

4. Щодо перспектив подальших досліджень: можна провести наукові дослідження щодо запропонованої ПФГ у розрізі конкретної підгалузі, наприклад, видавничої справи або ж дослідити ефективні методи діагностики в управлінні кризовими явищами промислово-фінансових груп.

5. Подальша активна позиція у загальноєвропейському процесі щодо створення і розвитку ПФГ сприятиме підвищенню іміджу країни на міжнародному рівні, формуванню сприятливих умов для інтеграції нашої держави до європейського співтовариства.

1. Колісник М.К. Аналіз зарубіжного досвіду діяльності промислово-фінансових груп // Вісник Державного університету "Львівська політехніка", 1999. – № 368. – С. 164–168. 2. Колісник М.К., Алексєєв І.В. Фінансові аспекти розвитку промислово-фінансових груп у системі державного регулювання економіки: Зб. наук. праць. "Роль фінансово-кредитної системи у стимулюванні економічного зростання в Україні". – Луцьк: Волинський державний університет ім. Лесі Українки, 1999. – С. 170–173. 3. Колісник М.К. Ільчук П.Г. Санація підприємств через створення промислово-фінансових груп у системі державного регулювання економіки: Зб. Наук. праць Львівського регіонального інституту державного управління УАДУ при Президентові України. – Львів, 2002. – Вип. 1, 2. – С. 182–188.

УДК 338.48

Г.Р. Коpecь

Національний університет "Львівська політехніка"

## ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ЛОГІСТИКИ У ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНІЙ СФЕРІ

© Коpecь Г.Р., 2006

**Проаналізовано недоліки і перспективи розвитку логістики у туристично-рекреаційній сфері, розглянуто шляхи вирішення проблем управління туристично-рекреаційною сферою. На основі вивчення та узагальнення зарубіжного досвіду визначено перспективи подальших досліджень і розвитку логістики, фінансових інструментів та інформаційних технологій у туристично-рекреаційній сфері.**

**In this article the lacks and prospects of logistics and development tourism-recreation orb are analyzed, the ways of the decision of problems of management of development tourism-recreation orb are considered. On the basis of study and generalization of foreign experience the prospects of subsequent researches and development of logistic, financial instruments and information technologies are definite in a tourism-recreation orb are considered.**

**Постановка проблеми.** Удосконалення управління та впровадження логістичних підходів у туристично-рекреаційній сфері пов'язано із наявними можливостями та перспективами її розвитку в Україні. Туризм є важливою сферою світової економіки, динамічною галуззю народного господарства багатьох країн та передумовою ефективною регіональної економіки. Туризм забезпечує десяту частину світового валового національного продукту, щорічне зростання інвестицій в індустрію туризму становить близько 30 %. Одна з найбільш прибуткових сфер світової економіки – індустрія туризму – використовує приблизно 7 % світового капіталу. На початку 90-х років ХХ ст. частка туризму становила більше ніж 10 % світової торгівлі товарами і послугами, а у 2005 році прогнозувалося, що туризм повинен вийти на перше місце у світі за цим показником [1, с. 5].

Рекреація і туризм належать до найбільш динамічних галузей народного господарства у світі. Причому темпи зростання доходів від рекреації і туризму значно перевищують ці темпи в інших галузях [2, с. 261]. Отже, туристично-рекреаційна сфера (ТРС) в Україні, як і в багатьох країнах світу, може стати важливим джерелом прибутків. Перспективи розвитку логістики у туризмі сприяють покращанню якості туристичного продукту, здешевленню туристичних послуг та наближенню їх до міжнародних стандартів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми розвитку туризму розглядалися ще в працях А. Сміта та Д. Рікардо як вид 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 даної країни у системі міжнародного туризму вченими визнані теорії абсолютної та порівняльної переваг, теорія співвідношення факторів, теорія життєвого циклу продукту та теорія подібності країн. Окремі проблеми розвитку інвестицій у туризмі були згадані відомими вченими у галузі міжнародного руху інвестицій і валютних відносин. Сучасні підходи до управління у ТРС описані вченими Агафоновою Л.Г. [4], Азаром В.І., Арчером Б., Бабарицькою В.К. [5], Бочаном І.О., Булом А., Волошиним Н.І. Гроздинською І.О., Гуляєвим Б.Г., Долішнім М.І., Квартальновим В.А., Коніщевою Н.Г., Кравцівим В.С., Мальською М.П., Мацолюю В.І., Меллом Р., Папіряном Г.А. [1], Федорченком В.К., Школою І.М. [6] та ін. Однак, на нашу думку, у дослідженнях вчених не знайшли достатнього відображення окремі аспекти розвитку логістики, проблеми впровадження фінансових механізмів та інформаційних технологій для розвитку ТРС.

