

Висновки. Апробацією моделі комплексного оцінювання економічної стратегії машинобудівних підприємств отримано такі результати:

1) на підставі комплексного оцінювання економічної стратегії машинобудівних підприємств, проведеного за три роки, за допомогою матриці “RR-S” було виявлено підприємство-еталон, яким за результатами фінансово-економічної діяльності стало ВАТ “Темп”;

2) було виявлено вузькі місця, тобто підприємства, які уповільнюють темпи ефективності підприємств машинобудування Хмельниччини;

3) було з’ясовано причини, за якими ці підприємства не можуть забезпечити ефективної роботи і отримувати запланований прибуток, а саме: відсутність маркетингової орієнтації і стратегічного бачення у керівництва компаній; відсутність ефективного власника або стратегічного інвестора з достатніми ресурсами для забезпечення технічного переозброєння підприємства; неоптимальний масштаб виробництва через надлишок виробничих потужностей, який скоріше потребує скорочення обсягів виробництва, ніж його збільшення; неякісний менеджмент, який не забезпечує ефективності використання виробничих ресурсів, не використовує наявних можливостей для розвитку підприємства та створює своїми рішеннями додаткові витрати і збитки; відсутність державної підтримки машинобудівного комплексу.

Всі методичні розробки, запропоновані в процесі проведеного дослідження, впроваджено в діяльність машинобудівних підприємств Хмельниччини та забезпечують ефективність реалізації їх економічної стратегії.

1. Ковальчук С. В., Гродовський О.В. Інноваційна парадигма формування економічної стратегії підприємств: Монографія / С.В. Ковальчук, О.В. Гродовський. – Хмельницький: ХНУ, 2010. – 223 с. 2. Гродовський О. В., Ковальчук С. В. Аналітичне обґрунтування стратегічних фінансових рішень / О. В. Гродовський, С.В. Ковальчук // Вісник Хмельниц. нац. ун-ту. Економічні науки. 2006. – Т.1, №1. – С.37–40. 3. Ковальчук С. В. Бенчмаркінг як універсальний інструмент оцінювання економічної стратегії підприємства / С.В. Ковальчук // Маркетинг в Україні: Видання Української асоціації маркетингу. – К., 2010. – №3. – С.38–46.

УДК 338.48

Г.Р. Коpecь

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра менеджменту організацій

ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ЛОГІСТИЧНИХ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОЮ СФЕРОЮ УКРАЇНИ

© Коpecь Г.Р., 2010

Проаналізовано недоліки і перспективи розвитку туристично-рекреаційної сфери та розглянуто шляхи вирішення проблем удосконалення управління туристично-рекреаційною сферою. Розглядаються логістичні підходи, фінансові механізми та інформаційні технології у туризмі. Цей підхід дасть змогу підвищити розвиток та прибутковість туристично-рекреаційної сфери.

Ключові слова: туристично-рекреаційна сфера, логістичні підходи, фінансові механізми, інформаційні технології.

In this article the lacks and prospects of development tourism-recreation orb are analyzed and the ways of the decision of problems of improvement of management of development tourism-recreation orb are considered. The logistic methods, financial mechanism and information technology in tourism are considered. This approach provides development and profitability tourism-recreation orb.

Keywords: tourism-recreation orb, logistic methods, financial mechanism, information technology.

Постановка проблеми. Удосконалення управління туристично-рекреаційною сферою пов'язане із наявними можливостями та перспективами її розвитку в Україні. Туризм є важливою сферою світової економіки, динамічною галуззю народного господарства багатьох країн та передумовою ефективної

