, инноваций и др.).

Таким образом, согласно закону стандарты переходят в ранг добровольных документов, а полномочия государственных органов ограничиваются рекомендательным характером. Это имеет большое значение для всех участников туристской деятельности, так как все существующие стандарты подлежат переработке в соответствии с новой концепцией стандартизации.

Порядок разработки, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций устанавливается ими самостоятельно. Проект стандарта организации может представляться разработчиком в технический комитет по стандартизации, который организует проведение экспертизы проекта.



Рис. 7.1. Схема организации подтверждения соответствия

Стандарты туристского обслуживания и предоставления туристских услуг должны разрабатываться и применяться на принципах добровольности. При этом любые лица могут выступать разработчиками не только стандартов организаций, объединений, ассоциаций, но и национальных стандартов.

Закон "О техническом регулировании" устанавливает порядок подтверждения соответствия, схема организации которой приведена на рис. 7.1. Главной целью подтверждения соответствия является документальное удостоверение соответствия продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации техническим регламентам, стандартам, условиям договоров; содействие приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг; повышение конкурентоспособности продукции на российском и международном рынках.

Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить добровольный или обязательный

характер. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется сертификацией по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия распространяется и на сферу туристской деятельности.

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в установленных конкретным техническим регламентом случаях.

Федеральный закон "О техническом регулировании" предоставляет максимальную свободу действий компаниям в отношении всех потребительских свойств продукции и услуг, обеспечивает полную информированность всех заинтересованных лиц по вопросам, связанным с техническим регулированием. При этом повышается уровень ответственности производителя, обеспечивается контроль соответствия продукции требованиям безопасности.

7.2. Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий

Инновации в туризме тесно связаны с информатизацией и применением новейших технологий. В Российской Федерации принят целый ряд законов, регулирующих эту сферу. Рассмотрим некоторые из них.

Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ "Об информации, информатизации и защите информации" регулирует отношения, возникающие при формировании и использовании информационных ресурсов, предоставлении их потребителю.

Законом определено, что информатизация - это организационный, социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов. Приоритетные направления развития информатизации и порядок их финансирования определяет Правительство РФ.

Информационными ресурсами являются как отдельные документы, так и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных и др.). Информационные ресурсы, являющиеся собственностью организаций, включаются в состав их имущества в соответствии с гражданским законодательством РФ. Закон устанавливает, что информационные ресурсы могут быть товаром, за исключением

случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Под информационной системой понимают организационно упорядоченную совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи.

Закон определяет, что государственные и негосударственные организации, а также граждане имеют равные права на разработку и производство информационных систем, технологий и средств их обеспечения (программные, технические, лингвистические, правовые, организационные средства, используемые или создаваемые при проектировании информационных систем и обеспечивающие их эксплуатацию), которые могут быть объектами собственности физических и юридических лиц, государства. Собственником информационной системы, технологии и средств их обеспечения признается физическое или юридическое лицо, на средства которого эти объекты произведены, приобретены или получены иным законным способом. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения включаются в состав имущества субъекта, осуществляющего права собственника или владельца этих объектов. Они выступают в качестве товара (продукции) при соблюдении исключительных прав их разработчиков.

Целью Федерального закона от 4 июля 1996 г. № 85-ФЗ "Об участии в международном информационном обмене" является создание условий для эффективного участия России в

международном информационном обмене, защита интересов Российской Федерации, ее физических и юридических лиц в этом процессе.

Международным информационным обменом является передача и получение информационных продуктов, а также оказание информационных услуг через государственную границу РФ.

Согласно закону, органы государственной власти РФ и ее субъектов содействуют внедрению современных информационных технологий, обеспечивающих эффективное участие российских участников в международном обмене, обеспечивают защиту государственных, муниципальных и частных информационных ресурсов РФ, российских средств обмена (информационные системы, сети связи) и соблюдение правового режима информации.

Субъектами международного информационного обмена могут являться: Российская Федерация, ее субъекты, органы государственной власти и местного самоуправления, физические и юридические лица как Российской Федерации, так и иностранных государств, лица без гражданства.

Объекты международного информационного обмена - это документированная информация, информационные ресурсы, продукты, услуги, средства обмена.

Законом определено, что информационные продукты {продукция} - это документированная информация, подготовленная в соответствии с потребностями пользователей и предназначенная или применяемая для удовлетворения потребностей пользователей.

Информационные продукты являются товаром, если это не противоречит международным договорам и законодательству РФ.

К информационным услугам относятся действия собственников и владельцев информационных ресурсов, систем, технологий по обеспечению пользователей информационными продуктами.

Отношения, возникающие в результате оказания или получения информационной услуги, определяются договором между собственником или владельцем информационных продуктов и пользователем. Пользователь информационными услугами не получает права авторства на полученную документированную информацию.

Появление новых технологий и ускорение процессов обмена информацией значительно усложнило решение вопросов о достоверности такой информации, поскольку процесс обмена электронными документами значительно отличается от существовавшего на бумажных носителях. Технически проблема подтверждения подлинности информации, содержащейся в электронном документе, решается путем использования средств электронной цифровой подписи (ЭЦП) - специфического "цифрового кода", позволяющего идентифицировать отправителя (автора) электронного документа, а также установить отсутствие искажений информации в электронном документе, поскольку в случае внесения в него изменений ЭЦП теряет силу. Проблемы, связанные с электронной цифровой подписью, потребовали специального правового регулирования.

10 января 2002 г. был принят Федеральный закон "Об электронной цифровой подписи" № 1-ФЗ, обеспечивший правовые условия использования электронной цифровой подписи, которая в электронном документе признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе. Закон распространяется на отношения, возникающие при совершении гражданско-правовых сделок и в других предусмотренных законодательством РФ случаях, закрепляет условия, при соблюдении которых признается равнозначность ЭЦП и собственноручной подписи, регламентирует деятельность организаций, обеспечивающих функционирование технологии ЭЦП, предусматривает особенности использования ЭЦП в сфере государственного управления, корпоративных информационных системах, а также условия признания юридического значения иностранных ЭЦП.

Закон "Об авторском и смежных правах" регулирует и права в области информатизации и применения новейших технологий. Статья 2 закона гласит: "Законодательство Российской Федерации об авторском праве и смежных правах основывается на Конституции Российской Федерации и состоит из Гражданского кодекса Российской Федерации, настоящего закона, Закона Российской Федерации от 23 сентября 1992 г. № 3523-1 "О правовой охране программ для вычислительных машин и баз данных", федеральных законов". Лицо, правомерно владеющее экземпляром программы для ЭВМ или базы данных, вправе без получения разрешения автора или иного обладателя

исключительных прав на использование произведения без выплаты дополнительного вознаграждения: 1) внести в программу для ЭВМ или базу данных изменения, осуществляемые исключительно в целях ее функционирования на технических средствах пользователя, осуществлять любые действия, связанные с функционированием программы для ЭВМ или базы данных в соответствии с ее назначением, в том числе запись и хранение в памяти ЭВМ (одной ЭВМ или одного пользователя сети), а также исправление явных ошибок, если иное не предусмотрено договором с автором; 2) изготовить копию программы для ЭВМ или базы данных при условии, что эта копия предназначена только для архивных целей и для замены правомерно приобретенного экземпляра в случае, когда оригинал программы утерян или стал непригоден для использования. Применение этих положений не должно наносить неоправданного ущерба нормальному использованию программы для ЭВМ или базы данных и не должно ущемлять необоснованным образом законные интересы автора или иного обладателя прав на программу для ЭВМ или базу данных.

Согласно закону "база данных" - это объективная форма представления и организации совокупности данных (статей, расчетов и др.), систематизированных таким образом, чтобы они могли быть найдены и обработаны с помощью электронной вычислительной машины.

В целях развития высокотехнологичных отраслей экономики, производства новых видов продукции и развития транспортной

инфраструктуры в России создаются особые экономические зоны (ОЭЗ).

Особая экономическая зона - часть территории РФ, определяемая Правительством РФ, на которой действует особый режим предпринимательской деятельности. Правовой порядок формирования таких зон определяется Федеральным законом "Об особых экономических зонах в Российской Федерации" от 22 июля 2005 г. № 116-ФЗ.

На территории РФ могут создаваться промышленно-производственные особые экономические зоны и технико-внедренческие особые экономические зоны.

ОЭЗ создается на 20 лет, срок ее существования продлению не подлежит.

Резидентом промышленно-производственной и технико-внедренческой ОЭЗ могут быть индивидуальные предприниматели или коммерческая организация (за исключением унитарного предприятия), зарегистрированные в соответствии с законодательством РФ на территории муниципального образования, в границах которого расположена ОЭЗ, и заключившие с организацией управления ОЭЗ соглашение о ведении промышленно-производственной или технико-внедренческой деятельности в порядке и на условиях, предусмотренных законом.

Резидент ОЭЗ не вправе иметь филиалы и представительства за пределами ее территории.

Индивидуальные предприниматели и коммерческие организации, не являющиеся резидентами ОЭЗ, вправе осуществлять предпринимательскую деятельность на ее территории в соответствии с законодательством РФ.

Федеральным законом от 3 июня 2006 г. № 76-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон от 22 июля 2005 г. № 116-ФЗ "Об особых экономических зонах в Российской Федерации", которые имеют непосредственное отношение к инновационной деятельности в туристской сфере. В целях развития туризма и санаторно-курортной сферы создаются туристско-рекреационные особые экономические зоны (ТРОЭЗ).

Чем они отличаются от других территорий?

Так, если территории промышленно-производственных ОЭЗ ограничиваются 20, а технико-внедренческих (ТВЗ) - 3 км², то "туристско-рекреационные ОЭЗ создаются на одном или нескольких участках территории, определяемой Правительством Российской Федерации".

Далее, ОЭЗ не может располагаться на территориях нескольких муниципальных образований и включать в себя полностью какое-либо административно-территориальное образование, в ней не допускается размещение объектов жилищного фонда. Эти ограничения не распространяются на ТРОЭЗ, а земельные участки, ее образующие, могут относиться к землям особо охраняемых территорий.

В дополнениях к закону определено понятие "туристско-рекреационная деятельность", под которой понимается

деятельность юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по строительству, реконструкции, эксплуатации объектов туристской индустрии, в том числе предназначенных для санаторно-курортного лечения, медицинской реабилитации и отдыха граждан, а также по разработке месторождений минеральных вод, грязей и других природных лечебных ресурсов.

В состав комиссии по конкурсному отбору заявок на создание ТРОЭЗ включаются представители министерств экономического развития, финансов, природных ресурсов, здравоохранения и социального развития, федеральных агентств по управлению особыми экономическими зонами и по туризму, Федеральной антимонопольной службы.

Для оценки целесообразности и эффективности создания ТРОЭЗ учитываются следующие критерии:

обеспеченность территории объектами инженерной, транспортной, социальной и иных инфраструктур и их фактическое состояние; предлагаемые показатели развития этих структур и величины затрат;

количество вновь создаваемых рабочих мест;

прогнозируемая величина туристского потока;

экологическое состояние территории и возможное воздействие на окружающую среду;

планируемые объемы внебюджетных инвестиций в развитие туристской и курортной инфраструктур;

характеристика туристско-рекреационного потенциала, его специализации на территории субъекта РФ;

доли расходов бюджетов субъекта РФ, муниципального, федерального и из иных источников;

предполагаемый размер доходов в бюджеты субъекта РФ, муниципальный и федеральный.

В декабре 2006 г. конкурсная комиссия утвердила список регионов и зон, в который вошли особые экономические зоны на территориях Республики Алтай и Краснодарского края, п. Листвянка (Иркутская обл.); "Бирюзовая Катунь" (Алтайский край); "Байкал" (Республика Бурятия); "Кавказские Минеральные Воды" (Ставропольский край) и "Куршская коса" (Калининградская обл.).

Общий объем инвестиций, которые будут направлены до 2026 г. в эти ТРОЭЗ, составят 336 млрд руб. Из средств федерального бюджета будет выделено 13 % этой суммы - 44,5 млрд. Еще 19 млрд обеспечат бюджеты субъектов РФ, а 273 млрд предстоит привлечь от частного бизнеса.

Организация ТРОЭЗ создаст благоприятный инвестиционный и предпринимательский климат в регионах России, явится стимулом к развитию депрессивных районов, приведет к рациональному использованию туристских и рекреационных ресурсов, повысит качество жизни и занятость населения.

Контрольные вопросы

1. Какие правовые акты РФ регулируют инновационную деятельность?
2. В чем заключается возможность применения Федерального закона "О техническом регулировании" в инновационной деятельности туристских организаций?

3. Дайте характеристику законодательных актов, регулирующих права в области информатизации.
4. Каково влияние законодательных актов в области информатизации и применения новейших технологий на инновационную деятельность в сфере туризма?
5. Какова роль особых экономических зон в деле внедрения инноваций и развития туризма?

Глава 8. Влияние научно-технических нововведений на развитие туризма

8.1. Инновационные процессы на транспорте, в средствах размещения

8.1.1. Тенденции развития авиационного транспорта

Инновационные процессы в науке, порождающие значительные изменения в технике и технологиях, всегда оказывают серьезное влияние на поведение человека, его потребности и стиль жизни. Рассматривая туризм как социальное явление, следует отметить, что новшества в его организации, расширение числа участников путешествий в значительной мере зависят не только от научных и технических достижений, но и от социальных потребностей общества. По этой причине туризм воспринимается как деятельность, связанная с отдыхом и потреблением рекреационных услуг, восстановлением жизненных сил человека, потраченных на производстве, и компенсацией однообразия жизни в городских условиях.

Как уже отмечалось, туризм стал активно развиваться после появления железных дорог в Англии. Затем появились пароходы, которые стимулировали развитие речных и морских путешествий. Технический прогресс влиял на модернизацию и расширение сферы услуг. С возникновением и развитием автомобильной промышленности начал культивироваться автотуризм. В начале XX в. для перевозки людей стали использоваться самолеты. Авиация дала возможность туристам экономить время на перемещение из одного места в другое и посещать отдаленные районы нашей

планеты. Мы стали свидетелями первых полетов туристов в космос, на очереди - организация регулярных космических туристских экспедиций.

Транспорт и туризм тесно связаны между собой. Развитие транспорта стимулирует развитие туризма, в результате налаживается взаимовыгодное экономическое сотрудничество.

Это можно проследить на примере развития авиационных перевозок в мире. Если в 1938 г. авиационный транспорт обслужил 3 млн, то в 1980 г. только регулярными рейсами было перевезено 748 млн, а в 2005 г., согласно данным ИКАО, - 1,02 млрд чел.-век.

Начиная с 1960-х гг. широко использовались самолеты с турбореактивными двигателями, которые к 1980 г. составляли уже 73,7 % от общего парка. Появление на международных линиях широкофюзеляжных самолетов, которые перевозили по несколько сот пассажиров, открыло новые возможности. Предвестником наступающей новой эпохи в авиаперевозках стал самолет "Джамбо-Джет" - Боинг 747. Это был первый самолет, предназначенный для одной-единственной цели: перевозить как можно больше пассажиров с наименьшими затратами.

Широкофюзеляжные самолеты используются главным образом для перевозки пассажиров на дальние расстояния, а тарифы на полет в обычных авиакомпаниях сравнительно высоки, поэтому стали появляться авиакомпании, получившие название "дешевых" перевозчиков (Low-Cost Carriers - LCC). Эти компании специализируются на коротких маршрутах и применении низких тарифов. Их деятельность, благодаря выгодным для клиентов

тарифам и организации маршрутов на наиболее популярных направлениях, а также использованию для продажи билетов собственных вебсайтов в Интернете, стремительно расширяется, особенно в Европе и Азии.

К 2005 г. количество "дешевых" авиакомпаний превысило 130, а число маршрутов, обслуживаемых ими, перевалило за тысячу. В настоящее время этими компаниями перевозится более 20 % всех пассажиров. Согласно прогнозам в 2010 г. этот показатель достигнет 33 %, "дешевые" перевозчики будут перевозить более 220 млн человек. С каждым годом будет усиливаться конкуренция между регулярными и чартерными перевозчиками, соответственно будет меняться и политика туристских компаний.

На сбыт услуг и регулирование деятельности авиакомпаний туристского бизнеса значительное влияние оказывает внедрение сбытовых технологий через электронную сеть. Оперативная продажа билетов через Интернет становится все более популярной.

Научно-технический прогресс привел не только к развитию авиационных перевозок, но и к установлению правовых международных норм. После официального определения ИКАО в 1952 г. статуса регулярных воздушных перевозок и после заключения в 1956 г. многостороннего соглашения о коммерческих правах нерегулярных воздушных перевозок в Европе начала интенсивно практиковаться фрахтовка самолетов. Чартерные перевозки стали привлекать пассажиров, особенно туристов, главным образом ценой авиабилетов, которая была на 30-40 % ниже тарифов регулярных рейсов. Авиакомпании, выполнявшие

регулярные полеты, начали создавать "независимые" дочерние авиакомпании для выполнения чартерных рейсов. В настоящее время чартерные перевозки составляют 12 % в общем объеме международных авиарейсов.

Как правило, международные авиационные полеты определяются двусторонними соглашениями об "открытом небе". К декабрю 2004 г. заключено 100 таких соглашений, в которых участвуют 78 государств. Они предусматривают полный доступ к рынку перевозок без ограничений по назначениям, правам на маршруты, провозной емкости и частоте полетов.

Решение Европейского Союза о либерализации рынка авиаперевозок рассматривается как новый импульс для роста "дешевых" перевозчиков.

Конец 1990-х гг. характеризовался интенсивными процессами интеграции, в том числе и созданием стратегических альянсов между ведущими авиакомпаниями мира. Общими отличительными чертами таких альянсов являются: коммерческое использование широкой объединенной сети авиамаршрутов (глобальность); единые стандарты обслуживания, применяемые всеми участниками альянса; высокий уровень сервиса; финансовая независимость участников альянсов.

Преимуществами стратегических альянсов являются: экономия средств и снижение издержек за счет оптимальной схемы маршрутов (пассажиропотоков);

расширение зон обслуживания и предоставления услуг, в том числе тех, которые перевозчик самостоятельно не может обеспечить, что приводит к росту объема перевозок;

выход на новый уровень качества обслуживания, что увеличивает привлекательность перевозчиков - участников альянса;

возможности кооперации деятельности с другими видами и сферами оказания услуг, и прежде всего с турбизнесом.

В настоящее время существуют несколько крупных союзов авиаперевозчиков, которые контролируют около 60 % всех авиационных перевозок. Это "Стар альянс", в который входят "Люфтганза, скандинавская авиакомпания САС, "Эр Кэнада", "Юнайтед эр-лайнз", "Тай эруэйз интернэшнл", новозеландская "Эр Нью Зе-ланд", австралийская "Ансетт Острэлиа", японская "Олл Нип-пон эруэйз" и некоторые другие.