**Формулювання цілей статті.** Завданнями цієї роботи є аналіз існуючого стану та перспектив розвитку логістики у ТРС та пошук реальних шляхів оптимізації управління туристично-рекреаційною сферою у регіоні. Метою написання роботи є вивчення сучасної літератури та зарубіжного досвіду з проблем управління туристичною сферою, виважене застосування цього досвіду для побудови ефективних фінансових механізмів у розвитку туризму, в тому числі за допомогою застосування інформаційних технологій.

**Виклад основного матеріалу.** 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;
- 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, бальнеогрязеві, кліматичні та приморські курорти, гірськолижні туристичні центри);
- впровадження нових форм власності у туристично-рекреаційній галузі (приватні, акціонерні, малі та спільні підприємства), що сприяє істотному покращанню якості наданих послуг за існуючих цін 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. За даними дослідників, найбільш туристично-активними регіонами України є Крим, Львівська, Закарпатська та Одеська області, міста Київ і Севастополь. У 2002—2003 рр. зростання туристичних потоків становить близько 5 %, а обсяги реалізації туристичних та супутніх послуг на митній території України зросли в останні роки на 10—12 %. Незважаючи на ці позитивні тенденції, зазначимо, що лише 11,7 % іноземних туристів, що в'їжджали в Україну у 1999 році, скористались послугами українських турагентств, у 2000 році — 15 % [3, с. 121—122]. Ці дані відображають недостатній розвиток туристичної галузі, невідповідність туристичних послуг міжнародним стандартам та необхідність оптимізації управління рекреаційно-туристичною сферою в регіоні. Для цього слід покращати окремі логістичні процеси, здійснювати управління розвитком ТРС на державному та регіональному рівні, вдосконалювати фінансові механізми та інформаційне забезпечення управління, функціонування туристично-рекреаційної сфери на підставі вдосконалення законодавчої та податкової бази, постійного розвитку України.

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 нормального функціонування туристично-рекреаційної індустрії в Україні;

– перспективи розвитку ТРС зумовлені значним потенціалом України, яка, за належних умов функціонування, може стати однією з провідних туристичних держав світу.

Перебудова економіки та формування ринку в ТРС зумовили виникнення багатьох проблем в галузі:

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

– зменшення кількості туристів у зв'язку із введенням візового режиму, впровадження власних валют та політична нестабільність у багатьох країнах СНД;

– зменшення зарубіжних туристів через низький рівень обслуговування, невідповідність 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 та інфляція;

– необхідність розвитку страхових послуг під час надання туристично-рекреаційних послуг;

– нерозвиненість фінансових механізмів ефективного ТРС;

– недостатнє інформаційне забезпечення ТРС.

Вирішення вказаних проблем пов'язане 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, чому сприяє розвиток логістики туризму.

Логістика туризму (ЛТ) – це сучасний напрямок логістики, який передбачає оптимізацію туристичних (людських), матеріальних та інформаційних потоків, пов'язаних із наданням туристичних послуг. ЛТ передбачає надання якісних туристичних послуг, підвищення якості туристичного продукту до рівня світових стандартів за умови оптимізації використання матеріальних та інформаційних потоків, зниження загальних витрат на здійснення туристичного супроводу, обслуговування та сервісу. Це вимагає підвищення рівня менеджменту туристичної індустрії, державного регулювання її розвитку з врахуванням міжнародної та вітчизняної конкуренції, здійснення ефективного туроперейтингу, враховуючи необхідність удосконалення методики розробки турів.

Одним із найважливіших чинників, що визначають розвиток туризму, є глобалізація світової економіки, яка виявляється у зростаючій залежності національних економік різних держав, і відповідно необхідності їх тіснішої інтеграції. Цьому сприяє утворення Європейського Союзу і розширення європейського економічного простору, який функціонує на засадах єврологістики.

Підвищення якості туристичних послуг передбачає підвищення безпеки і рівня обслуговування. Удосконалення туристичного супроводу і обслуговування слід здійснювати за напрямками:

– надання візової підтримки;

– підвищення якості туристичних перевезень/трансферу;

– урізноманітнення асортименту та підвищення якості надання готельних послуг, послуг харчування та обслуговування;

– розширення видів надання послуг екскурсійно-розважального характеру згідно зі світовою туристичною практикою і стандартами;

– збільшення видів страхування туристів згідно з побажаннями споживачів туристичних послуг.