регіональної економіки. Туризм забезпечує десяту частину світового валового національного продукту, щорічне зростання інвестицій в індустрію туризму становлять близько 30%. Будучи одним із найприбутковіших у світі, туризм використовує приблизно 7% світового капіталу. Рекреація і туризм належать до найдинамічніших галузей народного господарства в світі. Причому, темп зростання доходів від рекреації і туризму значно перевищують ці темпи у інших галузях [1,4]. Отже, туристично-рекреаційна сфера (ТРС) може стати важливим джерелом прибутків в Україні, як і в інших країнах світу – у цьому і полягає актуальність дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми розвитку туризму започатковані ще в працях А. Сміта та Д. Рікардо як діяльності на основі двосторонніх обмінів продуктами міжнародного туризму у результаті існуючої різниці цін на ресурси та валютних курсів у різних країнах. При цьому теоретичними засадами аналізу переваг певної країни у системі міжнародного туризму вчені визнали теорії абсолютної та порівняльної переваг, теорію співвідношення факторів, теорію життєвого циклу продукту та теорію подібності країн. Окремі проблеми розвитку інвестицій у туризмі розглядають відомі вчені у галузі міжнародного руху інвестицій і валютних відносин. Логістичні підходи з урахуванням глобалізаційних та інтеграційних чинників ґрунтовно розкрито у праці вчених Д. Дж. Бауерсокса, Д.Дж. Клосса [1]. Сучасну економіку туризму вивчають вчені В.С. Кравців, В.І. Мацола, А. Бул, Б. Арчер, Р. Мелл, Г.А. Папірян, В.І. Азар, Б.Г. Гуляев, Н.І. Волошин, М.П. Мальська, Худо В.В. [3] та іншими. Практичними проблемами, аналізом конкретних ситуацій та пошуком вирішення проблем у туристичному та готельному бізнесі займаються зарубіжні вчені Р.Л. Мак-Клайн, А. Жилінські-мол., А.А. Томпсон-мол., А. Дж. Стрікланд, Ш, [2] А. Маттіла (США). Однак, на нашу думку, у дослідженнях вітчизняних вчених не знайшли достатнього відображення проблеми впровадження фінансових механізмів, логістичних підходів та інформаційних технологій для розвитку ТРС.

Формулювання цілей статті. Цілями статті є аналіз існуючого стану ТРС та пошук реальних шляхів удосконалення управління туристично-рекреаційною сферою у регіоні. Для цього слід задіяти запропоновані у статті сучасні логістичні та маркетингові підходи, використати сучасні концепції менеджменту, фінансові механізми та інформаційні технології.

Виклад основного матеріалу. За аналізом вчених організації, їх логістичні структури та логістична діяльність у найближчі роки буде розвиватися на основі таких важливих чинників [1, с. 556]:

- стратегічні зміни з метою розроблення та впровадження нових, досконаліших способів обслуговування споживачів;
 - удосконалення організаційної структури фірми для більш якісної та надійної операційної діяльності туристичних фірм;
 - оптимізація структури людських ресурсів (персоналу).
- Розвитку ТРС сприяють такі чинники:
- відкритість України для зовнішнього світу;
 - давні туристичні традиції України, які закладені ще в минулому столітті (Крим, Карпати, Одеса, Київ);
 - значний туристично-рекреаційний потенціал України;
 - розвиток нових видів туристично-рекреаційної діяльності (підводний туризм, сільський туризм, пізнавальний туризм, мала рекреація, мобільна та елітарна рекреація та інші), в яких бере участь щоразу більша кількість населення; розширення спектра туристично-рекреаційних послуг;
 - функціонування туристично-рекреаційних центрів, які мають міжнародне визнання і користуються популярністю як в Україні, так і за її межами (старі історичні міста, бальнеологічні, бальнеогрязьові, кліматичні та приморські курорти, гірськолижні туристичні центри);
 - впровадження нових форм власності в туристично-рекреаційній галузі (приватні, акціонерні, малі та спільні підприємства), що сприяє суттєвому покращенню якості наданих послуг при існуючих цінах надання таких послуг порівняно із світовими. Теорією та практикою регіонального управління визнано, що туризм у сучасній регіональній економіці став одним із важливих її секторів, забезпечуючи значну частину податкових надходжень у місцевий бюджет, розвиток регіону та інфраструктури туристично-рекреаційної сфери.

Найбільш туристично активними регіонами України є Крим, Львівська, Закарпатська та Одеська області, міста Київ і Севастополь. Недостатній розвиток туристичної галузі, невідповідність туристичних послуг міжнародним стандартам та необхідність оптимізації управління рекреаційно-туристичною сферою в регіоні вимагають управління туристично-рекреаційною сферою. Таке управління слід здійснювати за умови державного та регіонального регулювання розвитку цієї важливої галузі, вдосконалення фінансових механізмів та

інформаційного забезпечення управління, функціонування туристично-рекреаційної сфери на основі вдосконалення законодавчої та податкової бази, сталого розвитку України, сучасних логістичних підходів.