В этом альянсе участвуют 17 авиакомпаний, которые выполняют ежедневно более 15 тыс. рейсов и доставляют пассажиров в 795 аэропортов в 139 странах мира.

В 2004 г. к альянсу на правах региональных членов присоединились словенская компания Adria Airways и хорватская Croatia Airlines. Общий объем перевозок альянса составляет более 21 % мирового объема. В декабре 2004 г. "Стар альянс" запустил глобальную электронную систему продажи билетов - Global Interline E-Ticket.

Руководит альянсом административный совет, в который входят представители всех компаний - членов альянса. Совет

вырабатывает стратегию и план действий, реализуемые единым управленческим аппаратом. Проводимые мероприятия включают:

создание общих технических средств в различных аэропортах, общих агентств в крупных городах, представляющих все компании;

общую систему закупок запасных частей, горючего и самолетов;

гармонизацию и взаимный учет бонусов постоянных клиентов; координацию расписания внутренних и международных рейсов и маршрутов всех членов альянса, комплексную систему бронирования мест, обеспечивающую стыковку рейсов;

объединение маркетинговых коммуникаций: интеграцию персонала и торговых марок, совместное использование информационных систем.

В сентябре 1998 г. было объявлено о создании альянса "Единый мир", в который вошли "Америкэн эрлайнз", "Бритиш эруэйз", "Канэдиан эрлайнз интернэшнл", "Катей пасифик эруэйз", "Кван-тас эруэйз", "Финнэр", "Иберия" и "Лан Чили". Эти авиакомпания ежедневно выполняют более 8 тыс. рейсов в аэропорты 135 стран мира. Члены альянса ежегодно перевозят около 200 млн пассажиров - около 16 % от мирового объема. Общий годовой объем продаж составляет около 50 млрд долл. США.

22 июня 2000 г. в Нью-Йорке было объявлено о создании альянса "Скай тим", лидерами которого являются "Эр Франс" и "Дельта эрлайнз". К ним присоединились "Аэромексико", "Кориен эр", "Алиталия", "ЧСА - Чешские авиалинии". В 2004 г. девять

входящих в альянс компаний перевезли более 343 млн пассажиров в 684 аэропорта 133 стран мира. Годовой объем продаж составляет более 31 млрд долл. США. В 2006 г. "Аэрофлот" вступил в этот альянс, что позволяет его пассажирам летать с одним билетом в 500 аэропортов, расположенных в 110 странах мира. Ежегодный экономический эффект от вступления "Аэрофлота" в альянс "Скай тим" оценивается в 20 млн долл. США.

Российские авиаперевозчики в борьбе за рынок и для оптимизации маршрутной сети также делают попытки объединиться в альянсы.

В октябре 2001 г. состоялось подписание регламентирующих документов автономной некоммерческой организации "Альянс Открытое небо", в который вошли "Красноярские авиалинии", "Сибавиатранс", "Авиаэкспресскруиз", "Энкор", "Колымавиа". Однако опыт оказался неудачным - альянс развалился. В 2004 г. "Красноярские авиалинии" инициировали создание нового альянса. В него вошли "Красноярские авиалинии", "Домодедовские авиалинии", "Сибавиатранс", "Омскавиа", "Самара". Формирование альянса началось с учреждения управляющей компании - ООО "Эйрбридж", которой были переданы все, кроме производственной, функции; коммерческая, финансовая, маркетинговая, юридическая и кадровая. Помня о неудаче первой попытки, "Красноярские авиалинии" решили подкрепить соглашение приобретением акций. В декабре 2004 г. авиакомпания стала собственником.

39,34 % акций ОАО "Авиакомпания "Самара", а в мае 2005 г. завершена сделка по приобретению 71 % акций ОАО

"Авиакомпания Омскавиа". Таким образом, создалась ситуация, что на базе альянса, который работает под брендом AIRUnion, может возникнуть новый крупный перевозчик. Предполагается 32 % акций этого предприятия оставить за государством, акционеры "Красноярских линий" рассчитывают получить 26,9 %, "Домодедовские авиалинии" - 20,9 %, "Самара" - 9,6 %, "Сибавиатранс" - 6,0 % и "Омскавиа" - 4,6 %. Очевидно, что "Альянс Открытое небо" будет занимать, с учетом результатов 2004 г. (3,5 млн пассажиров), третье место в стране (после "Аэрофлота" и "Сибири").

В течение последних нескольких лет крупные авиакомпании, кроме организации альянсов в области перевозок, учреждали дочерние компании, напрямую связанные не только с воздушным транспортом (чартерные и грузовые перевозки, почтовый бизнес, организация производства бортового питания, наземного обслуживания, ремонтные мастерские), но и с предоставлением туристского обслуживания. У авиационных компаний имеются дочерние туристские фирмы, им принадлежат частично или полностью гостиницы, агентства.

Наблюдается тенденция возникновения конгломератов, которые обеспечивают развитие делового сотрудничества и объединение авиакомпаний с поставщиками туристических услуг и другими компаниями сопутствующего бизнеса: по аренде машин, гостиничного, железнодорожного, кредитно-финансового и др.

Создание альянсов открывает и облегчает потребителям доступ ко многим маршрутам и туристским направлениям,

стимулирует спрос на авиаперевозки в комплексе с туристским продуктом.

Совместная разработка продуктов и технологий, которые используются туристическими и транспортными компаниями, является "благоприятной петлей взаимного усиления", оказывающей решающее влияние на формирование туристского рынка.

На пользу туризму идет и конкуренция в коммерческой авиации, поскольку авиакомпания стараются стимулировать спрос внутри страны и за рубежом, чтобы продавать те места, которые останутся не занятыми наиболее доходным контингентом - деловыми путешественниками. Они выбирают наиболее легкие и быстрые виды поездок, что требует наличия значительного числа свободных мест, иногда даже в последний момент перед вылетом, а также определенной гибкости (возможность изменения марш-рута накануне вылета, возмещение стоимости без штрафных санкций и др.). Деловые люди предпочитают перевозчиков, которые могут предложить им необходимые условия. Если раньше бизнес-туристы традиционно обращали внимание на комфорт, например предпочитали авиабилеты первого класса, то в связи с экономическими проблемами стали более чутко реагировать на стоимость услуг.

Конкуренция в авиационной индустрии стимулирует перевозчиков активнее работать с туристическими компаниями и центрами с целью проведения совместного маркетинга путешествий, открытия новых направлений и увеличения объема

перевозок, учитывая, что туристы более чувствительны к цене, чем к затраченному на путешествие времени.

8.1.2. Железнодорожный транспорт

В начале XX в., после бурного развития частных железных дорог в США, многие страны пытались повторить опыт финансирования строительства железных дорог с привлечением частного капитала. В большинстве случаев эта затея не удалась. До сих пор нет однозначного ответа на вопрос: кому должны принадлежать железные дороги - частным или государственным фирмам? Нынешняя структура собственности в железнодорожном транспорте в странах мира очень разнообразна, все зависит от складывающихся местных условий. На рынке железнодорожных перевозок либо существует государственная монополия, либо конкурируют несколько государственных компаний, либо действуют и государственные, и частные компании (табл. 8.1).

Независимо от формы собственности железные дороги серьезно конкурируют с авиацией и автотранспортом, особенно при перевозках пассажиров на короткие (до 700 км) расстояния.

Таблица 8.1 Структура собственности железных дорог в ряде стран мира

Страна	Государственная собственность на инфраструктуру	Независимые государственные компании- операторы	Независимые частные операторы
Австрия	+	+	-
Бельгия	+	+	-
Великобритания	-	-	+
Германия	+	+	+

Италия	+	+	-
Норвегия	+	-	-
Франция	+	-	-
Швейцария	+	+	-
Швеция	+	+	-
Япония	-	+	+

Этому способствует появление и развитие высокоскоростных магистралей (ВСМ), качество предоставляемых пассажирам услуг и обслуживания, которое не отличается, а иногда и превосходит аналогичный сервис, предоставляемый авиакомпаниями.

Первая ВСМ появилась в Японии, соединив Токио и Осаку, в 1964 г. В Европе первая ВСМ была введена в эксплуатацию в 1981 г. (Париж - Лион). В 1989 г. 15 европейских стран подписали Соглашение о создании единой Европейской высокоскоростной сети железных дорог, которое предусматривает увеличение протяженности таких дорог в десять раз - до 29 тыс. км. За десять лет (1991 - 2000) только во Франции построено около 2000 км скоростных железных дорог, которые позволяют поездам развивать скорость до 300 км/ч. Поездка из Лондона в Марсель через тоннель под Ла-Маншем занимает всего 6 ч 30 мин. Подобные ВСМ строятся и действуют также в Германии, Италии, Бельгии и Испании.

Расширение сети железных дорог за счет сооружения новых скоростных участков и соединения железнодорожных сетей в единую систему способствовало тому, что количество железнодорожных пассажиров в Европе в 8 - 9 раз превышает число авиапассажиров.

Администрации железных дорог Германии, Австрии и Швейцарии создали альянс (Trans European Excellence Rail Alliance) - объединение, открытое для присоединения других компаний, поезда которых курсируют по Европе. Основная цель альянса - конкуренция с авиатранспортом. Члены альянса путем согласования расписаний, тарифов, единой техники продажи билетов и других совместных действий рассчитывают удвоить пассажиропоток между европейскими странами. К 2010 г. согласно прогнозам удельный вес скоростного железнодорожного транспорта при путешествиях по Европе составит 23 %, а авиационного - только 20 %.

На американском континенте железнодорожные компании тоже конкурируют с авиационными. В декабре 2000 г. началась эксплуатация первой высокоскоростной линии железнодорожной компании AMTRAK Вашингтон - Нью-Йорк (она получает государственные субсидии). Путешествие длится менее трех часов и обходится пассажиру в 143 долл. США, тогда как авиабилет стоит 200 долл. США. Предполагается создать аналогичное обслуживание пассажиров еще в 10 регионах США. Канадская железнодорожная компания VIA RAIL и американская компания AMTRAK продают единый североамериканский билет для проезда на всех железных дорогах Канады и на большинстве маршрутов AMTRAK в США.

В погоне за экономической выгодой железнодорожные компании начинают создавать альянсы и подписывать соглашения

о сотрудничестве не только между собой, но и с другими транспортными организациями.

Сеть французских национальных железных дорог (SNCF) заключила договор о сотрудничестве со "Звездным альянсом" авиаперевозчиков, который предусматривает организацию доставки пассажиров из некоторых городов Франции (например, из Лиона) в аэропорты Парижа скоростными железнодорожными поездами, используя для этих целей единый билет, как это принято при авиационных перевозках.

В Германии в 2001 г. между авиационной (Lufthansa) и железнодорожной (Deutsche Bahn AG) компаниями подписано соглашение о совместной программе Al Rail, которая обеспечит перевозку пассажиров из Франкфурта в Штутгарт на высокоскоростных поездах. Поезда курсируют под номерами авиарейсов, а клиенты обслуживаются по стандартам, принятым на внутренних авиалиниях. На начальном этапе осуществления этой программы Люфтганза продолжает полеты между этими городами, рейсы отменяются постепенно, в зависимости от популярности поездок по железной дороге. В перспективе планируется ввести аналогичное железнодорожное обслуживание между другими городами.

Железнодорожными компаниями вводятся и другие новшества. Широкую практику получает открытие пунктов регистрации авиационных пассажиров, следующих в аэропорты, на железнодорожных вокзалах (в том числе на Павелецком вокзале в Москве).

С 2000 г. служба Государственных железных дорог Италии определяет цену проездного билета не по километражу, а исходя из качества предлагаемых услуг, частоты и скорости поездок. В Швейцарии для привлечения клиентов продается универсальный проездной железнодорожный билет SwissPass стоимостью 240 швейцарских франков (" 150 долл. США). По нему можно объездить всю страну за четыре дня, сэкономя значительную сумму. Билет также действителен для путешествия на водном транспорте, проезда на трамвае, троллейбусе и автобусе в 36 городах.

Формирующиеся в транспортной отрасли глобальные альянсы в будущем, видимо, станут лишь элементами гигантских мульти-транспортных конгломератов, которые будут обслуживать межконтинентальные и дальние международные перевозки, а железнодорожные объединения - на относительно короткие расстояния.

8.1.3. Развитие морских круизов

В последние годы мировой круизный рынок в связи со значительным ростом популярности морского и океанского отдыха претерпевает значительные изменения (табл. 8.2). Если в 1998 г. 68 % круизов проходило вблизи берегов Северной Америки, а доля Европы составляла лишь 18 %, то к 2005 г. ситуация изменилась. Доля Северной Америки сократилась до 61,7 %, доля Европы возросла до 19,7% и значительно выросла доля Азии.

Таблица 8.2 Объемы морских круизов, млн чел.

Регион	Годы			
	1989	1995	1999	2004
Северная Америка	3,29	4,4	5,89	8,9
Европа	0,53	1	2	2,7
Остальной мир	0,2	0,3	0,85	1,8
Итого	4,02	5,7	8,74	13,4

Увеличению доли Европы способствовало активное развитие морских круизов в Великобритании. Если в 1995 г. в круизах участвовало 340 тыс. человек, то в 2004 г. - более 1 млн. Наибольшей популярностью пользовались Средиземноморские круизы - в них принимало участие 411 тыс. туристов, на втором месте - Карибский бассейн - 235 тыс., а затем круизы к берегам Скандинавии и по Балтийскому морю - 105 тыс.

Растут и расходы на круизные путешествия: если в 2002 г. они составляли 4,39 млрд долл. США, то в 2004 г. выросли до 9,74, из которых 2,07 млрд израсходованы на борту во время путешествия. Всего на круизных маршрутах в мире в 2004 г. использовалось 184 круизных судна, располагающих 215 405 местами.

На рынке морских перевозок также происходит объединение усилий для привлечения потребителей и укрупнение компаний. Как в авиации, на круизном рынке, особенно в Европе, появляются новые компании, ориентированные на организацию более экономичных поездок, развиваются паромные перевозки.

Одной из крупнейших круизных компаний является Carnival Corporation & plc, которая представляет собой корпоративную структуру, включающую две компании с разными владельцами,

объединившимися для единого оперативного бизнеса. Это компания Carnival Corporation, зарегистрированная в Панаме, и компания P&O Princess plc, зарегистрированная в Англии и Уэльсе. После создания такого объединения его участники продолжают быть самостоятельными компаниями, имеют разный состав акционеров, однако несут все риски и получают доходы в пропорциях, оговоренных соглашением о создании корпоративной структуры.

Круизная компания Carnival Corporation & plc на февраль 2005 г. располагала 79 круизными судами (от 150 до 3 800 мест) с возможностью единовременного размещения более 137 тыс. путешественников. В течение 2006-2009 гг. компания пополнится еще 12 новыми лайнерами.

Характерной особенностью современного круизного рынка является появление кораблей-гигантов. Если в 1999 г. крупными судовладельцами были подписаны контракты на строительство 18 круизных судов (на 2 000 и более мест) водоизмещением от 85 тыс. до 138 тыс. т, то в 2003 г. судостроители получили уже 23 таких заказа на сумму около 10 млрд долл. США.

В качестве примера лайнера-гиганта можно привести "круизную королеву" - Queen Mary 2 (QM 2), которая отправилась в первый рейс в январе 2004 г. Суперлайнер стоимостью 780 млн долл. США принадлежит Carnival Cruise Lines, он может принять на борт 2 620 пассажиров. На нем имеются каюты различного класса, в том числе с персональными спортзалами, 14 ресторанов и баров, 5 плавательных бассейнов, несколько казино и кинозалов,

планетарий, музыкальный театр, художественная галерея, танцевальный зал, хорошая судовая библиотека, теннисный корт и поле для гольфа.

С кардинальным изменением парка круизных судов начался новый этап развития морского туристского бизнеса, поменялась философия морского отдыха. Скоро корабли будут вмещать более 3,5 тыс. пассажиров, возрастет количество и качество предоставляемых услуг. Прямо на борту круизного судна туристы смогут посещать магазины и рестораны, поля для гольфа, ледовые катки, пользоваться новыми возможностями для отдыха и развлечений, проведения корпоративных мероприятий с применением теле- и других средств коммуникаций. Все это позволит проводить отдых с учетом своих привычек и потребностей.

8.1.4. Инновации в гостиничном бизнесе

В последние десятилетия меняется и структура гостиничного бизнеса. В начале 1990-х гг. американская гостиничная индустрия создала новую форму финансирования - деловую корпорацию, имеющую налоговые льготы в отношении прав собственности. Внедрение такого вида финансирования разделило права владения и управления - появился новый тип владельцев гостиниц. Раньше владельцы были "специалистами гостиничного бизнеса", а теперь стали "владельцами недвижимости". В гостиничной индустрии появились два различных типа специалистов: занимающиеся

бизнесом владельцы гостиниц и администраторы, организующие прием и обслуживание клиентов.

Гостиничная индустрия, вслед за транспортными отраслями и распределительными сетями, также стала консолидироваться. Происходит постоянный процесс слияний и приобретений, создания различных партнерских союзов. В настоящее время 26 % всех гостиничных номеров распределяются под торговыми марками 50 ведущих глобальных компаний.

Одной из таких компаний является Ассог, которая присутствует в 88 странах мира. Гостиничный бизнес приносит ей 68 % доходов, вспомогательная туристская деятельность (туристские фирмы, казино, рестораны, организация питания в железнодорожном транспорте) - 26%, корпоративное обслуживание - 6%.

В гостиничном бизнесе появляются конгломераты, подобные американской компании Cendant corporation's, которая присутствует более чем в 100 странах, является мировым лидером гостиничной франшизы (6455 гостиниц, 541 313 номеров, 8 торговых марок) и через дочернюю компанию RCI, занимается таймшером (2,8 млн членов, 3 750 присоединившихся курортов более чем в 90 странах).

До тех пор, пока крупные компании покупают гостиничные цепочки или осуществляют политику слияний, независимые гостиницы остаются в стороне. Однако им становится все труднее действовать в одиночку. Развитие франчайзинга дает возможность владельцам крупных компаний открывать свои гостиницы рядом с независимыми отелями и переманивать у них клиентов.

Стратегия противостояния и конкуренции приводит к необходимости развития партнерских взаимоотношений. Поэтому некоторые независимые предприятия предпочитают объединяться в добровольные союзы. Это явление возникло в Европе, а затем распространилось на Северную Америку. Такие объединения, как правило, создаются на базе гостиниц, имеющих одинаковую стратегию и имидж. Примером крупнейшего в мире союза такого типа является Best Western. Такое партнерство позволяет небольшим гостиницам противостоять крупным гостиничным цепочкам.