Наприклад, підвищення якості туристичних перевезень/трансферу в Україні слід здійснювати за напрямками:

- узгодження роботи зростаючої чисельності авіакомпаній та кількості рейсів – оптимізація кількості та зменшення затримок рейсів, зростання безпеки польотів, підвищення координації роботи, ефективності і якості роботи диспетчерських служб;
- покращання комфортабельності, збільшення швидкості, рівня безпеки та сервісного обслуговування під час здійснення залізничних та автобусних перевезень;
- покращання якості автомобільних доріг, надання послуг прокату, ремонту та страхування автомобільного транспорту згідно зі світовими стандартами.

Підвищення якості туристичних послуг вимагає ефективного управління туристичними фірмами, яке полягає у:

- організації ефективної оргструктури туристичних фірм;
- формуванні стратегічного управління розвитком туристичних фірм;
- врахуванні змін і задіянні позитивних чинників розвитку у зовнішньому і внутрішньому середовищі функціонування туристичних фірм;
- оцінці сили і слабкості туристичних фірм;
- аналізі конкурентоспроможності туристичних фірм та системи стимулювання їх діяльності;
- аналізі управління якістю туристичного обслуговування та пошуці шляхів підвищення якості туристичного продукту.

ЛП вимагає удосконалення цінової політики під час формування і надання туристичного продукту. Цінова політика туроператорів повинна передбачати надання знижок від продажу путівок, які підлягають швидкій реалізації, і забезпечує активізацію фінансових потоків у туристичній сфері в результаті дії таких чинників:

- зменшення надприбутків великих туроператорів, викликаних істотним завищенням ціни надання туристичних послуг;
- зменшення збитковості середніх туроператорів, особливо за непередбаченого зменшення потоків туристів;
- ефективна співпраця турагенцій і туроператорів України (тільки у мережі агенцій “горящих” путівок здійснюється економічна взаємодія між 47 туристичними агенціями, які включають більш як 350 найбільш відомих і стабільно працюючих на туристичному ринку операторів);
- збільшення прибутків від реалізації вже проплачених споживачами, але відмовлених згодом з певних причин турів;
- збільшення туристичних потоків через використання “конфіденційних” цін, надання додаткових послуг споживачам турпродукту.

Важливими аспектами підвищення ефективності логістичних процесів у ТРС є впровадження ефективних фінансових механізмів та інформаційних технологій.

Передумовами впровадження фінансових механізмів в управління ТРС є їх значний вплив на ефективність функціонування цієї сфери, який виявляється у:

- позитивному впливі на наповнення національного бюджету та платіжний баланс;
- зростанні обсягів міжнародної торгівлі та зайнятості населення;
- накопиченні коштів для досягнення економічної стабільності та природоохоронної діяльності, забезпеченні якості природного середовища згідно з задекларованим в Україні постійним розвитком на основі вдосконалення управління якістю довкілля 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.

Економіка організацій ТРС є складною динамічною стохастичною системою з багатьма змінними зовнішнього і внутрішнього середовища. Зростання вартості ресурсів в умовах глобалізації міжнародних ринків викликали об'єктивну потребу вдосконалення управлінських систем

організацій ТРС, пошуку економічних ринкових інструментів, практичного вирішення проблем, ефективного використання усіх їх ресурсів. Одним із найважливіших шляхів ефективного використання фінансових, матеріальних та трудових ресурсів, а також капіталу організацій ТРС є застосування нових фінансових механізмів та інформаційних технологій у їх діяльності. Ці важливі напрямки оптимізації управління туристично-рекреаційною сферою забезпечують активізацію розвитку цієї сфери у регіоні.