Аналіз сучасних тенденцій розвитку ТРС в Україні дає змогу зробити такі висновки:

– ТРС вимагає активної державної підтримки як перспективна і високорентабельна галузь народного господарства;

– реформування ТРС та перехід до нових форм господарювання сприятиме наближенню її до міжнародних стандартів;

– недосконалість законодавчої бази є основною перешкодою нормальному функціонуванню туристично-рекреаційної індустрії в Україні;

– перспективи розвитку ТРС зумовлені значним потенціалом України, яка при відповідних умовах функціонування може стати однією з провідних туристичних держав світу.

Перебудова економіки та формування ринку в ТРС зумовили виникнення ряду проблем у цій галузі:

– зменшення попиту на туристично-рекреаційні послуги у зв'язку із зменшенням платоспроможності населення та подорожчанням путівок;

– зменшення кількості туристів у зв'язку із введенням візового режиму, впровадженням власних валют та політичною нестабільністю у ряді країн СНД;

– зменшення кількості зарубіжних туристів через низький рівень обслуговування, невідповідність якості надання туристично-рекреаційних послуг міжнародним стандартам; зменшення кількості рекреаційних закладів у зв'язку з руйнуванням обладнання, псуванням майна, відсутністю коштів на утримання цих закладів, особливо в Західному регіоні, де процеси економічної стагнації є глибшими, ніж в традиційно промислових центрах Сходу і Півдня України;

– нерозвиненість туристично-рекреаційної інфраструктури та транспортного забезпечення;

– недосконалість законодавчої бази, економічний спад, кризові явища в економіці та інфляція;

– необхідність розвитку страхових послуг при наданні туристично-рекреаційних послуг;

– нерозвиненість фінансових механізмів та логістичних підходів ефективного функціонування ТРС; недостатнє інформаційне забезпечення ТРС.

Вирішення вказаних проблем пов'язано з необхідністю:

– удосконалення нормативно-правової бази розвитку ТРС;

– розвитку ринкових відносин у ТРС;

– створення конкурентоспроможного на міжнародному ринку національного туристично-рекреаційного продукту, наближення якості туристично-рекреаційних послуг до світових стандартів.

Передумовами удосконалення управління туристично-рекреаційною сферою є їх значний вплив на ефективність функціонування цієї сфери, який проявляється у такому:

– позитивний вплив на наповнення національного бюджету та платіжний баланс;

– зростання обсягів міжнародної торгівлі та зайнятості населення;

– накопичення коштів для здійснення економічної стабільності та природоохоронної діяльності, забезпечення якості природного середовища згідно із задекларованим в Україні принципом сталого розвитку на основі вдосконалення управління якістю навколишнього середовища та дотримання стандартів екологічного менеджменту;

– соціально-культурний взаємовплив та опосередковані соціальні ефекти у регіоні від надання туристично-рекреаційних послуг через впровадження нових видів комунікації, зв'язку, транспорту, інфраструктури, здійснення безпосередніх контактів.

Американські вчені виділяють ключові стратегічні питання, які слід вирішити менеджменту та логістиці у туристичній сфері:

– знаходження оптимальних стратегічних рішень для врахування глобалізаційних швидкозмінних тенденцій;

– залучення і втримування нових споживачів туристичних послуг в умовах зростаючої конкуренції в галузі;

– врахування зростаючої нестійкості фінансових ринків, невизначеності економічного становища України, які відображаються зокрема у діяльності туристичного та готельного господарства.

Аналіз перспективних логістичних тенденцій розвитку та функціонування готельного господарства України дає змогу виділити такі важливі напрямки:

– розширення мережі готелів по Україні для великих за капіталом та стратегічними планами інвесторів у готельний і туристичний бізнес (наприклад, таких як “Агенція горящих путівок”), можливість опиратися на потужність власних готельних брендів;

– пропозиція високої якості послуг за меншу ціну порівняно із дорожчими повносервісними готелями;

– застосування послідовної комплексної стратегії при розширенні бізнесу та купівлі для цього відповідної якості нерухомості, наприклад, створення мережі малих престижних готелів (готелів-бутіків);