8.2. Развитие информационных технологий. Глобальные распределительные системы

8.2.1. Информационные технологии, их внедрение в производственные процессы

Когда поступили в широкую продажу телевизоры, многие были убеждены, что телевидение положит конец печатному делу, однако этого не произошло. Книги и массовые печатные издания продолжают информировать. Замены печатных изданий информационными технологиями не происходит, несмотря на то что все больше становится электронных версий книг и массовых журналов в Интернете, а пользователь может их распечатать. Вместо этого информационные технологии используются книгоиздателями как средство распространения печатной информации.

Активное развитие сферы информационных технологий (ИТ) началось после распространения в конце 1960-х гг. универсальных вычислительных машин ("мейнфреймов") и изобретения в 1971 г. микропроцессора. За последние 40 лет глобальные вычислительные мощности увеличились в миллиард раз. К 2010 г. процессинговая мощность обычного компьютера будет в 10 млн раз превышать мощность компьютера 1975 г., однако стоит в реальных ценах он будет гораздо меньше.

Интернет стал надлежащим образом функционировать только после изобретения Всемирной паутины в 1990 г. и браузера в 1993 г. Число пользователей Интернета превысило 1 млрд 20 млн и продолжает активно расти. У Интернета есть много общего с

телеграфом, изобретенным в 30-е гг. XIX в. Телеграф тоже привел к резкому падению расходов на связь и увеличению информационных потоков в экономике. Но внедрение телеграфной связи не привело к изменению традиционного экономического мышления, как это происходит в эпоху развития Интернета.

Ценность информационных технологий обусловлена создаваемыми ими возможностями сбора, анализа и передачи информации: куда угодно, мгновенно и с минимальными затратами. Эти технологии дополняют интеллектуальные возможности человека точно так же, как технологии промышленной революции дополняли мускульную энергию. Электрическое освещение помогло удлинить рабочий день, железные дороги и авиация позволили людям и товарам значительно легче и быстрее перемещаться с одной территории на другую. Внедрение Интернета позволило получать наибольшие экономические выгоды во всех сферах экономики.

Информационные технологии - это только одна из ветвей происходящих ныне научно-технических революций, которые могут обеспечить намного более мощную "длинную волну", нежели их предшественники. Неизбежно пересечение телекоммуникационных и информационных проблем и средств их решения. В наибольшей степени это относится к Интернету как наиболее масштабному информационно-телекоммуникационному средству.

В современном мире участниками телекоммуникационных систем являются: 1) операторы связи, которые фактически

обеспечивают инфраструктурные возможности с полным набором универсальных услуг; суверенитет над национальным сегментом Ин-тернета принадлежит той стране, на территории которой он размещается; 2) поставщики услуг доступа к Интернету, глобальным распределительным системам; это провайдеры - владельцы определенной части передающих технологий и распределяющие их среди потребителей и поставщиков информации; 3) поставщики информации - владельцы информационно-торговых порталов, серверов; 4) пользователи.

Современные телекоммуникационные системы и компьютеры сокращают время и затраты на связь, границы государств не влияют на их применение, они способствуют ускорению распространения знаний в мировом масштабе.

Новые технологии в области телекоммуникаций появляются непрерывно, и каждая из них расширяет рынок услуг. Подавляющее большинство этих новшеств можно охарактеризовать двумя свойствами - мобильность и высокая скорость передачи данных. В 2000 г. к стандартной аббревиатуре в интернет-адресах www (world wide web) добавилась новая - war (wireless application protocol) - протокол беспроводной связи, позволяющий просматривать интернет-сайты на экране мобильного телефона. Однако одним из существенных недостатков этого протокола является то, что телефон на время доступа в сеть занимает линию, заставляя пользователя платить за дорогое сотовое время. На сегодняшний день появилась телекоммуникационная технология GPRS (General Packet Radio

Service) - пакетная передача данных в сотовых сетях. По одному каналу может работать большое количество абонентов, пользователь же платит только за переданные данные. Одним из самых важных применений GPRS станет так называемый технологический мониторинг. Встроенные во всевозможные коммунальные счетчики, банкоматы, автомобильные сигнализации, автоматы розничной торговли и прочие устройства GPRS-терминалы будут не только мгновенно собирать телеметрическую информацию, но и генерировать сотовым операторам огромный трафик.

Интенсивное развитие беспроводных технологий, которое наблюдается в течение последних пяти лет, четко определило тенденцию, что в недалеком будущем многочисленные телекоммуникационные услуги будут предоставляться через одно мобильное устройство, которое одновременно будет и телефоном, и портативным компьютером, и средством доступа в Интернет, и карманным телевизором. Это потребует высокой скорости передачи информации - как минимум раза в три превышающей существующую на сегодняшний день. В августе 2004 г. в Нижнем Новгороде состоялась конференция "Системные сетевые решения и оборудование для построения сетей связи на основе технологий NGN - Next Generation Network". Сеть следующего поколения - это средство объединения всех имеющихся сегодня технологий путем создания универсальных пакетных сетей, которые обеспечат качественную передачу информации для любых приложений - телефона, интерактивного видео и др. Многие из этих

возможностей доступны сегодня и в сети Интернет. Однако использование технологии NGN будет способствовать дальнейшему развитию сетей связи общего пользования и предоставит потребителю принципиально новый уровень доступности услуг, их качества и защищенности.

Информационные технологии имеют четыре характерные черты:

обладают всепроникающим характером;

способствуют более эффективной работе рынков путем упрощения и расширения доступа к информации, ликвидации барьеров для новых участников, тем самым допуская на рынок множество покупателей и продавцов, снижая операционные издержки до нулевой отметки;

имеют глобальное распространение, благодаря чему огромное количество знаний может храниться, пересылаться и становиться достоянием людей в любой точке земного шара;

ускоряют инновационный процесс, позволяя проще и дешевле обрабатывать огромные объемы информации и сокращая время, необходимое для разработки новой продукции.

В мире сейчас три поставщика стандартов информационных технологий - США, Европа и Япония. Главенство США в этой области понятно - в этой стране находятся почти все ведущие информационно-технологические компании мира. Их соглашения друг с другом и нормы Федеральной комиссии по коммуникациям (FCC) определяют тенденции развития ИТ-отрасли на несколько лет вперед. Япония применяет и совершенствует преимущественно

американские стандарты, а Европа стремится к самостоятельности. Ей это удалось в области сотовой связи и программ для бизнеса. В последнее время на роль экспортера стандартов в области информационных технологий начал претендовать Китай.

Россия пока не может предложить миру новый ИТ-стандарт или перспективную технологию, которая могла бы сразу захватить значительную часть рынка, хотя в области разработок информационных технологий есть конкретные успехи. В рамках федеральной целевой программы "Электронная Россия" реализуются проекты: "Правительство", "Образование", "Телемедицина".

Что представляет собой "электронное правительство"? Граждане любой страны вынуждены общаться с государственными службами по различным вопросам. Любое правительство имеет несколько десятков различного рода ведомств. Даже при самых простых операциях (получение лицензии, продажа недвижимости, оформление наследства и др.) приходится обращаться в несколько ведомств, каждое из которых требует заполнения различных форм и личного присутствия гражданина. Благодаря информационным технологиям становится возможным коренное переустройство государственных служб. Путь к "электронному правительству" можно подразделить на четыре этапа. На первом государственные ведомства создают сайты с односторонней связью, предусматривающие размещение информации о себе. На втором этапе эти сайты становятся инструментами двустороннего общения с гражданами, практически исключая телефонные звонки и

направление писем по интересующим вопросам. На третьем этапе сайты предоставят возможность осуществления официального и поддающегося количественному измерению стоимостного обмена (продление срока действия лицензии, уплату штрафа или запись на курсы обучения). Такие сайты с помощью элементов онлайн-самообслуживания обеспечивают замену той работы, которую прежде выполняли государственные служащие. Последний, четвертый этап предполагает наличие портала, интегрирующего весь комплекс услуг правительства и обеспечивающего доступ к ним исходя из потребностей и функциональных аспектов, а не из существующей структуры департаментов и ведомств. Простое имя для входа в систему и пароль позволят пользователю общаться с любым подразделением правительства.

В конце июня 2004 г. в Киргизии состоялось заседание Регионального содружества в области связи, задачей которого является формирование единой политики в области информационно-коммуникационных технологий в СНГ. Принятая "Стратегия сотрудничества стран СНГ в сфере информатизации" предполагает создание автоматизированной системы межгосударственного информационного обмена. Россия вполне может не только экспортировать свои информационные технологии в страны СНГ, но и стать лидером мирового рынка информационных технологий. Объемы экспорта программного обеспечения из России будут расти быстрыми темпами и в перспективе могут превысить 1 млрд долл. США в год.

Компьютеры и Интернет способствуют полной реорганизации бизнеса - от закупки средств производства и продажи продукта до децентрализации управления и аутсорсинга (передачи ряда функций сторонним организациям). Информационные технологии дают возможность торговать некоторыми ранее не находившимися в торговом обороте услугами точно так же, как материальными товарами.

Сейчас наблюдается нехватка статистических данных, с помощью которых можно было бы измерить действительный экономический эффект от использования информационных технологий. Статистика недостаточно приспособлена для измерения объема производства в XXI в. Производить измерения всегда было труднее всего в сфере услуг, а информационные технологии и Интернет только усугубили эту проблему, поскольку большая часть выгод от их применения принимает форму более высокого качества продуктов, удобств и более совершенного обслуживания потребителей. Информационные технологии позволяют проще и с меньшими затратами предлагать персонифицированные товары и услуги. Однако официальная статистика не может учесть выгоды, связанные с более широким выбором, который есть у потребителей в настоящее время. Показатели ВВП не контролируют и нематериальный выигрыш от роста удовлетворенности потребителей.

Все технологические революции сопряжены не только с выгодами, но и с рисками. Любой технологический прогресс приводит к сокращению рабочих мест и профессий, но на смену им

появляется еще больше новых. Внедрение информационных технологий увеличивает спрос на специальности, требующие определенной квалификации и хорошего образования. Экономика все больше становится зависимой от знаний.

Все изложенные тенденции развития информационных технологий будут оказывать непосредственное влияние на организацию туристского бизнеса и на внедрение инноваций в сфере туризма.

8.2.2. Способы распространения инновационных продуктов

Для того чтобы инновационные продукты находили широкое применение, их передают заинтересованным лицам и организациям. Передача инновационных технологий представляет собой перемещение научно-технических достижений внутри страны или за ее пределы. Как правило, в технологический обмен бывают вовлечены четыре сферы человеческой деятельности - наука, техника, производство и управление. Осуществляется передача как на коммерческой, так и на безвозмездной основе.

В сфере туризма имеются многочисленные случаи приобретения и продажи технологических процессов, прав на использование разработанных туристскими компаниями новшеств экономического, технологического и финансового характера, поэтому работникам туристского бизнеса необходимо иметь представление о том, как происходит передача инновационных технологий.

Коммерческая передача. Основными формами передачи технологий на коммерческой основе являются:

патентные соглашения - торговая сделка, по которой владелец патента уступает свои права на использование изобретения покупателю патента;

лицензионные соглашения - торговая сделка, по которой собственник изобретения или технических знаний предоставляет другой стороне разрешение на использование в определенных пределах прав на интеллектуальную собственность;

ноу-хау - предоставление технического опыта и беспатентных секретов производства, имеющих коммерческую ценность и включающих сведения технологического, экономического, административного, финансового характера;

инжиниринг - предоставление технологических знаний, включающих широкий комплекс мероприятий по подготовке технико-экономического обоснования проектов, консультирование, надзор, проектирование, испытания и обслуживание.

В международной практике основной формой научно-технического обмена является продажа лицензий. Лицензионные соглашения устанавливают вид лицензии (патентная, беспатентная), характер и объем прав на использование технологии (простая, исключительная, полная), производственную сферу, территориальные границы и срок использования предмета лицензии, а также порядок оплаты. Лицензии подразделяются на несколько видов. Патентная лицензия - документ,

подтверждающий передачу права использования патента без соответствующего ноу-хау.

Беспатентная лицензия - документ, подтверждающий право использовать ноу-хау, технические достижения, которые не имеют патентов.

Простая лицензия - оставляет лицензиару право предоставлять лицензии на данную технологию и другим лицензиатам на данной территории.

Исключительная лицензия - предусматривает монопольное право лицензиата использовать и продавать купленную технологию в объемах, предусмотренных договором, и отказ лицензиара от самостоятельного использования запатентованной технологии и ноу-хау и их продажи на определенной территории.

Полная лицензия - предоставляет лицензиату исключительное право на использование патента или ноу-хау в течение срока действия соглашения и предусматривает отказ лицензиара от самостоятельного использования предмета лицензии в течение этого срока.

Принудительная лицензия - выдается государством в качестве антимонопольной меры компаниям на производство продукта, запатентованного другой компанией.

Вознаграждение осуществляется в виде лицензионных платежей. Основными видами лицензионных платежей являются: паушальный платеж, роялти, участие в прибыли и участие в собственности.

Паушальный платеж - единовременный платеж, размер которого определяется соглашением и который не связан со сроком использования лицензии.

Роялти - периодические (ежегодные, ежеквартальные, ежемесячные) отчисления покупателя лицензии в пользу лицензиара в течение срока действия соглашения.

Участие в прибыли - отчисление в пользу лицензиара части прибыли, полученной лицензиатом от коммерческого использования предмета лицензии.

Участие в собственности - передача лицензиатом лицензиару части акций своих предприятий в качестве платежа за предоставленную лицензию.

Безвозмездная передача. К числу мероприятий по передаче технологий на безвозмездной основе относятся выставки, научные конференции, симпозиумы, публикации в прессе и др.

Одним из способов ускорения инновационных процессов в деятельности компаний является приобретение новейших видов различного оборудования по договору финансовой аренды - лизингу (от англ. lease - аренда, наем).

Предметом лизинга могут быть любые вещи, которые не теряют своих натуральных свойств в процессе их использования, в том числе предприятия, здания, сооружения, оборудование, транспортные средства и другое движимое и недвижимое имущество, которое может использоваться для предпринимательской деятельности (земельные участки и другие природные объекты не могут быть предметом лизинга).

Лизинговые договоры используются во всех отраслях производства, в том числе и в туристском бизнесе. Туристские и гостиничные предприятия приобретают по лизингу различные виды оборудования (компьютеры и технику для офисов, прачечное оборудование и др.), транспортные средства (автобусы, легковые автомашины). Лизинг способствует ускорению процесса инноваций, так как для внедрения новейшего оборудования компании не надо сразу расходовать значительные средства. Заказчик получает в свое распоряжение необходимое ему оборудование, а оплата используемого оборудования производится частями в течение двух - пяти и более лет.

28 мая 1988 г. в Оттаве была принята Конвенция о международном лизинге, к которой Россия присоединилась в январе 1998 г. Законы, принятые в РФ, учитывают положения этой конвенции. Кроме норм Гражданского кодекса РФ (ст. 665 - 670) взаимоотношения в сфере финансовой аренды регулируются принятым Федеральным законом "О финансовой аренде (лизинге)" от 29 октября 1998 г. № 164-ФЗ (действующего в редакции от 26 июля 2006 г. №130-ФЗ).

По договору финансовой аренды (договору лизинга) арендодатель (лизингодатель) обязуется приобрести в собственность указанное арендатором (лизингополучателем) имущество и передать арендатору это имущество за плату во временное пользование для предпринимательских целей. Если иное не предусмотрено договором, имущество, являющееся предметом этого договора, передается продавцом непосредственно

арендатору. Субъектами лизинга являются лизингодатель, лизингополучатель и продавец. Основные формы - внутренний и международный лизинг.

Договор лизинга независимо от срока заключается в письменном виде, а права и обязанности сторон зависят от того, является лизинг финансовым или оперативным (эксплуатационным).

Финансовый лизинг характеризуется установлением срока аренды, равного сроку службы оборудования, причем затраты лизингодателя, связанные с приобретением имущества, сдаваемого в лизинг, обычно окупаются полностью. По окончании срока аренды арендатор вправе приобрести имущество в собственность, возобновить договор на более льготных условиях или вернуть имущество арендатору.

Оперативный лизинг дает арендодателю возможность лишь частично компенсировать затраты на приобретение имущества в течение первоначального срока аренды, так как оно сдается на относительно короткий период времени. Лизинговая ставка при оперативном лизинге обычно бывает выше ставки финансового лизинга на 5 - 6 % и более.

Договором лизинга определяется общая сумма платежей за весь срок действия договора - лизинговые платежи. Эта сумма включает возмещение затрат лизингодателя, связанных с приобретением и передачей предмета лизинга лизингополучателю, оказанием других предусмотренных договором услуг, а также доход лизингодателя. Если договором предусмотрен переход права

собственности на предмет лизинга к лизингополучателю, то в общую сумму договора включается его выкупная цена.

8.2.3. Применение информационных технологий в туризме

Несмотря на быстрое развитие информационных технологий, телекоммуникаций и электронной торговли, большинство туристских организаций только в середине 1990-х гг. стали активно использовать Интернет в своей деятельности.

Интернет позволяет туристским организациям, без больших затрат получить доступ к большим группам потребителей с целью передачи конкретной информации о предлагаемых продуктах и об организации их продаж; надежно распространять полную и подробную информацию о своей деятельности; быстро и эффективно принимать заявки клиентов и производить бронирование необходимых услуг; сократить расходы на производство и распространение печатной продукции;

ускорить и упростить взаимодействие с партнерами на рынке.

В момент продажи туристская услуга - не более чем информационный продукт об услугах, которые будут предоставлены клиенту. Сейчас конкурентная борьба среди участников туристского рынка кроме цены и качества обслуживания разворачивается вокруг доверия клиента к предоставляемой ему информации.

Традиционно поставщики туристских услуг (гостиницы, рестораны, транспортные компании, музеи и др.) взаимодействовали с клиентами через посредников: туроператоров,

турагентства, гостиничные сети, компьютеризированные сети бронирования. Сегодня появились виртуальные посредники - сайты гостиниц, авиакомпаний, туристских фирм. Это позволяет туристу непосредственно, без участия туристских фирм, получать информацию и заказывать услуги в любом сочетании производителей и посредников.

Из общей массы приобретаемых через Интернет услуг три четверти приходится на Соединенные Штаты, где свыше 60 % туристов используют Интернет для поиска подходящих туров. Результаты проводимых исследований подтверждают, что в туристской отрасли спрос сильно зависит от стоимости и оперативный поиск необходимой информации часто играет решающую роль, поэтому все больше потребителей предпочитают поиск и заказ билетов и отелей именно в сети Интернет любому другому источнику информации. В 2004 г. объем продаж туристских услуг в США с использованием онлайн-технологий значительно возрос и составил 54 млрд долл. США, или 23 % всех сделок. Наибольший доход принесла онлайн-продажа авиабилетов - 23,3 млрд долл. США, на втором месте - бронирование мест в отелях (11,6 млрд долл. США). Объем сетевых услуг растет как в крупных виртуальных турагентствах, так и на сайтах туроператоров. Согласно исследованиям, разработка и внедрение новых онлайн-технологий приведет к дальнейшему увеличению количества бронирований туристских услуг в Интернете, а объем продаж через веб-сайты туроператоров к 2009 г. может составить 60 % (в 2006 г. 56 %).