Надання туристично-рекреаційних послуг здійснюється відповідно до договорів між організацією ТРС (яка є головним надавачем послуг чи посередником) та споживачем. Такими договорами конкретизуються терміни, 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 може стати надання споживачам туристично-рекреаційних послуг права безкоштовного користування житловою (курортною) площею протягом певного часу на вказаному туристично-рекреаційному комплексі (курорті) для певної кількості осіб. Документом при цьому може бути сертифікат на проживання, який не має грошового еквівалента 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. Загальна ціна надання послуг включатиме реєстрацію договору (близько 10 % вартості), оплату резервування (30 %) та оплату за користування курортною площею (60 %). Оплата послуг повинна здійснюватись за договором на розрахунковий рахунок туристичної фірми, обкладатися податком з продажу згідно з законодавством і перераховуватись конкретній компанії (курорту), яка реалізує право користування споживачем курортною площею. Якісне виконання договору регулює Закон України “Про захист прав споживачів”, спори виносяться на розгляд суду за місцем знаходження відповідача. Договір без обмежень і додаткової оплати повинен розповсюджуватись на законних спадкоємців замовника туристично-рекреаційних послуг, його представників за дорученням 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 ТРС, оплату щорічного внеску, призначеного для управління цим майном. Повна вартість отримання таких прав на користування площею оплачується протягом 10 років і передбачає передачу цих прав спадкоємцям. Протягом конкретних років може бути задано спрощений пакет відпочинкових послуг, який іде в залік основного пакета і депонується туристичною фірмою переважно у комплексі із замовленням квитків (авіаквитків).

Подібні фінансові механізми застосовуються великими туристично-курортними системами Internal International та RCI. При цьому оплата права володіння курортною площею здійснюється під час віднесення до курортно-туристичної площі “певної категорії” згідно з її площею та якісними характеристиками): студію (однокімнатна квартира з усіма вигодами, що містить кухонний блок із сучасними пристосуваннями), односпальні, двоспальні та триспальні апартаменти, окремий будинок. Основний контракт передбачає 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

існує послуга – надання бонусного тижня користування курортною площею. Договір складається 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 короткотермінові і довготермінові кредити та різні форми надання кредитних коштів: строкові кредити, кредитні та 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 завдяки супутнім до проживання програмам, які реалізуються підприємствами та установами туристичної інфраструктури (харчування, резервація та оплата екскурсій, оренда автомобілів, надання фінансових послуг). Для цього необхідно максимально наблизити якість курортно-туристичних послуг до міжнародних стандартів.

Застосування інформаційних технологій (ІТ) 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 істотних економічних переваг під час застосування ІТ у туристично-рекреаційній діяльності: собівартість типової банківської трансакції через Інтернет у 107 разів менша, ніж у філії банку, та у 27 разів менша, ніж під час використання банкомату; собівартість використання Інтернету порівняно з використанням індивідуальних брокерських послуг у торгівлі менша у 15 разів, а під час використання групових брокерських послуг – дешевша, більш ніж у 2 рази; бронювання готельних місць через Інтернет дешевше у 2 рази;
- зростання загальних обсягів електронної торгівлі за даними відомих консалтингових компаній — з \$ 30 млрд. у 2000 р. до \$ 220—300 млрд. у 2005 р. [7, 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 на основі Угоди з основних засобів зв'язку (Agreement on Basic Telecommunications) створює 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 затрат 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 Інтернет; доступність і вартість інформації про ринки послуг, партнерів, посередників, умови доступу до Інтернет; кваліфікацію кадрів, альтернативи під час фінансування платежів і надання послуг.

Ефективність використання ресурсів під час застосування ІТ в організаціях ТРС можна визначати за допомогою систем аналізу та прогнозування економічної діяльності підприємств на підставі прозорого доступу до даних та можливості маніпулювання ними, інформаційного моделювання з використанням нейронних мереж для побудови моделі процесів та прогнозування майбутнього стану системи [8]. 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 Інтернет. Впровадження ІТ в ТРС регіону вимагає вдосконалення управління ними і передбачає:

- 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 носії;
- врахування, що Інтернет знижує не тільки вартість трансакцій, але й значення дистрибуції та посередництва, зменшує кількість та роль посередників, забезпечує унікальність 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-лайнних послуг бронювання готельних номерів, надання будь-якої інформації про туристичні місця відпочинку (Marriott);
- перехід до веб-стилю туристичного 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 [9];
- вивчення світового досвіду удосконалення логістичних підходів, впровадження дієвих логістичних механізмів на основі розширення застосування інформаційних технологій в умовах глобалізації та інтеграції світових ринків [9, 10].

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Перспективи розвитку туристично-рекреаційної сфери зумовлені значним потенціалом України. Наявний потенціал можна реалізувати за допомогою впровадження дієвих логістичних підходів і фінансових механізмів залучення коштів для розвитку туристично-рекреаційної сфери та управління майном туристично-курортних комплексів. Особливе значення при цьому має розвиток логістики у туризмі, створення конкурентоспроможного на світовому ринку туристичного продукту за допомогою застосування сучасних інформаційних технологій.