- обмежене застосування кредитів (40% проти 60% власного капіталу) для розвитку бізнесу (навіть у розвинутих країнах кредити непопулярні у готельному бізнесі) [3, с. 866];
- орієнтуватися на цільовий сегмент 50–60% споживачів, які цінують комфорт і якість (залишаючи іншим фірмам невеликий сегмент споживачів (≈8–10%) прихильників абсолютної розкоші та цільовий сегмент студентського туризму);
- залучення і втримування нових клієнтів, споживачів, підвищуючи рівень їх обслуговування;
- використання старого будинкового фонду для започаткування готельного бізнесу, який шляхом відповідного ремонту та реставрації доводиться до ексклюзивної житлової якості;
- використання унікальності, вигідного положення (розміщення), можливості переоснащення готелю;
- децентралізоване управління незалежних менеджерів, зменшення ваги формальної організаційної структури, стимулювання інноваційності, самостійності, нестандартних рішень, внутрішньої творчої конкуренції серед керівників та іншого персоналу з метою покращання рівня обслуговування клієнтів;
- дотримання високих стандартів обслуговування – привабливість, чистота, швидкість обслуговування, індивідуальний підхід при обслуговуванні клієнтів;
- удосконалення видів розрахунку за готельні послуги;
- розширення додаткових послуг (телекомунікації, надання у використання конференц-залів та інших приміщень, обладнання номерів модемним підключенням для портативних комп'ютерів, забезпечення зручними кріслами та робочими столами;
- врахування бажань споживачів щодо проживання (активне цікаве проведення часу чи орієнтація на тишу, спокій, домашній затишок, але без почуття самотності клієнтів);
- спільний пошук рішень важливих проблем менеджерами (дружні “зустрічі біля каміна”);
- максимальне використання Інтернету та електронних технологій для бронювання місць, пошуку ефективного використання ресурсів та напрямків бізнесу, електронної бухгалтерії, сучасних програмних продуктів;
- задіяння ключових маркетингових і логістичних послуг певного виду; забезпечення унікальності та зміцнення конкурентних переваг; забезпечення відповідності послуг стратегії позиціонування, вибір найбільш ефективних каналів розподілу; вироблення системи управління продуктивністю; забезпечення при необхідності корегуючих заходів;
- регулярний перегляд та удосконалення стратегії розвитку готельного та ресторанного бізнесу (враховуючи, що цей бізнес важко піддається стратегічному плануванню);
- постійний розвиток персоналу, перепідготовку, оцінку ефективності навчання персоналу;
- підвищення об'єктивності та обґрунтованості критеріїв оцінювання діяльності працівників;
- підвищення ефективності мотивації персоналу, застосування нетрадиційної мотивації працівників за особливо якісне обслуговування (наприклад, виграш призів у грі “колесо фортуни”, який застосовується в окремих зарубіжних фірмах);
- самостійний розвиток ресторанного бізнесу готелів, недоліком якого є фактичне подвоєння ресурсної бази, а перевагою – концентрація на ключові компетенції бізнесу як найкращому факторі підвищення його прибутковості.

З метою відходу від звичної думки клієнтів про готельні ресторани як про дуже дорогі та з поганим обслуговуванням американський ресторанний бізнес Kimpton організував відокремлену мережу своїх ресторанів з окремим входом та іншою назвою, неповторною якісною кухнею та індивідуальним обслуговуванням. Приклад розроблення стратегії, маркетингових та логістичних підходів при наданні якісних готельних послуг американською компанією Kimpton Hotel Restaurant Group (KG), яка зайняла ринкову нішу готелів-бутік класу люкс у великих містах, наведено у науковій літературі [3, с. 854–869]. Цільова аудиторія – туристи та бізнесмени, які цінують якісне індивідуальне обслуговування, турботливий персонал та неповторні враження (11% клієнтів KG – іноземці). Номери люкс за цінами, нижчими від цін готелів Hilton та Marriott, дають змогу отримувати щорічно 10–20% прибутку та 15–20% дивідендів інвесторам. Рівень окупності інвестицій – понад 13% [3, с.868];

Аналіз готельної індустрії США, за фактичними даними дослідницьких агентств, дає змогу зробити висновок про доцільність напрямків забезпечення прибутковості: 73 % прибутковості готелів забезпечує здача номерного фонду; 20,6% – кухня, їжа та напої; 6,4% – додаткові послуги (телекомунікації, оренда приміщень і т.д. [3, с. 867–868]). Така стратегія на незалежний та самостійний бізнес забезпечує ресторанному бізнесу Kimpton прибутковість 5–15% на відміну від інших готельних ресторанів, які рідко наближаються навіть до рівня беззбитковості. Всі ресторани KG мають різний тематичний характер і стиль; пропонують різні види розміщення залів ресторанів та барних відділень, різні види харчування та діапазони цін.