Если на европейском рынке в 2002 г. объем продаж туристских услуг в онлайн-режиме составил 7,6 млн евро (3,4 % в общем объеме продаж), то в 2006 г. - 10 % этого объема. На первом месте находится Великобритания - 38 % от общих туристских операций; за ней следуют Германия - 22 %; Франция - 12 %; Финляндия, Исландия и Скандинавские страны - по 11 %. В остальных странах Европы объем онлайн-операций составлял 8-9 %.

В российском туристском бизнесе Интернет пока играет незначительную роль. По количеству сайтов турбизнес находится на пятом месте, пропуская впереди "образование", "авто и мото", "строительство", "товары и услуги". Сегодня большинство российских туристских компаний использует Интернет как большую доску объявлений для рекламы своих возможностей по организации туристского обслуживания.

Использование онлайн-операций позволяет туристской фирме приобрести новую аудиторию и охватить услугами значительно большие территории, а также получить значительную экономию времени при работе с клиентами. Однако в России продажи туров пока осуществляются при личном визите покупателя в туристскую фирму. Полный перевод российского турбизнеса на онлайн-технологии сейчас нереален в связи с отсутствием четкого законодательства в этой сфере, низким уровнем развития рынка, недостаточной опытностью потребителей, невозможностью оплатить услуги кредитной картой и оградить клиента от различного рода мошенничеств.

Анализ показывает, что потребители не делают покупок в онлайн-режиме по следующим причинам: предпочитают услуги туристской компании; считают, что информация в Интернете является неполной; не доверяют виртуальным агентствам; не знают надежных туристских сайтов и не умеют ими пользоваться.

Развитие передовых технологий постепенно начинает вытеснять печатные издания, заменяя их публикацией информации и рекламы в Интернете или другими формами.

Более эффективные возможности поиска нужной информации в Интернете, новые портативные беспроводные устройства, дающие выход в сеть, расширение количества и качества информации о туристских центрах и всех услугах, имеющих отношение к путешествиям, предвещают огромные изменения в туристском бизнесе и электронной коммерции. Количество пользователей Интернета будет стремительно возрастать, так как использование телекоммуникационных систем позволяет туристу самостоятельно планировать поездку: составить маршрут, заказать и оплатить гостиницу, экскурсии, билеты на самолет, поезд или круиз и др. Для того чтобы облегчить получение информации о путешествиях и туризме пользователями Интернета, Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) решила выделить новый домен специально для туристского бизнеса ".travel", который внедряется в настоящее время.

Особой формой использования информационных технологий в туризме являются электронные системы бронирования.

8.2.4. Глобальные распределительные системы

В сфере туристского бизнеса оперируют тысячи экономических субъектов, поэтому туризм многие годы является "испытательным полигоном" для обкатки и развития новых технологий в области коммуникаций и информации. Многие туристские предприятия первыми внедряли передовые и новейшие технологии. Достаточно привести как пример использование систем авиационного бронирования, позже превратившиеся в компьютерные системы бронирования (Computer Reservation System - CRS).

Компьютерные системы бронирования (КСБ) позволяют потребителям находить удовлетворяющие их варианты путешествий и покупать билеты в режиме реального времени. В последние годы авиакомпании сокращали свою долю акционерного капитала в КСБ, продавая акции другим перевозчикам или выпуская акции на рынок.

Компьютерные системы бронирования сегодня объединены в глобальные распределительные системы (Global Distribution Systems - GDS), которые в течение длительного времени являются крупнейшими мировыми сетями и используются туристскими фирмами как привычный рабочий инструмент. Глобальные распределительные системы (ГРС) исторически появились на базе систем бронирования авиабилетов крупнейших авиакомпаний в тот период, когда появилась тенденция образования союзов перевозчиков. После слияний и приобретений к началу нового века сложились четыре основные системы - Galileo, Amadeus, Sabre,

Worldspan. В связи с глобализацией рынков системы, ранее полностью принадлежавшие авиакомпаниям, превратились в холдинги с участием представителей различных сфер бизнеса, имеющих отношение к путешествиям. Сегодня ГРС имеют прямой доступ в режиме реального времени к базам данных практически всех судоходных и авиакомпаний, железных дорог, гостиничных цепей, туристских фирм и центров, фирм по прокату автомашин и др.

Авиакомпания American Airlines в 1976 г. создала глобальную распределительную систему SABRE Inc. В октябре 1996 г. компания Sabre Holdings Corporation стала первой ГРС, которая перешла к работе в онлайн-режиме, создав виртуальное туристское агентство Travelocity.com. К 2004 г. корпорация стала безусловным лидером туристской электронной торговли, она размещает и обслуживает более 700 веб-сайтов. Доход компании в 2003/2004 финансовом году составил 2,1 млрд долл. США. Поставщиками информации являются 400 авиакомпаний, 64 тыс. гостиниц, 32 компании по аренде машин. Ее клиентами являются более 50 тыс. туристских агентств. Корпорация владеет контрольным пакетом своего немецкого партнера Dillon Communication Systems GmbH (DCS), что дает возможность получать наиболее полную информацию по туристским, транспортным и прочим услугам в Германии, Великобритании, Бельгии, Нидерландах, Австрии, Люксембурге, Швейцарии и Польше и контролировать 30 % немецкого туристского рынка. С 1 апреля 2005 г. "Аэрофлот" стал использовать систему

бронирования SabreSonic, заменившей систему Gabriel, используемую авиакомпанией с 1960-х гг.

Перейдя на систему Sabre, "Аэрофлот" получает одновременно инвенторную (автоматизированная база данных, в которой хранятся сведения о рейсах перевозчика и наличии свободных мест) и дистрибутивную системы, другие разработки Sabre.

В апреле 2005 г. "Аэрофлот" заключил договор с ГРС Amadeus. Это маркетинговое соглашение своей основной задачей ставит развитие сотрудничества между компаниями на всех уровнях. Во-первых, авиакомпания обеспечивает ГРС Amadeus полный доступ ко всем своим ресурсам (все услуги и тарифы перевозчика, которые доступны для бронирования в Sabre, будут в равной степени доступны и пользователям системы Amadeus). Во-вторых, перевозчик в случае, если возникнет необходимость введения дополнительной оплаты за бронирование, обязуется распространить ее на пользователей всех распределительных систем (Sabre, Amadeus, Galileo и т.д.) и на те компании, которые работают с перевозчиком напрямую. Наконец, "Аэрофлот" обеспечивает пользователям Amadeus такой же уровень сервиса и размер агентских вознаграждений, как и во всех других ГРС. Достигнута договоренность о подписании маркетингового соглашения между "Аэрофлотом" и Galileo International. Важной составной частью этого совместного проекта станет реализация системной билетопечати с использованием продукта Galileo TAT

Ticketing, одобренной "Аэрофлотом" для использования агентами на территории РФ и за рубежом.

В настоящее время на долю ГРС Amadeus приходится 80 % от общего объема бронирования авиаперевозок, сделанных в России через глобальные распределительные системы. Намечено создание единого туристского сервера, который должен стать крупнейшим хранилищем информации о туристских продуктах, блокировании продаж, наличии свободных мест и др. В основу проекта положены принципиально новые технологии сбора информации о продуктах, основанные на прямом доступе к базам данных туроператоров.

Стратегия компании Galileo International направлена на развитие основной деятельности компании, а также развитие эффективных инструментов онлайн-бронирования, внедрение новейших управляющих технологий, инновационных интернет-решений.

Так, разработанная система Travel Point является готовым инструментом самообслуживания путешественников и позволяет им самостоятельно создать, а затем при необходимости изменить или аннулировать маршрут.

Galileo International разработал также для профессионалов систему, дающую возможность через Интернет использовать для электронной коммерции мобильные телефоны и пейджинговую связь.

8.2.5. Электронная коммерция

Электронная коммерция, охватывающая функции маркетинга, продажи и приобретения продукции и услуг в Интернете, - это один из элементов электронного бизнеса.

Существуют четыре стадии интеграции в интернет-бизнес.

Первая - компания использует Интернет только как дополнительный маркетинговый канал и, как правило, ограничивается созданием сайта и базы данных клиентов. На второй стадии Интернет связывает бизнес-процессы трех ключевых фигур рынка - поставщика, самой компании и потребителя. Единая для поставщика, производителя и потребителя цепочка управления производственными процессами резко снижает затраты на взаимодействие, а это, в свою очередь, приводит к сокращению общих расходов компании. На следующей, третьей стадии многие бизнес-процессы полностью автоматизируются, а другие сильно упрощаются или вообще исчезают. За компанией сохраняются три основные функции: разработка продукта (ноу-хау), продажа (прямое общение с клиентами) и обслуживание клиентов. В результате сотрудничать и конкурировать на рынках начинают не компании, а бренды, которые будут представлять "товар высшего качества за меньшие деньги с отменным уровнем сервиса".

Раскрутка брендов - творческий процесс, который требует профессионализма, интуиции, определенных навыков, способности к анализу и таланта.

Многие менеджеры под брендингом подразумевают позиционирование продукта, рекламу, упаковку, а также броские

логотипы и призывы. Но этого недостаточно. Сегодня брендинг - это весь опыт общения потребителя с товаром или услугой компании. Необходимо увлекать потребителя, завоевывать его доверие и делать этот процесс настолько приятным, чтобы покупатель гордился своим выбором и рассказывал об этом другим.

На четвертой стадии интеграции в интернет-бизнес эксплуатируется раскрученный бренд, ноу-хау и хорошая клиентская база. При этом конфигурацию продукта формирует не производитель, а заказчик-потребитель.

Одним из основных принципов новых действий на рынке становится ориентирование на потребителя и использование иных, чем прежде, схем взаимодействия компаний друг с другом и компаний с потребителями.

Существуют два вида электронной торговли: B2B (business to business) и B2c (business to customers). С экономической точки зрения более выгодна торговля B2B, в электронной форме связывающая покупателей и продавцов по всей производственно-сбытовой цепочке. Такая торговля уменьшает расходы фирм, так как позволяет найти поставщика с самыми низкими ценами. Онлайн-торговля позволяет более эффективно управлять цепочкой поставок, поскольку вытесняет многих посредников. Кроме того, в онлайн-режиме значительно дешевле разместить заказ, снижается вероятность ошибок при оформлении заказов и выставлении счетов. Электронная торговля B2B позволяет фирмам иметь меньшие материально-технические запасы и предоставляет

им более совершенную информацию об изменениях спроса, что уменьшает риск затоваривания.

В России активно развиваются корпоративные системы бронирования через Интернет. Ведущие российские туроператоры - "Натали тур", "Тез Тур", "Интурист", UTE-Megapolis и др. - уже не первый год используют электронную торговлю B2B. Наметились две тенденции использования таких систем. Первая - оператор использует систему B2B не только в качестве технологического средства совершенствования бизнес-процессов, но и в качестве маркетингового инструмента формирования агентской сети. Вторая тенденция - стандартизация и унификация процессов электронной торговли B2B. Несколько компаний пытаются создать единую систему бронирования туроператоры - турагенты. Ближе всего в техническом и идеологическом плане к созданию такой единой системы подошли поисковые системы по продуктам туроператоров "Форос" и "Туры. ru".

Поисковые системы призваны навести некий порядок на рынке туристских услуг, сконцентрировать всю информацию в одном месте, предоставить возможность оперативно найти то, что необходимо в данный момент.

К недостаткам этих систем следует отнести сложность получения актуальной информации, что вызвано в первую очередь быстрой сменой ценовых предложений и частыми остановками продаж. Туроператоры не всегда отслеживают актуальность своих туров в поисковой системе, поэтому порой предлагают к продаже такой туристский продукт, которого уже нет.

В середине 2004 г. стало выходить приложение к журналу "Тонкости продаж" под названием ТУРБОКС (TOURBOX). Это единственное в своем роде издание, которое распространяется в турагентствах России и Белоруссии и является коммерческим справочником турагента в нише B2B.

В марте 2005 г. специалистам туристской отрасли был представлен новый проект ЗАО "Глобал-трэвел" - интернет-портал Be Global. Проект предусматривает создание единой системы представления, поиска, бронирования и оплаты туристских продуктов российских туроператоров и в первую очередь направлен на развитие въездного туризма в нашу страну. Это информационная система интернет-бронирования типа B2B и B2C. Она является частью пятилетней программы развития информационных технологий в российском туризме, разработанной и реализуемой Национальной туристской ассоциацией (НТА) и Всероссийским народным туристским обществом (ВНТО). Be Global - это удобная система поиска тура, позволяющая клиенту выбрать по различным критериям интересующий вариант поездки. Зарубежные поездки можно будет искать тремя способами: через поисковую систему, раздел "Туры" и раздел "Отели мира". Возможности отдыха в России будут представлены через интерактивную карту, разделенную на 15 регионов. О каждом из регионов кроме сведений о культуре, истории и инфраструктуре будет представлена полная информация о сети гостиниц, санаториев, клубов и спортивных центров. На портале планируется внедрение системы оплаты, позволяющей с помощью кредитной

карты или другой системы приобретать выбранные туры или отдельные услуги.

Чтобы не остаться в стороне от онлайнового бума, международные авиакомпании начали совместно создавать виртуальные туристские агентства. В 2000 г. American, Continental, Northwest и United Airlines официально объявили о создании портала Orbitz.com, который продает билеты 455 авиакомпаний, производит бронирование гостиниц и аренду машин. После месяца работы портал Orbitz.com был признан шестым по величине туристским сайтом, число посетителей которого превысило 4 млн.

Через два месяца после появления Orbitz. com девять европейских авиакомпаний создали портал Opodo, который разработан для того, чтобы стать европейским лидером онлайнового туристского рынка.

На электронном рынке еще много проблем. Необходимо развитие правовой базы для бизнеса в Интернете. Должно быть определено конкурентное право, упорядочены ценообразование, скидки, обеспечена защита потребителя и др.

Существует несколько барьеров на пути повсеместного внедрения электронных платежей через Интернет в секторе B2c. Во-первых, это ограниченное использование кредитных карт. Во-вторых, недоверие и продавцов, и населения к предлагаемым банками системам оплаты с использованием расчетных карточек. Большой проблемой является доставка оплаченного товара покупателю.

Контрольные вопросы

1. Как влияют на развитие туризма инновационные процессы в авиационных перевозках? На железнодорожном транспорте?
2. Чем вызвано развитие мирового круизного рынка?
3. Какие нововведения появились в сфере гостиничного бизнеса?
4. Дайте характеристику проходящей информационной революции.
5. Как влияет развитие информационных технологий на туристский бизнес?
6. Какими способами распространяются инновационные продукты? Используются ли эти способы в туристском бизнесе?
7. Дайте характеристику глобальных распределительных систем.
8. Как развивается электронная коммерция в России?

Глава 9. Инновационные процессы в туризме

9.1. Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма

9.1.1. Глобализация - путь перемен

Мир живет в эпоху перемен, ведущих к глобальной интеграции, обусловленной внедрением наукоемких технологий, созданию мировой инфраструктуры.

Глобализация проявляется не только в интенсификации финансовых и товарных потоков, но и в изменении самих субъектов, оперирующих на рынках. В результате централизации капиталов эти субъекты становятся мощнее и крупнее, начинают перестраивать схемы управления: создают организационные, телекоммуникационные, транспортные, финансовые сети, которые усиливают взаимозависимость участников бизнеса.

Глобальный характер экономики выражается в том, что в последние десятилетия национальная принадлежность экономики утрачивает былую четкость. Теперь интеллектуальный и финансовый капитал может поступать из любого источника, продукция может производиться в любой точке мира, а конечный продукт появляться и реализовываться на любых рынках.

Характерная черта современности - высокая скорость изменений как в глобальном масштабе, так и в рамках отдельной компании. Под влиянием агрессивной и подвижной внешней среды компании вынуждены изменять свою структуру, стандарты и технологии управления, разграничивать основные и второстепенные функции.

Проявляется тенденция преобразования научных знаний в инновацию - получение результата, пригодного для прикладной реализации. Поэтому одной из основных статей расходов компании, во многом определяющей ее конкурентные преимущества, становятся инвестиции в разработки и исследования. Все остальное - маркетинг, логистику, производство, снабжение и даже финансы - компании начинают передавать специализированным фирмам и получать на рынке в виде услуг.

В традиционной экономике компания несет определенные затраты, связанные с потреблением осязаемых (труд, сырье) и неосязаемых (информация и др.) ресурсов. От 50 % и более издержек компаний в развитых странах составляют неосязаемые для производства затраты - расходы, связанные с взаимодействием с другими организациями (поиск информации, обмен ею с партнерами, регулярный мониторинг действий конкурентов и др.). Поэтому в компаниях традиционной экономики главным действующим лицом стал "человек со связями", умеющий благодаря личным контактам взаимодействовать с наименьшими затратами времени и средств. Поскольку затраты на взаимодействие внутри компании значительно ниже, чем при работе со сторонними поставщиками, компании пытаются объединяться со своими контрагентами, создавая вертикально-интегрированные холдинги. Для защиты от конкурентов компании стремятся создать различные барьеры, затрудняющие выход конкурентам на новое рыночное пространство, повысить их затраты на взаимодействие.

В связи с развитием новых технологий такие барьеры стали разрушаться. Этому способствуют стандартизация продукции, деловых процессов, форматов общения и передача данных и распространение информации через Интернет. В результате сократились затраты на координацию действий компаний и на взаимодействие между ними. Начался процесс революционных изменений во взаимоотношениях между всеми субъектами экономики.

Появилась тенденция перехода компаний к управлению нематериальными активами, интеллектуальным капиталом; от устойчивых связей - к созданию альянсов; от долголетнего выстраивания репутации - к продвижению бренда; от воспитания послушных исполнителей - к поиску талантов.

Факторы, определяющие успех компании

В традиционной экономике В новой экономике

Экспертиза Интеллектуальная собственность

Репутация Бренд

Хорошие исполнители Таланты

Устойчивые связи Гибкие альянсы

9.1.2. Глобализация экономики и туризм

В туристском бизнесе, как и в других отраслях экономики, появилась тенденция глобализации, отражающая сотрудничество государств и социальных организаций в политической, экономической, культурной и других областях.

Сегодня туристские услуги предлагают около 150 стран мира, каждая из которых имеет свой характерный образ и может положительно влиять на все более разнообразный спрос и мотивацию поездок туристов. Эффективному развитию туризма способствует формирование разнообразных сегментов и ниш международного рынка. Индустрия отдыха превращается в лидирующую отрасль мировой экономики.