Перспективи подальших досліджень у логістиці ТРС передбачають:

- удосконалення сервісу і транспортного обслуговування туристів на автомобільному та залізничному транспорті, покращання якості диспетчеризації та дотримання графіка польотів, захисту від тероризму під час здійснення авіарейсів;
- формування вітчизняних фінансових механізмів розвитку ТРС, розширення застосування інформаційних технологій для прискорення і покращання якості надання туристичних послуг;
- підвищення професійного рівня, кваліфікації, досвіду працівників і менеджерів туристичного бізнесу, вивчення та впровадження світового досвіду надання туристичних послуг, послуг гостинності і рекреації, логістичного сервісу з метою їх наближення до світових стандартів.

1. Патирян Г.А. *Международные экономические отношения: Экономика туризма*. — М., 1999.
2. Мацола В. *Рекреаційно-оздоровчо-туристичний комплекс (питання теорії, методології, практики) / Інститут регіональних досліджень НАН України*. — Львів, 1998.
3. Чулой Н.В. *Розвиток туристичного бізнесу в Україні: новітні тенденції: Міжнар. наук.-приклад. конф. "Менеджмент і міжнародне підприємництво": Зб. матер. / Відп. ред. О. Є. Кузьмін*. — Львів, 2001. — С. 121–122.
4. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. *Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне*

регулювання / Навч. посібник. – К., 2002. 5. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Туроперейтинг: Навч. посібник. – К., 2004. 6. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посібник. – Чернівці, 2003. 7. Савельєва І.В. Новые информационные технологии и организационные формы внешнеэкономической деятельности Украины // Вісн. Одеського держ. морського ун-ту. — Одеса, 2001. — №6. — С. 176—183. 8. 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 TCSET, 2002 “Modern Problems of Radio Engineering, Telecommunications and Computer Science”. – P. 74. 9. Крикавський Є.В. Логістика. Основи теорії. – Львів, 2004. 10. Бауерсокс Доналд Дж., Клоос Дейвид Дж. Логістика: інтегрована ланка поставок. – М., 2001.

УДК 658.8+338

В.О. Лаганін, Н.І. Чухрай

Національний університет “Львівська політехніка”

## ДОСЛІДЖЕННЯ МАРКЕТИНГОВОЇ ПОВЕДІНКИ ГОЛОВНИХ СУБ’ЄКТІВ РИНКУ МЕТАЛОПЛАСТИКОВИХ ВІКОН

© Лаганін В.О., Чухрай Н.І., 2006

Подано характеристики ринку металопластикових вікон України, проаналізовано специфіку, тенденції та перспективи його розвитку. Досліджено ринок за п’ятьма силами за М. Портером. Проведено аналітичний огляд особливостей реалізації маркетингових стратегій та інструментів, які використовуються головними учасниками досліджуваного ринкового сегменту. Дослідження дало можливість виявити спільні ознаки і деякі розбіжності параметрів регіональних ринкових сегментів

Characteristics of the market of plastic windows of Ukraine are submitted. Specificity, tendencies and prospects of his development are analysed. The market is investigated with Porter’s method. The state-of-the-art review of features of realisation of marketing strategy and uses of toolkit of marketing by the basic participants of an investigated market segment is carried out. It gives a possibility to understand common characteristics and differences of the region market segments.

**Постановка проблеми.** Глобалізація економіки викликає посилення конкурентної боротьби за ринки збуту в усіх країнах світу. Ринкова конкуренція є не тільки інтенсивною, але й з року в рік посилюватиметься внаслідок зростання трудових та управлінських можливостей у країнах з перехідною та ринковою економікою, яка розвивається. Дослідження сутності, природи та оцінки інтенсивності конкуренції зазвичай проводиться за допомогою відповідної аналітичної концепції. За М. Портером – стан конкуренції на ринку обумовлюється його привабливістю щодо отримання довготермінових прибутків і може бути охарактеризований п’ятьма конкурентними силами:

- суперництво серед конкурентів в галузі (в ринковому сегменті);
- загроза появи нових учасників;
- конкуренція з боку товарів-субститутів;
- загроза зростання економічних можливостей та вимог покупців;
- загроза посилення ринкової влади постачальників.

П’ять сил конкуренції визначають умови, у яких функціонують ринок та його суб’єкти. Стан кожного з чинників та їх взаємодія обумовлюють можливості конкретної виробничої системи у конкурентній боротьбі та її потенціал. Для прийняття ефективних стратегічних рішень в управлінні