Ефективні логістичні підходи у туризмі вимагають застосування сучасних концепцій менеджменту, математичних, інформаційних та комп'ютерних програмних засобів. Серед сучасних концепцій менеджменту слід особливо зазначити як доцільні для застосування такі:

- концепція комплексного управління якістю (Total Quality Management);
- ошадне управління (Lean Management);
- ефективне обслуговування споживачів (Efficient Consumer Response);
- управління бізнес-часом (Time Business Management);
- комп'ютерно-інтегроване виробництво (Computer-Integrated Manufacturing).

Планувати діяльність турфірм слід, враховуючи та ефективно управляючи ризиками в умовах висококонкурентного, динамічного та слабопрогнозованого сучасного ринку. при цьому слід вибирати мінімально допустимий інтервал дискретної шкали часу та різні горизонти планування:

- відкритий горизонт планування (від початку розрахунку плану до завершення проекту);
- фінансовий горизонт (протягом якого заборонено вводити будь-які нові дестабілізуючі фактори [5, с. 32]. Вчені рекомендують для цього застосовувати систему APS у межах застосування ІТ-рішень для управління бізнесом [6, с. 32].

При підвищенні ефективності логістичних підходів у туризмі слід дотримуватися стратегії взаємодії людини і живої природи як стратегії майбутнього, економічного та ошадного використання природних ресурсів планети (зокрема енергетичних) [7, с. 148–156; 232–236].

За аналізом вчених організації, їх логістичні структури та логістична діяльність у найближчі роки буде розвиватися на основі таких важливих чинників [2, с. 556]:

- стратегічні зміни з метою розроблення та впровадження нових, більш досконалих способів обслуговування споживачів;
- удосконалення організаційної структури фірми для більш якісної та надійної операційної діяльності туристичних фірм;
- оптимізація структури людських ресурсів (персоналу).

Зменшення ефективності логістичних витрат туристичних фірм в Україні пояснюється такими чинниками:

- політична, соціальна, економічна, ринкова нестабільність;
- вищі порівняно з прогнозованими темпи інфляції;
- збільшення періоду впровадження логістичних нововведень у туризмі, інвестиційних проектів;
- збільшення періоду обертання обігових коштів;
- недостатня рентабельність туристичного продукту та туристичних послуг [4, с. 236];
- недостатня кваліфікація персоналу;
- недостатня оптимізація витрат у ЛТ, намагання натомість отримання надприбутків окремими туристичними фірмами за рахунок завищення вартості турпродукту та втрати довіри споживачів.

На нашу думку, слід враховувати такі необхідні рекомендації під час впровадження та оптимізації логістичних змін у діяльності туристичних фірм:

- врахування впливу глобалістичних та інтеграційних процесів під час розроблення та втілення стратегії процесів у розвитку туризму [3, с. 164–168];
- врахування регіональної специфіки розвитку туристичних фірм та використання ними усіх видів ресурсів;
- побудова якісної стратегії, впровадження організаційних змін з метою надання більш якісних туристичних послуг та задоволення потреб споживання та оптимізація витрат, зокрема логістичних на основі гнучких бюджетів;
- підвищення класифікації та оптимізація структури персоналу;
- ретельний відбір та ефективна мотивація навчання персоналу, розвиток взаємної зацікавленості фірми та її працівників один в одному;
- розвиток туристичної інфраструктури для надання туристичних послуг на світовому рівні;
- удосконалення інформаційного та рекламного забезпечення діяльності туристичних фірм (зокрема, щодо поселення, надання екскурсійних та розважальних послуг);
- пошук нових шляхів покращення результатів діяльності на основі створення ефективної корпоративної культури, усвідомлення працівниками необхідності організаційних змін для збереження та підвищення конкурентоздатності;
- використання інформаційного та програмного забезпечення для оптимізації операційної діяльності туристичних послуг (вибору та формування туристичного продукту, залученню нових споживачів туристичних послуг, бронювання готельних місць, транспортування туристів управлінського контролю витрат, застереження туристичних підприємств від банкрутства і т.д.);

– вивчення та впровадження окремих елементів кращого світового досвіду логістичного менеджменту у туризмі, враховуючи сучасну специфіку туристичної діяльності в Україні (проблеми управління неперервними змінами, вплив кризових явищ на реалізацію турпродукту, необхідність постійного прогнозування попиту та продажу, формування нового попиту на удосконалені туристичні продукти у результаті вивчення ринкових змін).