Характерной особенностью процесса глобализации в туристской отрасли является применение новейших информационных и телекоммуникационных технологий, которые способствуют повышению эффективности и совершенствованию работы компаний, улучшению обслуживания клиентов, ускорению всех оперативных процедур, созданию новых маркетинговых методик и распределительных каналов.

В туристском бизнесе активно используются возможности Интернета, развивается торговля услугами в онлайновом режиме.

Однако в процессе глобализации туристской деятельности появляются и серьезные проблемы. Чрезмерная стандартизация характеристик потребления и моделей предложения услуг в целом ряде стран оказывает отрицательное влияние на местную культуру. Поэтому тенденциям к интернационализации и унификации противостоят тенденции сохранения уникальности и национальной самобытности.

Во многих странах ведется разработка и реализация целевой стратегии маркетинга по освоению и сохранению экологической

системы и специфических особенностей окружающей среды, памятников культуры.

Процессы глобализации сопровождаются резким обострением конкурентной борьбы, ростом числа слияний и поглощений туристских компаний. В сферу туризма внедряются промышленные компании, банки, ассоциации и объединения. Многие участники рынка сокращают деятельность в традиционных для себя областях и сосредотачивают усилия в сфере туризма и путешествий, считающейся более прибыльной. На туристских рынках появились конгломераты.

Так, американской компании по недвижимости Cendant, присутствие которой зафиксировано более чем в 100 странах, туристский бизнес приносит 32 % доходов. Компания занимается недвижимостью под брендом Century 21 (в среднем каждую минуту продается или покупается один объект), является владельцем корпорации по аренде машин Avis (парк насчитывает более 700 тыс. машин, каждые две секунды арендуется машина) и мировым лидером гостиничной франшизы и тайм-шера. В 2001 г. компания приобрела глобальную распределительную систему Galileo и пятое по величине виртуальное агентство Cher Tickets, что обеспечило ей доступ к авиационным перевозкам и предоставило возможность активно использовать новые перспективные возможности туристской индустрии.

В 2004г. компания стала владельцем крупнейшего в мире консолидатора по бронированию отелей в Интернете - Flairview Travel. Другими крупными приобретениями стали виртуальные

турагентства Orbitz и E-Bookers, что позволило Cendant занять второе место в мире по объему онлайн-бронирований. В 2005 г. завершилось приобретение крупного консолидатора по бронированию отелей Gullivers Travel Associates (GTA), в базе которого представлено свыше 20 тыс. отелей в более чем 100 странах мира, включая Россию.

Руководство туристской деятельностью сосредоточено в специальном подразделении компании - Cendant Travel Distribution Services Division. В этом подразделении собраны разнообразные бренды туристского бизнеса и распределительных систем:

- распределительный и обслуживающий бизнес гостиниц (Neat Group, Thor, Trust and WizCom);

- виртуальные турагентства (Cheap Tickets, E-Bookers.com, HotelClub.com, Orbitz, RatesToGo.com);

- международная компания туристских технологий и программного обеспечения (Travelwire);

- руководство международным провайдером дальних воздушных путешествий и консолидатор туристского продукта (Travel 2, Travel 4);

- глобальное онлайн-управление корпоративными поездками (Orbiz for Business, Travelport);

- фирмы по оптовой продаже гостиничных услуг, организации туристских поездок (Gullivers Travel Associates, OctopusTravel.com, Travel Bound, inc).

Другой пример. В настоящее время немецкий конгломерат Preussag осуществляет три вида деятельности: снабжение и морские

перевозки; промышленность (энергетика, строительство, металлургия) и туризм. Preussag объединяет более 500 компаний, включая TUI Group, Thomson Travel Group и Nouvelles Frontieres.

TUI Group скупала в Турции значительное количество гостиниц, приобрела 75 % компании Gulet Tourism. В середине 1990-х гг. TUI Group стала выходить на рынки стран Восточной Европы, в том числе стран СНГ.

В 1998г. началось "вторжение" в Польшу - компания предлагала качественное наземное обслуживание во многих регионах мира. В связи с обострением конкуренции многие польские туроператоры вынуждены были переквалифицироваться в турагентов. Компания активно инвестирует средства в болгарские курорты Солнечный Берег, Албена, молодежный центр "Приморско".

В августе 2004г. TUI Group пришла и на российский туристский рынок, купив 34 % акций у фирмы Мостравел с перспективой в 2006 г. иметь 51 %. Совместное предприятие TUI Mostravel Russia (TMR) - это не первая попытка группы внедриться на российский рынок.

В начале 1990-х гг. на российском рынке появилась испанская "Ультрамар-экспресс" - дочерняя фирма. Однако опыт работы этой фирмы на туристском рынке России оказался неудачным.

В конце марта 2003г. третий по величине немецкий туристский концерн LTU Touristik GmbH объявил, что в России начинает работу фирма "И-Турс" под брендом ITS. 70 % акций этой

фирмы принадлежат LTU Touristik GmbH, а 30% - российскому ЗАО "Авиакомпания "Авиалинии 400".

LTU Touristik GmbH входит в холдинг Rewe Trading Group. Холдинг занимается розничной торговлей продовольственными и спортивными товарами, объединяя более 10 тыс. магазинов в 14 странах, а также ведет туристский бизнес. Годовой оборот холдинга в 2004 г. составил 40,8 млрд евро, из которых 11,3 млрд евро приходится на магазины. В планы холдинга входит организация в России сети небольших магазинов, работающих под его брендом BILLA.

Холдинг объединяет шесть туроператорских компаний: ITS Reisen, Jahn Reisen, Tjaereborg, ADAC Reisen, Dertour, Meier's Weltreisen. Первые три из перечисленных компаний входят в концерн LTU Touristik.

В 2002 г. в составе холдинга была организована компания Rewe Touristik Hotels & Investments GmbH, которая занимается гостиничным бизнесом. В нее включены три международные сети отелей Calimera, PrimaSol и LTI.

Процессы глобализации оказывают влияние и на развитие туристского рынка России. На рынке происходят слияния и поглощения, создание деловых альянсов, внедрение новейших технологий и телекоммуникаций, активизируется участие других секторов экономики, растет присутствие представителей туристского бизнеса других стран.

Внедрение в туристский бизнес России компаний из других сфер экономики началось в 2001 г. Одной из первых была частная

инвестиционная компания ЗАО "Центр финансовых операций "Тантьема", которая управляет рядом предприятий: Детченским деревообрабатывающим комбинатом, Сочинским заводом по производству минеральной воды, гостиницей "Бриз" (Сочи), компанией оптовой и розничной торговли стройматериалами "Европейский дом", холдингом "Туральянс". Первой турфирмой, приобретенной "Тантьемой" была "Destinations of the world", затем "Лагуна тур".

В конце 2001 г. была приобретена сеть турагентств "Куда.гс". В феврале 2006 г. холдинг "Туральянс" продал 25 % акций ОАО "Академ Альянс М", управляющей фирмы "Куда, ш" немецкому инвестиционному банку Deutsche UFG. Полученные средства будут направлены на расширение сети "Куда, ш" в регионах России.

9.1.3. Деловое партнерство

Одной из распространенных форм делового партнерства являются стратегические альянсы, которые в секторе услуг создаются гораздо чаще, чем в сфере производства. В конце прошлого века 29 % деловых альянсов создавалось в сфере продаж и маркетинга, 25 % - в сфере производства продукции, 17 % - в области исследований и развития.

Главным условием стратегического альянса является сотрудничество между предприятиями с целью повышения конкурентоспособности участников. Стратегические альянсы могут иметь различные формы - от договора о сотрудничестве до совместного предприятия. Партнерство осуществляется путем

согласования эффективных стратегических направлений деятельности, обмена представляющими взаимный интерес ресурсами (технологии, профессиональные навыки и др.) и информацией.

Компании объединяются для достижения определенных целей, сохраняя независимость; компании совместно контролируют выполнение поставленных задач и делят преимущества, полученные в результате объединения; вносят свой вклад в одну или более сфер стратегической деятельности (технологии или продукты).

Такие альянсы не являются застывшими конструкциями - они изменяются в зависимости от ситуации на рынке: часто наблюдаются случаи выхода участников из этих альянсов, перехода из одного объединения в другое и создание новых альянсов.

Процессы делового партнерства затрагивают и сферу туризма. Удовлетворить потребности клиентов можно лишь используя ресурсы многих компаний. Ни один производитель туристских услуг (средства размещения, транспортные компании, индустрия развлечений, туристские фирмы) не в состоянии в одиночку предоставлять все многообразие услуг, а также обеспечить комплексное развитие центров, посещаемых туристами.

Деловое партнерство в туризме приводит к различным формам сотрудничества:

- для борьбы с конкурентами;

- объединение с участниками бизнеса из других сфер деятельности;

создание "клубов" для совместной работы по реализации специфического туристского продукта на рынках других стран;
для совместной перевозки туристов;
создание франчайзинговых сетей;
внедрение инноваций.

В связи со спецификой работы на туристских рынках стали появляться альянсы, хорошо знающие специфику отдельных регионов. В 2001 г. был основан "Универсальный туристский альянс" (Universal Tourism Alliance - UTA), членами которого на сегодняшний день являются восемь туристских компаний из Болгарии, Чехии, Египта, Финляндии, Греции, Италии, Мальты и Словакии. Благодаря многолетнему опыту сотрудничества на российском рынке, все члены UTA знают специфику работы и гарантируют высокий уровень обслуживания. Все члены альянса поддерживаются национальными правительственными организациями.

9.2. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в туризме

Активное развитие туризма во второй половине XX в., как уже отмечалось, продолжается и в веке текущем. Его резервом стали перманентные (непрерывные) инновационные процессы.

Стимулирующее воздействие на инновационные процессы в туризме оказывают разнообразные факторы:

новые направления развития науки и техники, появление новых технологий;

экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах;

нововведения, осуществляемые международными организациями, правила экономических взаимоотношений, устанавливаемые Всемирной торговой организацией, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара и информации о дополнительных возможностях туристских поездок;

государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий, включая разработку государственной концепции развития туризма, принятие новых нормативно-правовых актов по социально-экономическим вопросам;

изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристского продукта;

внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом (транспортные компании, гостиницы, оздоровительные учреждения, средства связи и др.);

стремление компаний укрепить позиционирование на рынке или борьба за выживание;

неожиданные события, не зависящие от воли людей: экологические и техногенные катастрофы, террористические акты и другие.

Признанием туризма в качестве важного направления политики стран Европейского Союза стала декларация его Совета от 10 октября 1984 г. "О туристской политике Сообщества". В дальнейшем был принят целый ряд юридических, организационных и финансовых документов, которые определяют туристскую политику Европейского Союза. 13 июня 1990 г. была принята Директива Совета ЕЭС 90/314 "О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все"; одобрена Программа исследований и обучения в области туризма; принята декларация Европарламента о единой туристской политике и другие специальные программы для туристского сектора, которые предусматривали выделение средств на инвестиции в сфере туризма.

Инновации в туризме стимулируются и в отдельных странах ЕС. Так, в Италии был принят закон "О реформе национального законодательства о туризме".

Этим законом туристские предприятия приравнены к промышленным, на них распространяются льготы, отчисления, субвенции, стимулы и преимущества любого вида, которые предусмотрены действующими законодательными нормами для промышленной отрасли, естественно, в рамках финансовых возможностей на эти цели.

Закон направлен на усиление взаимного сотрудничества различных структур и учреждений с целью проведения единой национальной политики в области туризма, а также на полное использование возможностей предпринимательства в туристской деятельности.

Важным новшеством в законодательстве Италии стало выделение местных туристских систем, под которыми "понимают общность однородных или интегрированных условий туризма, включающих даже территориальные зоны, расположенные в разных областях, которые характеризуются комплексным предложением культурных и природных благ и туристской привлекательностью, включая типичные сельскохозяйственные продукты и изделия местных ремесленников или широким присутствием отдельных или ассоциированных предприятий".

Новая законодательная норма направлена на стимулирование туристской отрасли и системный подход к управлению территорией и ее ресурсами. Местные туристские системы должны

организовываться и управляться с учетом самобытности территорий, т.е. образа жизни, народных традиций и ремесел, географических и природных условий.

Законодательно закрепив местные туристские системы, государство обеспечило все условия, предусмотрев и финансовую поддержку, чтобы способствовать самостоятельной работе коммун и провинций по созданию проектов туристского развития и их реализации.

Влияние на создание местных туристских систем оказывают и программы государственного финансирования, осуществляемые Европейским Союзом совместно с правительством и областями Италии. В программе, рассчитанной на 2000 - 2006 гг., участвовали шесть областей (Сицилия, Сардиния, Апулия, Калабрия, Кампания и Базиликата). На Сицилии по проекту "От традиционного туризма к объединенной туристской системе" создана местная туристская система, объединившая усилия 15 коммун острова.

Во многих странах происходит эволюция организационных форм управления туризмом и методов продвижения туристского продукта на рынки.

Вместе с тем надо учитывать, что любая туристская система является вероятностной. Такая система всегда остается неопределенной, так как нельзя точно прогнозировать ее развитие и любое предсказание никогда не выходит за пределы вероятностных категорий.

9.3. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта

Туристский бизнес опирается на фундамент накопленных знаний. Поэтому надо сначала изучить опыт прошлого, соотнести его с настоящим, стать экспертом в своей области и лишь затем приступать к воплощению новых идей и внедрению инноваций.

Одним из признаков успеха на рынке является увеличение рыночной доли. Исследования показывают, что не реклама и не активное продвижение продукта обеспечивают устойчивый рост доли рынка, а инновации во всех направлениях туристской деятельности. Инновационные процессы проходят в межгосударственных и национальных системах управления туристской деятельностью; освоении новых технологий (электронная торговля, создание виртуальных туристских фирм); формах маркетинга, создании туристского продукта.

Как уже отмечалось, внедрение электронного бизнеса позволяет:

- использовать более экономичные каналы связи с компаниями и целевыми рынками;

- потребителям проще и быстрее приобретать туристский продукт, что приводит к увеличению оборота и объема расходов;

- обеспечивать более высокий уровень обслуживания и удержания потребителя;

- сокращать расходы благодаря большей эффективности внутренних операций и упрощению процедуры торговых сделок.

Важнейшим аспектом электронного бизнеса и маркетинга является управление взаимоотношениями с потребителем через потребительский маркетинг (Customer Relationship Management - CRM).

CRM включает накопление детальной информации о потребителях. Информация охватывает социально-демографическую характеристику, интересы, вид деятельности и запросы потребителей.

Электронная торговля представляет собой новую форму рыночных отношений и представляет собой новую форму рыночных отношений и основывается на применении новейших телекоммуникационных технологий, и прежде всего Интернета. Система торговли в сети Интернет подходит как покупателю, так и продавцам. Если в 1997 г. объем глобального электронного рынка оценивался в 10 млрд долл., то в 2005 г. - уже более 350 млрд долл. США.

Туризм имеет важное преимущество перед другими секторами электронной торговли - его потребитель получает приобретенный продукт непосредственно в месте его производства, в туристском центре (нет необходимости доставлять продукт потребителю по различным адресам).

В 1990-х гг. в Италии для создания имиджа страны, привлекательной для туризма, была разработана целевая стратегия - маркетинг для продукта. Его цель состоит в том, чтобы создавать и продвигать туристский продукт, выражающий и отражающий территориальные особенности и сочетающий ценности

окружающей среды со специфическими местными условиями приема, обслуживания туристов.

Разработка стратегии маркетинга для продукта привела к созданию объединений (ассоциаций), получивших название "клуб продукта".

Это добровольные группы различных профессионально действующих участников рынка и территориальных сообществ, целью которых является продвижение специфического туристского продукта (оздоровление, отдых в горах, на озерах, море, знакомство с культурно-историческими ценностями, гастрономическими изысками и др.).

Национальное агентство Италии по туризму (ЭНИТ) создавало "клубы продукта" исходя из постулата, что каждый сегмент рынка должен иметь особую мотивацию для осуществления поездки. Для каждого из клубов были разработаны целевые программы, которые определяют, какие услуги, какой категории туристов и на рынках каких стран предлагать.

Тенденция создания клубов коснулась и России, однако несколько в другом ракурсе: объединились фирмы, которые направляют туристов в конкретные страны: клубы Венгрии, Мальты, Чехии, российско-вьетнамский клуб и др.

9.4. Роль Всемирной туристской организации в стимулировании и распространении инноваций

Учитывая экономическое и социальное значение туризма, государства стремятся согласовывать и принимать международные нормы, регулирующие отношения в сфере туристской деятельности. Краеугольный камень был заложен в заключительном акте Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе, подписанном в Хельсинки руководителями 33 европейских государств, США и Канады 1 августа 1975г. Государства-участники выразили намерение поощрять развитие туризма как средства ознакомления с жизнью, культурой и историей других стран, роста взаимопонимания между народами, улучшения контактов, в том числе и в сфере досуга. Государства-участники выразили готовность содействовать улучшению материальной базы туризма, осуществлению совместных проектов в этой области, включая техническое сотрудничество, обмен информацией и др.

Важным международно-правовым аспектом межгосударственных туристских связей является сотрудничество, осуществляемое в рамках заключенного в 1979 г. Соглашения об отношениях и связях Всемирной туристской организации (ЮНВТО) с Программой развития Организации Объединенных Наций (ПРООН). Соглашением определены направления предоставления многосторонней помощи в каждом экономическом и социальном секторе, связанном с развитием туризма, меры по укреплению материально-технической базы туризма государств -

членов Всемирной туристской организации. Большая часть проектов, финансируемых ПРООН, осуществляется самой ООН или одним из 26 связанных с ней и ассоциированных учреждений на основе типового соглашения между ЮНВТО как исполнительным агентством и ПРООН.

Если говорить об ЮНВТО, специализированном учреждении ООН, то одной из основных задач ее деятельности является сотрудничество в целях развития, которое заключается в распространении и внедрении новшеств, а также накопленного опыта в области туризма среди всех стран мира.

Осенью 1980 г. в Маниле (Филиппины) состоялась Всемирная конференция по туризму. Она приняла Манильскую декларацию по мировому туризму, в которой признается, что мировой туризм может развиваться лишь на основе справедливости, суверенного равенства, невмешательства во внутренние дела и сотрудничества всех государств вне зависимости от их экономических и социальных систем, а его конечной целью является улучшение качества жизни для всех народов.

Декларация Всемирной конференции по туризму в Акапулько (Мексика, 1982 г.) рекомендовала государствам при осуществлении выбора технологий в области туризма гармонично увязывать местные и иностранные технологии, приспособливать их к конкретным условиям и использовать проверенные прикладные методы.

