

УДК 338.48

Г.Р. Коpecь, В.Я. Гавран
Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра менеджменту організацій

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОЮ СФЕРОЮ У РЕГІОНІ

© *Копець Г.Р., Гавран В.Я., 2003*

Аналізуються недоліки і перспективи розвитку туристично-рекреаційної сфери та розглядаються шляхи вирішення проблем управління туристично-рекреаційною сферою.

In this article the lacks and prospects of development tourism-recreation orb are analyzed and the ways of the decision of problems of management of development tourism-recreation orb are considered.

Постановка проблеми. Удосконалення управління туристично-рекреаційною сферою 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 ефективної 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 частка туризму складала більше 10 % світової торгівлі товарами і послугами, а у 2005 році 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 темп зростання доходів від рекреації і туризму значно перевищує ці темпи у інших галузях [2, с. 261]. Отже, туристично-рекреаційна сфера (ТРС) в Україні, як і в багатьох країнах світу, може стати важливим джерелом прибутків — цим пояснюється актуальність цього дослідження.

Аналіз останніх досліджень і результатів. 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. Сучасна економіка туризму вивчається вченими М.І. Долішнім, В.С. Кравцівим, В.І. Мацолою, А. Булом, Б. Арчером, Р. Меллом, Г.А. Папіряном, В.І. Азаром, Б.Г. Гуляєвим, Н.І. Волошиним та іншими. Однак, на нашу думку, у дослідженнях вітчизняних вчених не знайшли

достатнього відображення проблеми впровадження фінансових механізмів та інформаційних технологій для розвитку ТРС.

Постановка задач. Задачею даної статті є аналіз існуючого стану ТРС та пошук реальних шляхів оптимізації управління туристично-рекреаційною сферою у регіоні.

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 (підводний туризм, сільський туризм, пізнавальний туризм, мала рекреація, мобільна і 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, бальнеогрязеві, кліматичні та приморські курорти, гірськолижні туристичні центри);
- впровадження нових форм власності в туристично-рекреаційній галузі (приватні, акціонерні, малі та спільні підприємства), що сприяє суттєвому покращанню 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.

За даними дослідників, найбільш туристично активними регіонами України є Крим, Львівська, Закарпатська та Одеська області, міста Київ і Севастополь. За 2000 рік їх консолідована частка становить: у в'їзному туризмі — 90,94 %, у виїзному туризмі — 74,47 %, у внутрішньому туризмі — 53,43 %. Кількість відвідувань України іноземними громадянами зросла у 2000 році порівняно з 1999 роком у середньому на 5 %. У 2000 році основні показники туристичної галузі мали позитивну тенденцію порівняно з попереднім роком. За умов стабільності економіки України щорічне зростання туристичних потоків у 2002—2003 роках прогнозується в середньому на 5 %, а обсяги реалізації туристичних та супутніх послуг на митній території України зростуть у найближчі роки на 10—14 % [3, с.121—122].

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 %. Ці дані відображають недостатній розвиток туристичної галузі, невідповідність туристичних послуг міжнародним стандартам та необхідність оптимізації управління рекреаційно-туристичною сферою в регіоні. Керувати туристично-рекреаційною сферою треба за умови державного та регіонального управління розвитком цієї важливою галуззю, вдосконалення фінансових механізмів та інформаційного забезпечення управління, функціонування туристично-рекреаційної сфери на основі вдосконалення законодавчої та податкової бази, сталого розвитку України.

Отже, аналіз сучасних тенденцій розвитку ТРС в Україні дозволяє 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 при належних умовах функціонування може стати однією з провідних туристичних держав світу.

Перебудова економіки та формування ринку в ТРС зумовили виникнення ряду 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 ряді країн 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 при наданні туристично-рекреаційних послуг;
- нерозвиненість фінансових механізмів ефективного 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 впровадження фінансових механізмів в управління туристично-рекреаційною сферою є їх значний вплив на ефективність функціонування даної сфери, який виявляється ось у чому:

- позитивний вплив на наповнення національного бюджету та платіжний баланс;
- зростання обсягів міжнародної торгівлі та зайнятості населення;
- накопичення коштів для досягнення економічної стабільності та природоохоронної діяльності, забезпечення якості природного середовища згідно з задекларованим в Україні сталим розвитком 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.

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 важливих 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 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 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 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. 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, обкладатись податком з продажу згідно з законодавством і перераховуватись конкретній компанії (курорту), яка реалізує право користування споживачем курортною площею. Якісне виконання договору регулюватиме 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

надано спрощений пакет відпочинкових послуг, який іде в залік основного пакета і пропонується туристичною фірмою в основному 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 при віднесенні до курортно-туристичної площі “певної категорії” (згідно з її площею та якісними характеристиками): студію (однокімнатна квартира з усіма вигодами, що містить кухонний блок із всіма сучасними пристосуваннями), односпальні, двоспальні та триспальні апартаменти, окремих 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 укладається 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 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 суттєвих економічних переваг при застосуванні 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 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 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 2000р. до \$ 220—300 млрд. у 2005 р. [4, 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 і прийняття 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 суттєві 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 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 [5]. 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-лайн 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.

Висновки. Перспективи розвитку туристично-рекреаційної сфери зумовлені значним потенціалом України. Наявний потенціал можна реалізувати за допомогою впровадження 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.

1. Папирян Г.А. *Международные экономические отношения: Экономика туризма*. — М.: Финансы и статистика. 1999. — 208 с. 2. Мацола В. *Рекреаційно-оздоровчо-туристичний комплекс (питання теорії, методології, практики)*. Інститут регіональних досліджень НАН України. — Львів, 1998. — 278 с. 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: Вид-во Нац. ун-ту “Львівська політехніка”, 2001. — С.121—122. 4. Савельєва І.В. *Новые информационные технологии и организационные формы внешнеэкономической деятельности Украины* // Вісн. Одеського держ. морського ун-ту. — Одеса, 2001. — № 6. — С. 176—183. 5. 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.

УДК 658.8

Н.С. Косар, Н.Є. Кузьо

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра економіки енергетичних і хімічних підприємств та маркетингу

МАРКЕТИНГОВА ОРІЄНТАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ МОЛОКОПЕРЕРОБНИХ ПІДПРИЄМСТВ

© Косар Н.С., Кузьо Н.Є., 2003

Проаналізовано діяльність молокопереробних підприємств Львівської області. Розглядаються особливості формування та вдосконалення комплексу маркетингу цих підприємств.

The activity of milkremoking enterprises of the Lviv area is analysed. The features of marketing complex formation and perfection of these enterprises are considered.

Постановка проблеми. Ринкові умови функціонування, посилення конкуренції на ринках молока та молочної продукції обумовлюють необхідність вдосконалення систем управління молокопереробних підприємств з використанням концепції маркетингу. Це дозволить їм максимально задовольнити потреби існуючих покупців та залучити нових, підвищити свою конкурентоспроможність. Впровадження концепції маркетингу у практику діяльності молокопереробних підприємств дасть можливість їм формувати раціональні