Економіка організацій ТРС є складною динамічною стохастичною системою з багатьма змінними зовнішнього і внутрішнього середовища. Зростання вартості ресурсів в умовах глобалізації міжнародних ринків викликало об'єктивну потребу вдосконалення управлінських систем організацій ТРС, пошуку економічних ринкових інструментів практичного вирішення проблем ефективного використання усіх їх ресурсів. Одним із важливих шляхів ефективного використання фінансових, матеріальних та трудових ресурсів, а також капіталу організацій ТРС є застосування нових фінансових механізмів, логістичних підходів та інформаційних технологій у їх діяльності. Ці важливі напрямки активізують розвиток цієї сфери в Україні. Виконання туристично-рекреаційних послуг здійснюється згідно з відповідними договорами між організацією ТРС (яка є головним надавачем послуг чи посередником) та споживачем. Такими договорами конкретизуються строки, сутність та умови забезпечення права користування споживачами готельною (курортною) житловою площею, про що складається згодом акт прийому-здачі виконаних робіт.

Окремими елементами фінансового механізму розвитку організацій ТРС є надання споживачам туристично-рекреаційних послуг права так званого “безкоштовного”, (який не передбачає права власності) користування житловою (курортною) площею протягом певного часу у вказаному туристично-рекреаційному комплексі (курорті) для певної кількості осіб. Документом при цьому може бути сертифікат на проживання, який не має грошового еквіваленту та не може передаватися третім особам. Таке право може реалізуватися за умови завчасного узгодження його реалізації (наприклад, мінімум за чотири тижні). У цьому випадку гарантією реалізації фінансових інтересів туристичної фірми може стати оформлення авіабілетів та документів на виїзд через офіс фірми.

Основний договір між замовниками та надавачем туристично-рекреаційних послуг повинен передбачати реалізацію права користування курортною (туристичною) площею. До загальної ціни надання послуг входить реєстрація договору (близько 10% вартості), оплата резервування (30%) та оплата за користування курортною площею (60%). Оплачувати послуги необхідно за договором на розрахунковий рахунок туристичної фірми, стягати податок з продажу згідно з законодавством і перераховувати конкретній компанії (курорту), яка реалізує право користування споживачем курортною площею. Якісне виконання договору повинен регулювати Закон України “Про захист прав споживачів”, спори виносяться на розгляд суду за місцезнаходженням відповідача. Договір без обмежень і додаткової оплати повинен розповсюджуватися на законних спадкоємців замовника туристично-рекреаційних послуг, його представників за довіреністю і правонаступників виконання цих послуг.

В умовах значної нестачі коштів на розвиток туристично-рекреаційної сфери пропонується застосування нових фінансових механізмів, які забезпечують надходження коштів на розширення готельних, туристичних та курортних комплексів. Такі фінансові механізми передбачають отримання коштів туристично-рекреаційними системами від продажу права на користування курортною (туристичною) площею споживачам залежно від її кількості та якості на певний термін. Такий пакет відпочинкових послуг передбачатиме: оплату вартості користування площею у певний встановлений термін, право перенесення цього терміну, використання додаткового часу, використання іншої курортно-туристичної площі у межах туристично-рекреаційного комплексу, оплату щорічного внеску, призначеного для управління цим майном. Отримання таких прав на користування площею здійснюється протягом 10 років і передбачає передачу цих прав спадкоємцям. Протягом конкретних років може бути надано спрощений пакет відпочинкових послуг, який іде в залік основного пакета і пропонується туристичною фірмою переважно у комплексі із замовленням квитків (авіаквитків).

Подібні фінансові механізми застосовуються великими міжнародними туристично-курортними системами Internal International та RCI. При цьому оплата права володіння курортною площею здійснюється при віднесенні до курортно-туристичної площі “певної категорії” (згідно з її площею та якісними характеристиками): студіо (однокімнатна квартира з усіма вигодами, що містить кухонний блок із всіма сучасними пристосуваннями), односпальні, двоспальні та триспальні апартаменти, окремі будинки. Основний контракт включає плату за користування площею, плату за перенесення та додаткові терміни її використання, плату за управління майном, плату за обмін використання своєї курортної площі на площу в інших країнах (вартість залежить від європейського чи міжконтинентального обміну і в різних туристично-курортних системах передбачає можливість обміну між 160–250 країнами). Крім того, для стимулювання просування туристично-рекреаційних послуг у вигляді надання бонусного тижня користування курортною площею. Договір заключається з курортом, туристична фірма є посередником між курортом та споживачами курортних послуг. Організаційними формами функціонування туристичних фірм можуть бути закриті акціонерні товариства та товариства з обмеженою відповідальністю. Для розвитку туристично-рекреаційної

діяльності туристичні фірми повинні використовувати короткострокові і довгострокові кредити та різні форми надання кредитних коштів: строкові кредити, кредитні і мультивалютні кредитні лінії.