Состоявшаяся в апреле 1989 г. в Гааге Межпарламентская конференция по туризму приняла Гаагскую декларацию по

туризму. В ней отмечалось, что туризм может быть эффективным средством содействия социально-экономическому росту для всех стран, если одновременно принимаются необходимые меры по решению наиболее срочных национальных задач и достижению приемлемого уровня самообеспечения, при котором страна не должна тратить больше того, что она надеется получить от туризма. Он должен входить в комплексное развитие страны наряду с другими приоритетными направлениями экономики, а внутренний туризм необходимо стимулировать так же, как и международный.

На XIV сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации, которая проходила в 2001 г. в Сеуле и Осаке, были приняты Сеульская декларация "Мир и туризм" и Осакая декларация тысячелетия.

В Декларации тысячелетия, которую составили и одобрили лидеры мирового туризма из государственного и частного секторов, есть раздел "Туризм и информационные технологии". В нем отмечается, что успешная деятельность туристских предприятий и турцентров во многом зависит от использования возможностей информационных технологий и Интернета. Государственные ведомства, национальные туристские администрации и организации маркетинга туристских направлений (ОМТН) должны в тесном сотрудничестве с частным сектором и региональными и местными властями активно создавать и обогащать комплексные базы данных для обеспечения конкурентоспособности туристского электронного бизнеса. На надлежащем уровне следует защищать права потребителей,

внедрять системы оперативного разрешения конфликтов и передовые технологии для удобства и комфорта путешественников, упрощения и унификации документации, необходимой при пересечении границ.

В целом эту декларацию можно считать программой действий в области развития инновационных процессов в туризме.

В декларации "Мир и туризм" провозглашалось: "Мы стремимся содействовать сотрудничеству в сфере обмена знаниями, информацией, технологией и людскими ресурсами в смежных с туризмом областях между развитыми и развивающимися странами; сотрудничать в целях превращения туризма в наукоемкую отрасль и заполнять недостающие звенья в области экономики, социокультурной среды и технологии; а также способствовать социальному развитию и процветанию человечества".

В конце января 2004 г. состоялась первая Всемирная конференция по коммуникациям в туризме (TOURCOM), в которой участвовало 830 делегатов из 126 стран. Конференция провозгласила новую информационную кампанию "Туризм обогащает личность, семью, общество и все человечество". Конференция призвала все правительства увеличить инвестиции в развитие туризма.

Только ЮНВТО имеет Деловой совет, объединяющий около 350 различных организаций - присоединившихся членов ЮНВТО. Для получения статуса присоединившегося члена требуется официальная поддержка той страны, на территории которой находится штаб-квартира кандидата. Присоединившимися членами

являются организации и компании, непосредственно работающие в сфере туризма и путешествий или в смежных отраслях (транспортные компании, банковские и страховые учреждения, издательские дома, учебные заведения).

Большая заслуга Всемирной туристской организации в том, что она стала инициатором и разработчиком двух базовых инноваций - принципа устойчивого развития и системы оценки экономического значения туризма.

9.5. Принципы устойчивого развития туризма

Научно-технический и социально-экономический прогресс привел к ускоренному развитию туризма. Из-за этого в местах, массово посещаемых туристами, появились серьезные проблемы в области экологии, культуры и социального развития. Неконтролируемый рост туризма, обусловленный желанием быстро получить прибыль, зачастую приводит к негативным последствиям - ущербу окружающей среде и местным общинам. Это вынуждает человечество проявлять заботу о сохранении природных, исторических и культурных ценностей. Принципы охраны биосферы в глобальном масштабе были закреплены в 1992 г. конференцией ООН по окружающей среде и развитию в Рио-де-Жанейро, в которой приняли участие делегации правительств 179 стран мира, многочисленные международные и неправительственные организации. На конференции был одобрен программный документ "Повестка дня на XXI век" ("Agenda 21") и принята Декларация по окружающей среде и развитию.

Принятие этого документа стало началом внедрения радикального нововведения в сферу туризма - принципа устойчивого развития туризма, который был предложен ЮНВТО. Эта радикальная инновация заставляет работников туристской сферы и туристов менять свои взгляды на туризм, на взаимоотношения его участников.

В 1995 г. совместными усилиями Всемирной туристской организации, Всемирного совета по путешествиям и туризму и Совета Земли был разработан документ "Повестка дня на XXI век

для отрасли путешествий и туризма" (Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry).

В этом документе анализируется стратегическая и экономическая важность туризма, приводятся многочисленные сообщения о чрезмерном наплыве туристов, об утрате некоторыми курортами их былой славы, уничтожении местной культуры, транспортных проблемах и растущем сопротивлении местного населения наплыву туристов.

Документ наметил конкретную программу действий государственных ведомств, национальных туристских администраций (НТА), отраслевых организаций и туристских компаний по устойчивому развитию туризма. Для правительственных ведомств определены следующие приоритетные сферы деятельности:

- оценка существующей нормативной, экономической и добровольной структуры с точки зрения устойчивого туризма;

- оценка экономической, социальной, культурной и экологической деятельности национальной организации;

- обучение, образование и просвещение общественности;
- планирование устойчивого туризма;

- содействие обмену информацией, опытом и технологиями;
- обеспечение участия всех общественных секторов в развитии устойчивого туризма;

- разработка новой туристской продукции; сотрудничество в целях развития устойчивого туризма.

Задачами туристских компаний являются выработка и определение направлений деятельности по развитию устойчивого туризма. Приоритетными сферами деятельности должны стать сохранение и восстановление окружающей среды: сведение отходов к минимуму; привлечение персонала, клиентов и общественности к решению экологических вопросов. Рассмотрение экономических, социальных, культурных критериев и охраны окружающей среды должно являться составной частью всех управленческих решений, в том числе при включении новых элементов в существующие программы.

В 2004 г. Всемирная туристская организация сформулировала концепцию устойчивого развития туризма (цитируем):

"Нормы и практику управления устойчивым развитием туризма можно применять ко всем видам туризма и ко всем типам направлений, включая массовый туризм и различные ниши туристских сегментов. Принципы устойчивости относятся к охране окружающей среды, экономическим и социально-культурным аспектам развития туризма и между этими тремя аспектами должен быть установлен соответствующий баланс, чтобы гарантировать долговременную устойчивость туризма. Таким образом, устойчивый туризм должен:

- 1) обеспечить оптимальное использование ресурсов окружающей среды, которые составляют ключевой элемент развития туризма, поддерживая основные экологические процессы и помогая сохранять природное наследие и биологическое разнообразие;

2) уважать своеобразные социально-культурные особенности принимающих сообществ, сохраняя присущее им созданное и сложившееся культурное наследие и традиционные обычаи, и вносить вклад во взаимопонимание различных культур и терпимость к их восприятию;

3) обеспечивать жизнеспособность долгосрочных экономических процессов, учитывая их выгоду для всех заинтересованных кругов, которые их беспристрастно распространяют, включая постоянную занятость и возможности поступающих доходов и социальных услуг для принимающих сообществ и вклад в сокращение масштабов нищеты.

Устойчивое развитие туризма нуждается в компетентном участии всех заинтересованных кругов, имеющих отношение к этому делу, и в такой же мере в решительном политическом руководстве для того, чтобы обеспечить широкое участие и достижение консенсуса. Достижение устойчивого туризма является непрерывным процессом, требующим постоянного мониторинга воздействия на окружающую среду, вводя, в случае если это необходимо, соответствующие предупредительные и/или корректирующие меры.

Устойчивый туризм должен также поддерживать высокий уровень удовлетворения потребностей туристов, используя многоплановые запросы туристов, повышая их осведомленность (информированность) об устойчивости результатов и продвигая практическую деятельность по устойчивому туризму среди них".

Основное отличие моделей массового (традиционного) и устойчивого туризма (табл. 9.1) заключается в том, что часть получаемых выгод в случае устойчивого развития туризма направляется на восстановление ресурсной базы и совершенствование технологий производства услуг.

В 2000 г. известные туроператоры совместно с ЮНЕП (программа ООН по защите окружающей среды), Комиссией ООН по образованию, науке и культуре (ЮНЕСКО) и Всемирной туристской организацией создали добровольное некоммерческое партнерство "Инициатива туроператоров для устойчивого развития туризма" (ТОИ), открытое для всех новых членов. Участники этого партнерства определяют устойчивое развитие как основу своей предпринимательской деятельности и сообща работают для продвижения практики и методов, совместимых с устойчивым развитием. Они стремятся предотвращать загрязнение окружающей среды; сохранять растения, животных, экологические системы, биологическое разнообразие; охранять и сохранять ландшафт, культурное и природное наследие, уважать целостность местных культур и избегать отрицательного влияния на социальные структуры; сотрудничать с местным сообществом и народами; использовать местные продукты и умение местных работников. В 2002 г. ЮНВТО совместно с ЮНКТАД разработала программу "Устойчивый туризм - залог искоренения нищеты" (ST-EP).

В настоящее время осуществляется целый ряд международных программ по внедрению устойчивого туризма. Одной из них является Программа комплексного управления

прибрежными зонами (Integrated Coastal Zone Management), которая имеет статус кодекса и принята большинством стран Европы, интенсивно развивается в Америке, актуальна для России. Цель этой программы: учет специфических социально-природных условий морских побережий при организации жизнедеятельности и управлении прибрежными зонами. Европейская программа обучения комплексному управлению прибрежными зонами финансируется Европейским Союзом.

Таблица 9.1 Основные отличия устойчивого туризма от массового (традиционного)

Факторы сравнения	Устойчивый туризм	Массовый (традиционный) туризм
Привлечение туристов	Объемы предоставления туристских услуг согласуются с социально-экономическими, экологическими возможностями территории, которые и определяют характер туристской деятельности	Туристская деятельность ориентирована на постоянное увеличение туристских потоков. Объемы предоставления туристских услуг ограничиваются только емкостью материально-технической базы
Поведение туристов	Посетители во время своего пребывания следуют определенной модели поведения в соответствии с культурой посещаемой территории. Поведение посетителей не наносит ущерба природным ресурсам, традициям и обычаям местного населения	Посетители приносят свой образ жизни и поведения на территорию отдыха
Отношение к природе	Для посетителей важна сама ценность существования природных объектов, а не их потребительская ценность	Доминирует потребительское отношение посетителей к природным объектам.
Отношения посетителей и местного населения	Дружелюбные, уважительные отношения, целью которых является познание новой культуры	Природные объекты оцениваются исходя из их полезности для человека Формальные отношения. Посетители считают себя хозяевами, которых должны обслуживать

Правительство Республики Беларусь приняло решение (№ 573 от 30 мая 2005 г.) о создании на территории страны 27 туристских зон, формировании в них благоприятных условий для экономического развития и привлечения отечественных и иностранных инвестиций в индустрию туризма при сохранении и рациональном использовании природного потенциала и историко-культурного наследия.

Международный социально-экологический союз (МСЭС), созданный в России в 1998 г. и насчитывающий более 10 тыс. человек из 17 стран, в 2005 г. включил в программу своей деятельности проект "Развитие устойчивого туризма в странах - членах МСЭС". В июле 2006 г. МСЭС провел специальную сессию в Иркутске, посвященную развитию устойчивого туризма на Байкале.

В 2005 г. проводился "Круглый стол по вопросам туризма, экологического просвещения и управления особо охраняемыми природными территориями", посвященный сохранению биоресурсов Камчатки.

В Калининградской области принята Хартия по развитию устойчивого туризма. Она предусматривает осуществление 15 пилотных проектов, в том числе восстановление старого почтового тракта на Куршской косе, возрождение народных традиций и ремесел на усадьбе Пинекер, организацию центров развития сельского туризма в Гурьевском и в Нестеровском районах на базе крестьянского хозяйства и др.

В ноябре 2005 г. в Москве под эгидой ЮНЕСКО состоялась международная конференция "Инновационная политика в сфере сохранения культурного наследия и развития культурно-познавательного туризма". Участники обсудили вопросы о роли государства в создании эффективной системы взаимодействия всех заинтересованных сторон (государство, бизнес, общество), в сохранении объектов всемирного культурного наследия и развитии культурно-познавательного туризма.

В последнее время стали развиваться так называемые нетрадиционные виды туризма - экологический, сельский, экстремальный, приключенческий, социально ответственный.



Рис. 9.1. Схема управления социально ответственным туризмом

Философия социально ответственного туризма заключается в том, чтобы обмениваться культурными традициями, консолидироваться на основе национальной самобытности, знакомясь с бытом местных жителей, их нравами и обычаями. Здесь важно, чтобы туристы вели себя как гости, которым любезно разрешили пожить в доме, а не как хозяева, которым все вокруг

должны прислуживать. В то же время местным жителям не следует относиться к туристам как к назойливым незванным гостям, чье присутствие надо перетерпеть, они должны понимать, что приезжие способствуют улучшению экономической и социальной ситуации на их родине. Схема управления социально ответственным туризмом приведена на рис. 9.1.

Социально ответственный туризм признает главенствующую роль местных сообществ, их социальную ответственность за собственную территорию.

9.6. Вспомогательный счет туризма (ВСТ)

Этот метод оценки роли туризма в экономике, который осваивается во многих странах, можно отнести к базовым инновациям, он основан на сборе и анализе огромного числа статистических данных, которые ранее не принимались во внимание при оценке туризма и его вкладе в экономику каждой страны.

В июне 1999 г. в Ницце с участием Всемирного совета по туризму и путешествиям прошла всемирная конференция "Измерение экономического воздействия туризма", которая предложила методологические направления для определения всеобъемлющего воздействия туризма как на экономику отдельной страны, так и на мировую экономику в целом. Этот консолидированный обсчет получил название "вспомогательный счет туризма" (ВСТ).

В последние годы туризм стал важной экономической сферой благодаря росту его доли в ВВП стран и регионов и воздействию на развитие инфраструктуры и многих секторов хозяйственной деятельности. Туризм является катализатором развития строительства, транспорта и коммуникаций, сельского хозяйства, других отраслей. Особо следует выделить роль туризма в создании новых рабочих мест и оживлении местной экономики.

К сожалению, существующая статистика учитывает и фиксирует лишь число туристов и денежные суммы, затрачиваемые ими на путешествия. Следовательно, экономическое воздействие туризма определяется по заниженным показателям, генерируемые

им доходы учитываются в других отраслях, поэтому посчитать общий вклад туризма в экономику можно лишь приблизительно.

Чтобы понять реальную значимость туризма в экономике, следует оценивать такие важные показатели, как, например, влияние отрасли на объем ВВП, занятость населения, эффект перемещения туристов внутри страны с точки зрения перераспределения доходов.

По рекомендациям международной конференции по статистике туризма и путешествий, организованной ЮНВТО, была создана специальная группа экспертов по разработке ВСТ. Перед экспертами стояла задача разработать свод основных понятий, классификаций и агрегированных показателей, которые позволяли бы дать единообразную оценку экономического эффекта влияния спроса на туристские услуги на развитие экономики стран. Требовалось сформулировать этот свод таким образом, чтобы он был сопоставимым с показателями, используемыми в других областях, и был единообразным для различных социально-географических условий.

Разработка показателей ВСТ заняла пять лет (с марта 1994 г. по ноябрь 1999 г.). Результат этой работы изложен в документе "Концептуальные основы вспомогательного счета туризма" (Tourism Satellite Account: The Conceptual Framework).

После одобрения рекомендуемых методологических основ на 31-й сессии Статистической комиссии ООН в 2000 г. ВСТ стал полноценным статистическим инструментом для оценки экономического значения туризма.

Разработка ВСТ (75 стран разработали или планируют разработать такой счет в ближайшие годы, в их число входят Индия, Испания, Канада, Коста-Рика, Марокко, Мексика, Новая Зеландия, Соединенные Штаты Америки, Франция, Ямайка и др.) вскрыла наличие определенных проблем. Все они связаны с внутренней природой ВСТ в качестве инструмента для сведения воедино разрозненных данных. К числу этих проблем относятся:

отсутствие единообразия в классификациях и определениях, используемых в различных источниках; расхождение между предложением и спросом туристских продуктов, предоставляемых посетителям (как резидентам, так и нерезидентам);

потребности новых пользователей, которые обычно не включаются в основные статистические операции (кто организует поездки, число участников путешествующей группы, однодневные посетители и др.).

Для внедрения ВСТ необходимо совершенствование системы национальной туристской статистики, основанной на информации и данных, получаемых от национальной службы статистики, национальной туристской администрации, Центрального банка, национальных ассоциаций туристских предприятий.

Эти показатели должны дополняться данными департамента (ведомства) перевозок, таможенной и иммиграционной служб.

Так как ВСТ является инструментом, показывающим роль туризма в экономике государства, то важно знать его основные составляющие, дающие представление о необходимой организации государственного статистического наблюдения в туризме. Главная

идея ВСТ - детальный анализ спроса на товары и услуги, которые сопрягаются с туризмом в экономике, и измерение этого спроса. С помощью ВСТ можно измерить:

- вклад туризма в ВВП;
- место туризма среди других секторов экономики;
- количество рабочих мест в различных секторах экономики, инициированных развитием туризма;
- объемы инвестиций в туризм;
- налоговые поступления, генерированные туристской индустрией;
- туристское потребление;
- влияние туризма на платежный баланс;
- людские ресурсы, задействованные в индустрии туризма.

ВСТ позволяет реально оценить экономический вес туристской отрасли. Объем туристских услуг влияет на развитие транспорта, сферы торговли, сети культурных учреждений (музеи, библиотеки и др.), строительства, сельского хозяйства и др.

ВСТ выявляет внутри каждой отрасли составляющие, зависящие от туризма, их экономическую эффективность.

Различают две основные составляющие ВСТ: туристское потребление и туристский спрос.

Туристское потребление. Оно включает стоимость товаров и услуг, потребленных всеми посетителями на территории конкретной страны. Это прежде всего личные расходы на размещение, транспорт, питание, развлечения, финансовые услуги и покупки товаров длительного и краткосрочного пользования,

используемые для туристских нужд. Расходы могут быть произведены как до поездки, так и после нее, а также во время путешествия как по стране, так и за ее рубежами.

Деловые поездки. Это командировки представителей государственных и туристических организаций, связанных с развитием отрасли.

Расходы государства на индивидуальное туристское потребление. Это нерыночные услуги, предоставляемые государственными организациями индивидуальным посетителям. К ним относятся ознакомление с культурными и природными ценностями (искусство, музеи, национальные парки и др.), а также различного рода формальности (таможенные, иммиграционные услуги).

Экспорт товаров и услуг посетителями включает расходы иностранных посетителей на товары и услуги на территории принимающей туристов страны.