Фінансові механізми розвитку ТРС передбачають надходження значних коштів від цікавих екскурсійних програм про культурно-історичне значення даної місцевості, пізнавальних та розважальних програм. Адже 40–60 % коштів від туризму надходять саме від супутніх до проживання програм, які реалізуються підприємствами та установами туристичної інфраструктури (харчування, резервація та оплата екскурсій, оренда автомобілів, надання фінансових послуг) [4]. Для цього необхідно максимально наблизити якість курортно-туристичних послуг до міжнародних стандартів.

Застосування інформаційних технологій (ІТ) та комп'ютерного забезпечення в ТРС пов'язане з виникненням таких передумов:

- можливість миттєвого переміщення фінансових ресурсів та укладення фінансових угод для надання туристично-рекреаційних послуг;
- глобалізація світових економічних процесів за умови відсутності чітких моделей управління світовою економікою;
- розвиток ТРС на основі впровадження електронної торгівлі та бронювання готельних місць на базі міжнародної інформаційної мережі Інтернет, електронної мережі даних EDI, електронної пошти;
- наявність значних економічних переваг при застосуванні ІТ у туристично-рекреаційній діяльності: собівартість типової банківської трансакції через Інтернет у 107 разів менша, ніж у філіалі банку та у 27 разів менша, ніж при використанні банкомату; собівартість використання Інтернету порівняно з використанням індивідуальних брокерських послуг у торгівлі менша у 15 разів, а при використанні групових брокерських послуг – дешевша більш ніж удвічі; бронювання готельних місць через Інтернет – дешевше удвічі [8, с. 177];
- зростання загальних обсягів електронної торгівлі за даними відомих консалтингових компаній до \$220–300 млрд. [8, с. 177]; інвестування значних коштів у впровадження електронної торгівлі та нових ІТ у туристичних секторах економіки в країнах ЄС, США та Японії;
- адаптація організацій ТРС до симбіозу з їх віртуальними конкурентами в нових умовах світових торгово-економічних відносин і виникнення віртуальних бірж електронної комерції;
- розширення кола країн – учасниць Всесвітньої торгової організації, їх діяльність згідно до Угоди з основних засобів зв'язку (Agreement on Basic Telecommunications) створюють реальні можливості для організації глобального ринку електронної торгівлі та надання послуг.

Впровадження ІТ в ТРС вимагає вдосконалення правової бази регулювання електронної торгівлі та надання послуг і дає істотні економічні переваги (збільшення прибутковості і задоволення запитів споживачів, зниження непродуктивних витрат, запобігання криміналізації, тінізації економіки). Побудова систем електронної торгівлі та надання послуг повинна враховувати: перелік товарів і послуг, географічну концентрацію та форми торгових операцій; розвиток систем торгівлі і постачання на базі Інтернету; доступність і вартість інформації про ринки послуг, партнерів, посередників, умови доступу до Інтернету; кваліфікацію кадрів, альтернативи при фінансуванні платежів і наданні послуг.

Ефективність використання ресурсів при застосуванні ІТ в організаціях ТРС можна визначати за допомогою систем аналізу та прогнозування економічної діяльності підприємств на основі прозорого доступу до даних та можливості маніпулювання ними, інформаційного моделювання з використанням нейронних мереж для побудови моделі процесів та прогнозування майбутнього стану системи [9]. Застосування вказаних систем забезпечує ґрунтовний та якісний аналіз і прогноз на основі здійснення розподілених і паралельних обчислень, зручного доступу до систем аналізу з локальної мережі чи Інтернету.

Впровадження ІТ в ТРС регіону вимагає вдосконалення управління ними і передбачає наступне:

- оптимальне використання інформаційних потоків в ТРС;
- забезпечення об'єктивною інформацією сторонніх консультантів, управлінців та співробітників організацій ТРС з метою прийняття ефективних управлінських рішень;
- спрощення адміністративних процесів та планування через прискорення обробки інформації, переведення всієї ділової документації на електронні документи;
- врахування, що Інтернет знижує не тільки вартість трансакцій, але й значення дистрибуції та посередництва, зменшення кількості та ролі посередників, що вимагає забезпечення унікальності обслуговування та підвищення якості посередницьких робіт та послуг;
- врахування індивідуальних потреб та надання індивідуальних послуг клієнтам через Інтернет;
- врахування зарубіжного досвіду роботи туристичних фірм: надання клієнтам он-лайн послуг бронювання готельних номерів, надання будь-якої інформації про туристичні місця відпочинку (Marriott);
- перехід до веб-стилю бізнесу, створення спеціальних мереж партнерств, орієнтованих на конкретні туристичні послуги;
- постійне вивчення змін зовнішнього та внутрішнього середовища, передбачення та прогнозування їх впливу на туристичний бізнес;

- впровадження відділів, які забезпечують дієвий відгук на пропозиції та скарги клієнтів, модернізацію надання послуг, вирішення простих непорозумінь за допомогою веб-сайтів (досвід Microsoft);
- залучення висококваліфікованого персоналу, збереження у штаті фахівців, які культивують співробітництво, творчість та обмін інформацією, збільшення ефективності управління через відповідне забезпечення електронним інструментарієм.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Перспективи подальших досліджень пов'язані із розвитком туристично-рекреаційної сфери, а також значним потенціалом України. Наявний потенціал можна реалізувати за допомогою впровадження логістичних та маркетингових підходів, нових фінансових механізмів залучення коштів для розвитку туристично-рекреаційної сфери та управління майном туристично-курортних комплексів. Особливе значення при цьому має створення конкурентоспроможного на світовому ринку туристичного продукту за допомогою застосування сучасних інформаційних технологій, які будуть розглянуті у подальших дослідженнях.

1. Папирян Г.А. *Международные экономические отношения: Экономика туризма*. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 208 с. 2. Бауерсокс Доналд Дж., Клосс Дейвид Дж. *Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ.* М.: ЗАО “Олимп-Бизнес”, 2001. – 640 с. 3. Томпсон-мл. А.А., Стрикленд III А.Дж. *Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа*. – М.: Изд. дом “Вильямс”, 2005. – 928 с. 4. Мальська М.П., Худо В.В. *Туристичний бізнес: теорія та практика. Навч. посібник* – Центр учбової літератури, 2007. – 424 с. 5. Малярєнко І. *Планирование и оптимизация: от Вергилия до APS-системы // Корпоративные системы, № 27, 2006.* – с. 29–32. 6. Савватеев И. *АСУП: нужна интеграция разнородных систем // Корпоративные системы, № 27, 2006.* – с. 32. 7. Микитюк О.М., Злотін О.З., Бровдій В.М. *Екологія людини*. – Харків: “ОВС”, 2004. – 254 с. 8. Савельєва І.В. *Новые информационные технологии и организационные формы внешнеэкономической деятельности Украины // Вісник Одеського державного морського університету*. – 2001. – №6. – С. 176–183. 9. Krishcuk V., Sikorsky R., *Principles of a Building of a System of the Analysis and Prediction of Economical Activity of Industrial Enterprise /Proceedings of the International Conference TCSET2002 “Modern Problems of Radio Engineering, Telecommunications and Computer Science”*, p. 74.

УДК 658.8:339.94

Я.Ю. Криворучко, Л.Р. Прийма
Національний університет “Львівська політехніка”

ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ ПІДПРИЄМСТВА У КОНТЕКСТІ УПРАВЛІННЯ ВІДНОСИНАМИ ІЗ БІЗНЕС-ПАРТНЕРАМИ

© Криворучко Я.Ю., Прийма Л.Р., 2010

На основі аналізу сучасних тенденцій розвитку ринкового середовища функціонування підприємств обґрунтовано необхідність проведення досліджень у сфері розвитку стійких конкурентних переваг. Підкреслено необхідність включення управління відносинами із бізнес-партнерами до нематеріальних активів підприємства, які є важливим елементом розвитку стійких конкурентних переваг підприємства, та окреслено перспективи подальших досліджень.

Ключові слова: відносини між бізнес-партнерами, стійка конкурентна перевага, промисловий ринок.

On the basis of current trends in enterprise operation environment the necessity of conducting research in the field of sustainable competitive advantage is grounded. Emphasized is the need to include management of relations with business partners into intangible assets of a company, which is an important element of sustainable competitive advantage development and the prospects for further research are outlined.

Keywords: relations between business-partners, sustainable competitive advantage, business market.

Постановка проблеми. Питання розвитку конкурентних позицій підприємства на ринку є дуже популярним у сучасній економічній науці. Різними частинами цього питання займаються як українські, так і