Туристский спрос. Он включает туристское потребление и оставшиеся неохваченными товары и услуги, связанные с компонентами конечного потребления. К ним относятся:

расходы государственных организаций на коллективное туристское потребление - нерыночные услуги, связанные с туризмом (управление авиацией, обеспечение безопасности, санитарные услуги на курортах и др.);

капитальные вложения - расходы, осуществляемые поставщиками услуг туристской индустрии (частный сектор) и

государственными организациями на поставку оборудования, оснащения, создания инфраструктуры для посетителей;

экспорт - потребительские товары, направляемые за границу для туристского пользования [горючее, электроника, средства производства, направляемые за границу для использования поставщиками услуг (самолеты, круизные суда)].

Особенностью ВСТ являются агрегированные показатели, которыми измеряется результат общей экономической деятельности в области туризма. Они отображают: размер потребления во внутреннем туризме (расходы самих туристов и их спонсоров); добавленную стоимость (как в самой туристской, так и в агрегированных отраслях); формирование основного капитала; коллективное туристское потребление и совокупный туристский спрос.

В настоящее время национальные ВСТ составляются на основе местных годовых статистических показателей, однако необходима разработка и создание ВСТ на уровне областей, провинций, городов. Некоторые показатели ВСТ не входят в статистическое наблюдение каждый год, а поэтому рассчитываются на основе усредненных уровней предшествующих лет. По такой методике можно рассчитывать квартальные ВСТ и делать прогнозы.

Задачей ВСТ является оценка экономических последствий посещения туристами конкретной страны, поездок внутри нее и выезда ее граждан в другие государства. В общий экономический

счет страны необходимо включать услуги, оказанные в любой точке земного шара.

Например, воздушная перевозка туриста из страны А в страну В, используя самолеты страны С, является показателем для измерения ВСТ в стране С.

Иными словами, надо принимать во внимание не только прямое туристское потребление, но и вторичный эффект от всей другой производственной деятельности.

В этом случае следует использовать институциональную единицу, которая определяется Статистическим комитетом ООН как "экономический субъект, способный в пределах своих прав собственным имуществом нести ответственность по обязательствам, возникающим при осуществлении экономической деятельности и из заключенных сделок с другими субъектами". Использование институциональных единиц позволяет определить степень влияния туризма на платежный баланс, включая доход от собственности, оплаченной иностранными инвесторами.

Предполагается включить в ВСТ систему оплаты труда в туризме (Tourism Labour Accounting System - LAST), методологические основы которой разработаны Международной организацией труда (МОТ). Это позволит оценить количество работающих в сфере туризма, определить уровень материального вознаграждения, выявить наиболее распространенные специальности.

9.7. Применение положений Генерального соглашения по торговле услугами (ГАТС) - инновация для российского туристского бизнеса

Принятие России во Всемирную торговую организацию вызовет необходимость руководствоваться ее основными документами, в том числе Генеральным соглашением по торговле услугами (ГАТС).

Этот документ устанавливает:

иностранные поставщики услуг и сами услуги пользуются тем же режимом, что и национальные:

должен соблюдаться режим наибольшего благоприятствования (Most favoured nation treatment), т.е. международно-правовой режим, при котором каждая из договаривающихся сторон обязуется предоставить другой стороне, ее физическим и юридическим лицам такие же благоприятные условия в области экономических, торговых и иных отношений, какие она предоставляет или предоставит в будущем любому третьему государству;

необходимо обеспечить открытую публикацию всех нормативно-правовых актов, административных распоряжений, а также другой информации, касающейся регулирования торговли услугами;

должна обеспечиваться постепенная либерализация всей сферы услуг.

ГАТС содержит принципы, на которых основывается многосторонняя международная правовая система, регулирующая

торговлю услугами и влияющая на развитие национального законодательства. Соглашение распространяется на все виды услуг за исключением поставляемых при исполнении функций государственной власти и содержит общие, обязательные для всех стран-участниц положения, а также конкретные перечни обязательств по отдельным видам услуг, принимаемые странами - членами ВТО по доступу на их национальные рынки.

Одним из основных положений ГАТС, обязательных для всех стран - участниц ВТО, является применение национального режима - правового положения, согласно которому на иностранных юридических и физических лиц распространяются все права и преимущества, которыми пользуются местные юридические и физические лица.

В соответствии с ГАТС государства могут взять на себя специфические обязательства по доступу на их рынок иностранных услуг и их поставщиков, а также по предоставлению им национального режима. Каждый член ВТО может ограничить действие национального режима. Эти специфические обязательства фиксируются государствами в национальном списке обязательств и изъятий. Если в нем никаких исключений не сделано, считается, что государства отказываются от ограничительных мер.

Для предпринимателей, занятых в туристском бизнесе, применение ГАТС означает, что туристские фирмы, гостиничные предприятия и другие компании одной страны могут без всяких ограничений осуществлять свою деятельность в других странах; в

гостиничном секторе иностранные компании могут управлять гостиницами и продавать свои услуги в тех объемах и на тех же условиях, как и местные, пользуясь при этом всеми правами на государственную поддержку и получение льгот; туристские компании могут направлять свой персонал для работы в зарубежные страны и размещать его там без ограничений; компаниям, связанным с туризмом, разрешается осуществлять международные переводы и платежи по текущим сделкам без ограничений.

Торговля услугами (их поставка) осуществляется четырьмя основными способами (ГАТС, ст. 1, п. 2):

а) трансграничная поставка - с территории одной страны на территорию другой страны - члена ВТО (распространена в секторе финансовых услуг - страхование, кредитование, услуги платежных карточных систем и др.);

б) потребление услуги за рубежом - передвижение потребителя в страну, где предоставляется услуга (распространено в туристском бизнесе);

в) коммерческое присутствие на территории другого члена ВТО любого типа предпринимательской деятельности путем учреждения, приобретения или использования юридического лица, а также путем создания или использования отделения, представительства на территории страны - члена ВТО в целях поставки услуг;

г) перемещение физических лиц одной страны, производящих и продающих услуги для их реализации на территории другого государства - члена ВТО (консультанты, врачи, адвокаты и др.).

Как видим, ГАТС регулирует не только трансграничную торговлю услугами, но и торговлю ими на национальной территории.

Перечисленные условия торговли услугами нашли свое отражение в Федеральном законе РФ от 8 декабря 2003 г. № 164-ФЗ "Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности". Закон (статья 34) определяет содержание национального режима в отношении внешней торговли услугами.

В статье 33 этого закона определены способы осуществления внешней торговли услугами:

- 1) с территории Российской Федерации на территорию иностранного государства;
- 2) с территории иностранного государства на территорию Российской Федерации;
- 3) на территории Российской Федерации иностранному заказчику услуг;
- 4) на территории иностранного государства российскому заказчику услуг;
- 5) российским исполнителем услуг, не имеющим коммерческого присутствия на территории иностранного государства, путем присутствия его или уполномоченных действовать от его имени лиц на территории иностранного государства;

6) иностранным исполнителем услуг, не имеющим коммерческого присутствия на территории Российской Федерации, путем присутствия его или уполномоченных действовать от его имени иностранных лиц на территории Российской Федерации;

7) российским исполнителем услуг путем коммерческого присутствия на территории иностранного государства;

8) иностранным исполнителем услуг путем коммерческого присутствия на территории Российской Федерации.

Если сравнить способы торговли услугами, установленные ГАТС, и нормы внутреннего законодательства России об осуществлении внешней торговли услугами, можно увидеть их полное соответствие.

ГАТС не содержит строгого определения понятия "услуга", однако это соглашение впервые в мировой практике определяет, что торговля услугами осуществляется посредством их поставки, а понятие "поставка услуги" включает производство, распределение, маркетинг, продажу и доставку услуги.

Разработан Секторальный классификационный лист услуг (Services Sectoral Classification List), который подразделяется на 12 секторов и включает 161 вид услуг (в скобках дано количество видов услуг в секторе): деловые (46), связи (25), строительные и инжиниринговые (5), дистрибьютерские, в том числе в оптовой и розничной торговле (5), в области образования (5), по защите окружающей среды (4), финансовые (страховые, банковские) (17), в области здравоохранения и социального обеспечения (4), в области

туризма и путешествий (4), в организации досуга, культурных и спортивных мероприятий (5), транспортные (33), прочие услуги.

В секторе услуг, связанных с туризмом и путешествиями, имеется, четыре подсектора: услуги гостиниц и ресторанов (включая общественное питание), услуги туристских агентств и туроператоров, услуги гидов, прочие (без перечисления). Классификация туристских услуг может быть дополнена и усовершенствована. Так, такие услуги, как аренда автомашин, компьютерное резервирование, поездки на лечение и другие, могут быть включены членами ВТО в перечень других секторов, поскольку они тесно связаны между собой.

ГАТС имеет восемь приложений, в том числе по авиатранспортным, финансовым (страховым), телекоммуникационным и другим услугам.

Приложение по авиатранспортным услугам устанавливает, что ГАТС применяется только к мерам, затрагивающим ремонтное и эксплуатационное обслуживание (за исключением текущего); продажу и маркетинг авиатранспортных услуг; компьютерную систему резервирования, содержащую информацию о расписаниях перевозчиков, наличии, тарифах и правилах резервирования и продажи билетов.

Приложение по телекоммуникациям было принято с учетом того, что этот сектор имеет свою специфику. Это приложение касается доступа к телекоммуникационным сетям и услугам общего пользования, и не применяется к мерам, затрагивающим

кабельное или вещательное распределение радио- или телепрограмм.

В приложении устанавливается, что каждое государство-член ВТО обеспечивает в соответствии с межгосударственными стандартами доступ к телекоммуникационным сетям и услугам общего пользования для информации о тарифах и условиях предоставления услуг.

Вступление России в ВТО повлечет за собой признание и необходимость исполнения действующих документов Международной организации по стандартизации. Условия, на которых наша страна вступит в ВТО, непосредственным образом затронут интересы российских предпринимателей, действующих в сфере производства и предоставления туристских услуг на международном и внутреннем рынках.

9.8. Практика нового туризма

Изменяются характер и структура туризма. 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.

На практику нового туризма влияют такие факторы, как демографические изменения (старение населения), стиль жизни, характер работы, частота и продолжительность отпусков. Люди стремятся к новым и нестандартным путешествиям. Их растущая осведомленность, новые потребности стимулируют туристский бизнес, побуждают к инновациям и нововведениям. Большинство инновационных туристских продуктов имеют свои ниши на рыночном пространстве (например, экологический, приключенческий, экстремальный туризм). Устойчиво популярен и культурно-познавательный туризм, в котором появились инновационные продукты.

Туристские предприятия всегда были и сейчас являются активными сторонниками новых технологий. Как уже отмечалось, современные достижения в области телекоммуникаций и электронного маркетинга обеспечивают новые возможности для туристского бизнеса и существенно воздействуют на его модели.

Новейшие технологии способствуют внедрению е-туризма (e-tourism) и е-путешествий (e-travel) и туристских информационных систем.

Е-туризм - это онлайн-сервис, обеспечивающий прямые продажи туристических услуг конечным потребителям и объединяющая производителей, турагентов и посредников (B2B).

Е-путешествия - это онлайн-информационная служба, консультирующая по всем вопросам, которые могут возникнуть при планировании туристических поездок и путешествий.

Туристские информационные системы обслуживают и оказывают информационную поддержку организациям, которые занимаются е-туризмом и е-путешествиями. Информация, получаемая из этих источников, может служить исходной точкой для планирования путешествий, сопоставления цен и динамической компоновки туров.

Динамическая компоновка тура (пэкидж-тур) дает возможность в масштабе реального времени составлять, по требованию потребителя или агента, продающего услуги, различные комбинации поездки с единой ценой на весь пакет услуг, включенных в тур. Путешественники могут составлять свою поездку, выбирая предпочтительные виды транспорта и рейсы, гостиницы, набор экскурсий, единовременно оплачивая весь пакет заказанных услуг.

Возможность создавать пэкидж-туры по заказу привела к появлению тенденции постоянного роста продаж услуг, объединенных в один пакет. В 2004 г. удельный вес онлайн-покупателей, которые использовали динамическую компоновку тура, достиг 33%, при этом число онлайн-потребителей,

покупавших заранее подготовленные пэкидж-туры, сократилось до 13%.

В настоящее время в мире действует альянс The Travel Industry's Leading Specifications Publication Organization (OTA), в который входят 150 организаций из всех секторов туристской сферы. Альянс является некоммерческой организацией, которая работает над созданием единого электронного языка для использования при обмене туристской информацией. Недавно альянс заключил соглашение с Всемирной туристской организацией об объединении усилий и взаимодействии.

Системный подход в развитии туризма проявился в выборе направлений поездок - дестинаций. Дестинация - это место (территория) посещения, привлекающее туристов своими специфическими природными и рекреационными ресурсами, достопримечательностями, историческим и культурным наследием.

Дестинаций могут быть различных размеров, начиная от территории всей страны и заканчивая маленьким городком или поселком (например, Великий Устюг - родина Деда Мороза). Услуги, предлагаемые дестинациями, являются общественными ресурсами, включая охраняемые ландшафты, это могут быть заказники земель для сельскохозяйственного использования и др. Местный колорит придает им ярко выраженную привлекательность, а специфические аттракционы и достопримечательности - уникальность.

Путешественники выбирают то направление поездки, которое, наиболее подходит для удовлетворения их потребностей. Они

готовы платить за предоставляемые им блага, причем готовность платить растет в зависимости от уникальности места пребывания.

Судьба дестинаций зависит от многих условий. Это местонахождение и потенциал рыночных ресурсов, транспортная доступность, уровень цен и их сезонные колебания и т.д. Дестинаций имеют свой жизненный цикл, зависящий от упомянутых условий, традиций, моды на определенные виды отдыха и туристских услуг. Типичным примером жизненного цикла дестинаций являются Альпы. Эта туристская зона была весьма популярна после Второй мировой войны и до 1980-х гг., когда вошел в моду скоростной спуск на лыжах, вызвавший развитие комплексной туристской индустрии. Однако жизненный цикл скоростного спуска на лыжах практически завершается. Развитие новых ниш туристского рынка, таких, как катание на сноубордах, привело к потере значительной доли рынка скоростного спуска, появились новые современно оснащенные центры разнообразного зимнего отдыха. Кроме того, в наше время турист может выбирать между зимним спортом в Альпах и дайвингом в Южном полушарии, и часто предпочтение отдается последнему.

Будущее традиционных дестинаций во многом зависит от туристской политики, ориентированной на инновации. Такая политика должна помочь расширить жизненный цикл туристских продуктов и услуг и достичь постоянных показателей роста.

Страны традиционного туризма потратили последние 50 лет на развитие индустриальных методов, чтобы справиться с

растущим туристским спросом, его интернационализацией и появлением новых конкурентных регионов.

Инновации в туризме часто состоят из серии мелких шагов, которые ведут к постепенному развитию и являются процессом с обратной связью. В передовых туристских компаниях инновации программируются и являются стандартной составляющей при принятии решения о дальнейшем развитии. Для того чтобы не быть застигнутыми врасплох неожиданными инновациями на рынке, компании выделяют часть своего бюджета на исследования и развитие. Инновационный процесс становится предсказуемым.

Контрольные вопросы

1. Как влияют процессы глобализации экономики на развитие туристской деятельности?
2. Охарактеризуйте стратегические альянсы как формы делового партнерства.
3. Как влияют нововведения в политической, экономической и социальных сферах на инновационные процессы в туризме?
4. В чем заключается системный подход к продвижению туристского продукта на рынок?
5. Что такое электронный бизнес?
6. Каковы причины создания и внедрения в туристский бизнес "клубов продукта"?
7. Какова роль Всемирной туристской организации во внедрении новшеств в туризм?
8. Назовите и охарактеризуйте принципы устойчивого развития туризма.

9. Охарактеризуйте вспомогательный счет туризма (ВСТ) как метод оценки роли туризма в экономике страны.
10. Какие положения Генерального соглашения по торговле услугами (ГАТС) обязательны для исполнения в туристском бизнесе России?

Заключение

Туристский бизнес - это производственная деятельность, результатом которой является совокупность товаров разного вида (длительного и краткосрочного пользования) и услуг (транспорт, размещение, питание, развлечения и т.д.), которые представляются временным посетителям стран, регионов, городов, курортов, достопримечательных мест.

Туризм постоянно развивается несмотря на различные препятствия политического, экономического и социального характера. Туристский бизнес во многих случаях является инициатором и экспериментатором в освоении и внедрении современных передовых технологий, непрерывно изменяет формы и способы предложения и предоставления услуг, открывает и осваивает новые возможности.

На развитие туризма влияют технологические уклады экономики, социальное и культурное состояние общества, новые знания, приобретаемые людьми. В наше время туризм превратился в ведущую экономическую отрасль, он прямо или косвенно связан со многими отраслями производства. И не только связан, но и активно влияет на их развитие, причем это влияние приносит экономическую выгоду, намного превышающую прямые доходы от туризма. Вот почему базовой инновацией, внедряемой сейчас во многих странах мира по инициативе Всемирной туристской организации, является система комплексной оценки экономического эффекта от туристской деятельности - вспомогательный счет туризма.

Туризм является и социальным явлением, поскольку отражает улучшение качества жизни людей, их стремление к познанию исторического и культурного наследия стран и народов, сохранению окружающей среды.

В туризме ежедневно внедряются инновации самого разнообразного толка под влиянием как научно-технического прогресса, так и интеллектуального развития человечества.

Инновации в сфере туризма иногда возникают совершенно неожиданно и даже непредсказуемо под влиянием событий в обществе. Поэтому изучение инновационных процессов, причин появления новшеств, разработка методов их внедрения представляет значительный и практический научный интерес.

Словарь терминов

Авторское право - право на владение, использование и распоряжение результатами литературного и художественного творчества (литературные и музыкальные произведения, изобразительное искусство) и объектами научно-технической сферы (программное обеспечение, топологии интегральных микросхем, базы данных).

Аутсорсинг - передача сторонней специализированной организации функций по выполнению определенных задач (подбор кадров, ведение бухгалтерского учета и др.), дающая возможность руководству компании сосредоточиться на управлении основной деятельностью.

Бенчмаркинг инноваций - изучение и анализ лучших методов ведения бизнеса в других организациях в целях выявления возможностей разработки собственных инноваций.

Большие циклы экономической конъюнктуры - открыты Н. Д. Кондратьевым. Это циклы научно-технического прогресса, связанные с периодически возникающей для общества необходимостью адаптироваться к новым ситуациям, вызванным изменениями природных, демографических, экологических, экономических, геополитических и иных условий. Кондратьевские циклы обуславливают периодическое (1 раз в 45-60 лет) обновление и перестройку хозяйственной системы и материальной основы производства (технологическая база, производственный аппарат).

Венчурный капитал (рисковый капитал) - основная форма финансового обеспечения создания и внедрения инноваций, капитал, вкладываемый в проекты, имеющие повышенный уровень риска.

Венчурные организации - организации, проводящие научные исследования и разработки, создающие и внедряющие инновации, в том числе по заказам крупных коммерческих организаций и государства.

Вспомогательный счет туризма (ВСТ) - радикальная инновация метода оценки экономической эффективности туризма как в отдельной стране, так и в мировой экономике в целом. Этот метод основан на сборе и анализе огромного числа статистических данных, которые ранее не принимались во внимание при оценке вклада туризма в экономику. После одобрения Статистической комиссией ООН в 2000 г., является полноценным статистическим инструментом для оценки экономического значения туризма. В настоящее время осваивается многими странами мира.

Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС) - основной документ Всемирной торговой организации (ВТО), который содержит общие, обязательные для всех стран-участниц положения, а также принципы, составляющие основу многосторонней международной правовой системы, регулирующей торговлю услугами и влияющей на развитие национального законодательства. Соглашение распространяется на все виды услуг, за исключением услуг, предоставляемых при исполнении функций государственной власти.

Глобальные распределительные системы (ГРС) - холдинги, объединяющие компьютерные системы бронирования, в которых участвуют представители различных сфер бизнеса. ГРС имеют прямой доступ в режиме реального времени к базам данных авиакомпаний, железных дорог, судоходных компаний, гостиничных цепей, туристских фирм, туристских центров, компаний по прокату автомашин и других.

Государственная инновационная политика - деятельность, связанная с формированием органами государственной власти стратегических целей развития инновационных процессов в стране, механизмов поддержки приоритетных инновационных программ и созданием благоприятного экономического, правового и социального климата для внедрения инноваций.

Государственное регулирование инновационной деятельности - воздействие государства на деятельность хозяйствующих субъектов и рыночную конъюнктуру в целях обеспечения необходимых условий для эффективной инновационной деятельности коммерческих и некоммерческих организаций.

Грант - вид субсидии; предоставляется организацией или частным лицом (как правило, в результате конкурсного отбора) для осуществления конкретных проектов в области науки, культуры и образования.

Дестинация (туристское направление) - место (территория) посещения, привлекающее туристов своими специфическими природными и рекреационными ресурсами, достопримечательностями, историческим и культурным наследием.

Диверсификация - разностороннее развитие хозяйственной деятельности (расширение номенклатуры продукции, видов предоставляемых услуг и т.п.), а также внедрение в новые сферы деятельности, находящиеся за пределами основного бизнеса.

Динамическая компоновка тура - комбинация различных элементов путешествия с установленной ценой, которые составлены и оценены в режиме реального времени в ответ на запрос потребителя или туристского агента.

Динамическое моделирование бизнеса - процесс, который является инструментом управления знаниями, позволяет углубить понимание динамики событий, происходящих на инновационной арене, базируясь на анализе бизнес-процессов, позиции компании на рынке и возможностей персонала. Динамическое моделирование бизнеса облегчает формирование общей модели инновационного процесса.

Е-путешествия - это онлайн-служба, которая содержит новости о путешествиях, информацию и консультацию по вопросам, которые могут возникнуть при планировании путешествия.

Е-туризм - это онлайн-служба, которая является платформой, дающей возможность прямых продаж, легкой оплаты услуг конечным потребителем, развитию бизнеса между производителем, турагентами и посредниками.

Жизненный цикл инноваций - период времени от момента внедрения нововведения в производство до его повсеместного распространения. Цикл включает фазы внедрения,

коммерциализации и диффузии, рутинизации (стабильной реализации нововведений) и превращения в традиционный продукт.

Заинтересованные лица - все субъекты (потребители, поставщики, конкуренты, органы власти, акционеры, сотрудники), на положение или деятельность которых влияют или могут потенциально повлиять инновации.

Инжиниринг инноваций - вид деятельности по предоставлению комплекса работ и услуг производственного, коммерческого и научно-технического характера (консультации, экспертиза проектов, техническое обучение, передача технической информации), включающего в себя создание, реализацию и диффузию инновации.

Инновация - конкретный результат любой созидательной, связанной с риском деятельности, с помощью которой разрабатываются, внедряются или продвигаются на рынок новые, существенно отличающиеся от прежних благ, более полно удовлетворяющие потребности, открываются и осваиваются новые рынки или достигаются другие конкретные цели.

Инновации в туризме - результат действий, направленных на создание нового или изменение существующего туристского продукта, освоение новых рынков, использование передовых информационных и телекоммуникационных технологий, совершенствование предоставления туристских, транспортных и гостиничных услуг, создание стратегических альянсов для осуществления туристского бизнеса, внедрение современных форм

организационно-управленческой деятельности туристских предприятий.

Инновационная деятельность - комплекс научных, технологических, организационных, финансовых, коммерческих мероприятий, которые приводят к инновациям. Деятельность является инновационной, если в нее привносятся новые знания, технологии, приемы, подходы для получения результата, который широко востребован в обществе. Инновационную деятельность предприятия можно определить как совместную работу всех работников, направленную на создание и внедрение новшества. Инновационная деятельность носит системный характер, систему образуют общество и субъекты инновационной деятельности.

Инновационная инфраструктура - совокупность организаций (наукограды, особые экономические зоны, специальные финансовые структуры, технопарки и тому подобные организации), способствующих осуществлению инновационной деятельности.

Инновационная политика - комплекс мер, направленных на развитие инновационной деятельности, на формулирование конкретных целей разработки и внедрения инноваций, основное направление стратегического планирования.

Инновационная программа - комплекс инновационных проектов и мероприятий, согласованный по ресурсам, исполнителям и срокам их осуществления и обеспечивающий эффективное решение задач по освоению и распространению принципиально новых видов продукции и технологий.

Инновационная стратегия - определение наиболее эффективных путей развития, системы отбора и реализации нововведений, базирующееся на долгосрочном прогнозировании, учете внутренних и внешних факторов и ресурсных ограничениях.

Инновационная сфера - часть системы экономических отношений в процессе производства, распределения и потребления новшеств, основанных на участии в инновационной деятельности частных предпринимательских структур и государства. Это совокупность хозяйственных отраслей и видов общественной деятельности, не принимающих прямого участия в создании материальных благ, но производящих потребительные стоимости особого рода, необходимые для развития материального производства.

Инновационное предпринимательство - вид коммерческой деятельности, характеризующийся развитостью и гибкостью своей функциональной структуры, широкими адаптационными возможностями и использованием венчурного (рискового) капитала.

Инновационный менеджмент - совокупность принципов, методов и форм управления процессами инновационной деятельности, организационными структурами и их персоналом. Одно из основных направлений стратегического менеджмента.

Инновационный потенциал - совокупность материальных, финансовых, интеллектуальных, научно-технических и иных ресурсов, необходимых для осуществления инновационной деятельности.

Инновационный проект - комплекс взаимосвязанных программ, обеспечивающих эффективное достижение конкретной инновационной цели, согласованных по ресурсам, срокам и исполнителям и документально оформленных. Включает формы управления и процесс осуществления инновационной деятельности, комплект документов с обоснованием и характеристикой этих мероприятий.

Инновационный процесс - совокупность последовательных действий, необходимых для превращения идеи в продукт (товар). Инновационный процесс обеспечивает коммерциализацию изобретений, новых видов продуктов, услуг и технологий, решений производственного, финансового, административного или иного характера и других результатов интеллектуальной деятельности. Основной характеристикой инновационных процессов является нелинейность.

Инновационный риск - риск, связанный с добровольным вложением капитала в создание и реализацию новых продуктов и технологий в целях получения сверхприбыли.

Инновационный цикл - совокупность всех этапов деятельности в период от поиска новых идей до их использования, коммерциализации и распространения. Включает две составляющие: период создания новации и жизненный цикл инновации. Это обусловлено тем, что инновационный процесс не является линейным - новшество может использоваться для создания инноваций неоднократно, иногда даже в отраслях, не связанных со сферой появления новации.

Интеллектуальная собственность - исключительное право физического или юридического лица на владение, пользование, распоряжение идеальными объектами, выраженными в каких-либо объективных формах, воплощающих научно-техническое, литературное и иное творчество индивидуальных или коллективных субъектов.

Информационные технологии - процессы, использующие совокупность средств и методов сбора, обработки, хранения и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления. Информационные технологии носят всепроникающий характер, способствуют более эффективной работе рынков, обладают глобальным характером и ускоряют инновационные процессы.

Концессионное соглашение - договор, на основании которого концессионер обязуется за свой счет создать или реконструировать недвижимое имущество и осуществлять его эксплуатацию (объект концессионного соглашения), право собственности на которое принадлежит или будет принадлежать концеденту. Исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности, полученные концессионером за свой счет при исполнении концессионного соглашения, принадлежат концеденту, если иное не установлено договором.

Латеральный маркетинг - это процесс, который при приложении к существующим товарам или услугам дает в результате инновационные товары или услуги, которые

удовлетворяют потребности целевых потребителей или ситуации, не охваченные в настоящее время.

Научно-исследовательская деятельность - это деятельность, направленная на получение и применение новых знаний.

Научно-техническая деятельность - это деятельность, направленная на получение и применение новых знаний для решения технологических, инженерных, экономических, социальных и иных проблем, обеспечения функционирования науки, техники и производства как единой системы.

Национальная инновационная система (НИС) - совокупность государственных, частных и общественных структур и механизмов их взаимодействия, в рамках которых осуществляется деятельность по созданию, хранению и распространению новых знаний и технологий. Обеспечивает объединение усилий государственных органов управления всех уровней, организаций научно-технической сферы и предпринимательского сектора экономики в интересах ускоренного использования достижений науки и технологий в целях реализации стратегических национальных приоритетов страны.

Национальный режим - правовое положение, согласно которому на иностранных юридических и физических лиц распространяются все права и преимущества, которыми пользуются в данной стране юридические и физические лица.

Нелинейные механизмы - влияют на непредсказуемую динамику инновационного процесса и определяют общее поведение бизнес-системы. К ним относятся: петли взаимного

усиления; петли ограничения; механизмы запираания; временные задержки; механизмы отбора; механизмы создания инноваций и внесения в них корректив.

Нововведение (инновация) - результат внедрения достижений человеческого ума (новшества) в целях получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта, востребованного обществом.

Новшество (новация) - оформленный результат исследований, разработок или экспериментальных работ по повышению эффективности какой-либо сферы деятельности. Новшества оформляются в виде: открытий; изобретений; патентов; ноу-хау; документации на технологию, управленческие процессы, стандарты, результаты маркетинговых исследований и т.п.

Особая экономическая зона - часть территории Российской Федерации, на которой действует особый режим предпринимательской деятельности. Особые экономические зоны подразделяются на: промышленно-производственные, технико-внедренческие и туристско-рекреационные.

Передача инновации - акт распространения (диффузии) на коммерческой или некоммерческой основе, в различных формах, разными способами и по разным каналам инноваций.

Период создания новации - включает стадию зарождения (возникновение идеи, осознание возможности инноваций), становления (разработка идеи) и освоения (внедрение в производство, эксперимент).

Планирование инноваций - заключается в разработке основных направлений и пропорций инновационной деятельности в соответствии с определенными целями и стратегией развития, возможностями ресурсного обеспечения и спросом на рынке. Планирование включает в себя разработку мер и мероприятий, методы достижения целей, обеспечение основы для принятия управленческих решений.

Поставка услуги - согласно ГАТС торговля услугами осуществляется посредством их поставки, которая включает в себя производство, распределение, маркетинг, продажу и доставку услуги.

Предпринимательство - инициативная деятельность в коммерческой или административной области независимо от сферы бизнеса, направленная на систематическое получение доходов или прибыли. Осуществляется предпринимателем на свой риск и под свою имущественную ответственность. Определяется тремя элементами: организационными действиями, инициированием изменений и денежным доходом.

Промышленная собственность - права на изобретения, промышленные образцы, полезные модели, товарные знаки и знаки обслуживания, наименования мест происхождения товаров, фирменные наименования, конфиденциальную информацию.

Радикальные нововведения - связаны с наукой, научными открытиями, с появлением заметных изобретений, которые обладают определенной независимостью от общественных потребностей. Внедрение радикальных нововведений означает

разрыв с предшествующими тенденциями, открывает новую концепцию (технологическую, экономическую, организационно-управленческую) дальнейших усовершенствований.

Риск - неопределенность, связанная с принятием решений, реализация которых происходит только с течением времени, и которая может привести к непредсказуемым результатам в процессе создания и внедрения инноваций.

Соглашение по торговым аспектам прав интеллектуальной собственности (ТРИПС) - международно-правовой документ, на основе которого осуществляется правовое регулирование в области интеллектуальной собственности. Соглашение базируется на действующих международных конвенциях и договоренностях между странами-членами Всемирной торговой организации, регулирующих защиту прав интеллектуальной собственности.

Технологический уклад - это совокупность находящихся примерно на одном уровне технического развития производств и технологий, образующих экономическую систему, которая способна осуществлять процессы производства и собственного развития преимущественно за счет внутренних ресурсов. Известны пять характерных исторических этапов экономического развития, каждый из которых связан с внедрением новых научно-технических достижений. В настоящее время постепенно начинает формироваться шестой технологический уклад. Основой шестого уклада будет развитие биоинформатики, био- и нанотехнологий, нано-электроники, глобальных информационных сетей.

Технопарк - форма территориальной интеграции науки, образования и производства в целях оперативного внедрения научно-технических разработок. Представляет собой объединение научных, конструкторских и производственных подразделений в условиях хорошо оснащенной информационной и экспериментальной базы и высокой концентрации квалифицированных кадров.

Товарный знак - зарегистрированное в установленном порядке графическое, буквенное или иное обозначение, служащее для идентификации товаров и услуг, предлагаемых одной фирмой от однородных товаров и услуг других фирм. Владелец товарного знака имеет исключительное право на использование товарного знака или его вариантов для одних и тех же товаров или продукции. Товарный знак охраняется законом и может быть переуступлен другим юридическим лицам.

Торговая марка - фирменный знак, символ для обозначения всех выпускаемых изделий данной фирмы. Представляет собой графическое изображение, оригинальное название, особое сочетание знаков, букв, слов.

Туристские информационные системы (ТИС) - новая система бизнеса, которая обслуживает и оказывает информационную поддержку организациям, которые занимаются е-туризмом (e-tourism) и е-путешествиями (e-travel). Информация, получаемая из этих источников, может служить исходной точкой для решения множества задач, включая планирование путешествий и сопоставление цен и динамического создания пакетных туров.

Управление взаимоотношениями с потребителем - составляет часть стиля и метода работы, ориентированного не на продукт, а на потребителя. Включает накопление детальной информации о потребителях или контактах с ними. Информация охватывает социально-демографическую характеристику, интересы и вид деятельности, прошлые и, возможно, будущие потребности потребителей. Это позволяет повысить эффективность при выполнении заявок; активно привлекать наиболее перспективных потребителей, предлагая продукты, максимально удовлетворяющие их запросы; создавать фундамент для долгосрочных отношений с потребителями, поддерживая их даже при отсутствии сделок

Устойчивое развитие туризма - взаимоотношения участников туристской деятельности, которые позволяют обеспечить оптимальное использование ресурсов окружающей среды, уважение к сохранению сложившегося культурного наследия и традиционных обычаев принимающих сообществ и терпимость к их восприятию; долгосрочную экономическую выгоду для всех заинтересованных кругов, включая постоянную занятость и возможности поступающих доходов и социальных услуг. Принципы устойчивости относятся к охране окружающей среды, экономическим и социально-культурным аспектам развития туризма. Нормы и практика управления устойчивым развитием туризма применяются ко всем видам туризма и ко всем типам направлений, включая массовый туризм и различные ниши туристских сегментов.

Эволюционные нововведения - подчинены общественным потребностям; являются следствием идей и предложений, поступающих из сферы производства, сбыта, потребления; ограничиваются возможностями технологического потенциала системы, в рамках которой они происходят.

Экономическая эффективность инноваций - отношение экономического эффекта от внедрения инноваций к обусловившим его затратам.

Экономические реформы - глубокая трансформация форм и методов хозяйствования, управления экономикой. Преобразования, проводимые в ходе экономических реформ, делят на организационные, касающиеся организационно-правовых форм управления экономикой, хозяйственной деятельностью, и институциональные, связанные с методами, правилами, нормами управления собственностью, трудом, финансами, социальной сферой, внешнеэкономическими связями и другими экономическими институтами.

Электронный бизнес (е-бизнес) - качественно новые технологии работы компании, которые позволяют ей достичь конкурентных преимуществ за счет улучшения обслуживания клиентов, снижения затрат, выявления новых каналов сбыта и т.д. Электронный бизнес включает: электронный маркетинг, электронную торговлю (коммерцию), электронное снабжение.

Электронная коммерция - один из элементов электронного бизнеса, обеспечивает продажи и приобретение товаров и услуг через электронные каналы распределения.

Электронный маркетинг - использует Интернет и другие формы электронной связи для наиболее экономичных контактов с целевыми рынками и обеспечения совместной работы с партнерскими организациями, объединенными общими интересами.

Электронное снабжение - рационализирует процесс закупок, позволяя организации привязать свою систему учета и снабжения к системе доставки и выставления счетов поставщика, а также позволяет найти поставщиков, предлагающих лучшие цены.

Список литературы

- Друкер Питер Ф. Задачи менеджмента в XXI веке : {пер. с англ.] / Питер Ф. Друкер. — М.: Издательский дом «Вильяме», 2003.
- Енджейчик Ирена. Современный туристский бизнес. Экостратегия в управлении фирмой : [пер. с польск.] / Ирена Енджейчик. — М.: Финансы и статистика, 2003.
- Зенкин И. В. Право Всемирной торговой организации : учеб. пособие / И. В. Зенкин. — М.: Международные отношения, 2003.
- Иванова Н. И. Национальные инновационные системы / Н. И. Иванова. — М.: Наука, 2002.
- Инновационный менеджмент / {С Д. Ильенкова, Л. М. Гохберг, С. Ю. Ягудин и др.]; под ред. проф. С. Д. Ильенковой. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
- Котлер Филипп. Новые маркетинговые технологии. Методики создания гениальных идей : [пер. с англ.] / Филипп Котлер, Фернандо де Без Триас.; под ред. Т. Р.Тэор. — СПб.: Издательский Дом «Нева», 2004.
- Международный туризм : Правовые акты / сост. Н. И. Волошин. — М.: Финансы и статистика, 2002.
- Морозов Ю. П. Инновационный менеджмент / Ю. П. Морозов, А. И. Гав-рилов, А. Г. Городнов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
- Ресурсы инноваций : организационный, финансовый, административный / под ред. проф. И. П. Николаевой. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
- Сенин В. С. Организация международного туризма / В. С. Сенин. — М.: Финансы и статистика, 2003.

Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент/ Р. А.

Фатхутдинов. — СПб.: Питер, 2003.

Янковский К. П. Введение в инновационное предпринимательство /

К. П.Янковский. — СПб.: Питер, 2004.