

Зосімова А. В.

*аспірант кафедри міжнародного бізнесу та економічного аналізу
Харківського національного університету
імені Семена Кузнеця*

Zosimova A. V.

*Postgraduate student,
Department of International Business and Economic Analysis
Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics*

ВИЯВЛЕННЯ РИЗИКІВ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МАШИНОБУДІВНИХ ПІДПРИЄМСТВ

IDENTIFICATION OF FOREIGN ECONOMIC ACTIVITY RISKS OF MACHINE-BUILDING ENTERPRISES

Анотація. У статті розкрито сутність та історичні передумови поняття ризику. Досліджено підходи до виявлення ризику у зовнішньоекономічній діяльності підприємства та класифікації ризиків, що були розроблені різними національними і закордонними авторами. Проаналізовані ризики машинобудівних підприємств Харківського регіону, що супроводжують зовнішньоекономічну діяльність.

Ключові слова: ризик, зовнішньоекономічна діяльність, машинобудівні підприємства, класифікація, підхід, концепція, конкурентоспроможність.

Постановка проблеми. Зовнішньоекономічна діяльність машинобудівних підприємств пов'язана з факторами ризику, які необхідно ідентифікувати, аналізувати та на основі цього аналізу обґрунтувати чи скоригувати стратегію підприємства. Безпека зовнішньоекономічної діяльності машинобудівного підприємства прямо залежить від умінь керівників виокремлювати ризики, що супроводжують підприємство у процесі здійснення зовнішньоекономічної та господарської діяльності. Це зумовлено тим, що управління ЗЕД машинобудівного підприємства пов'язане із прийняттям рішення в умовах недостатності інформації. Другою передумовою безпечного здійснення зовнішньоекономічної діяльності є вміння працювати з цими ризиками, їх ідентифікувати, оцінювати ступінь їх впливу на діяльність та конкурентоспроможність, аналізувати та прогнозувати подальший розвиток підприємства під впливом цих факторів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поява теорії ризиків пов'язана з азартними іграми, коли були зроблені спроби математичного обґрунтування певних комбінацій карт та вірогідності виграшу. В економічній теорії немає єдиної думки про те, хто з авторів першим застосував поняття ризику в економічній науці, але, на нашу думку, найбільш вдало це було зроблено Ф. Найтом, який у своїй роботі «Ризик, невизначеність та прибуток» виокремив ризики, які можна застрахувати, та які не підлягають страхуванню. Останні він пов'язав зі швидкими економічними змінами. Подальші дослідження теорії ризику в економіці здійснили Адам Сміт, Джон Кейнс, Джон Стюарт Мілль, Джон Моріс Кларк, Карл Маркс, Йоган фон Тюнен, Йозеф Шумпетер, Альфред Маршалл та Артур Пігу, Френк Найт, Джон фон Нейман та Оскар Моргенштерн та інші.

Метою статті є виявлення та опис основних ризиків машинобудівного підприємства під час здійснення зовнішньоекономічної діяльності, а також підбір аналітичного інструментарію для аналізу та оцінки їх впливу на безпеку здійснення зовнішньоекономічної діяльності підприємства

Виклад основного матеріалу. Перші дослідження Ф. Найта пов'язували поняття ризику з невизначеністю, можливістю, вірогідністю настання негативної події. Із плином часу теорія ризиків набула розвитку і знайшла своє відображення у різних сферах економічної науки. В.А. Акімов, С.П. Воронов, Н.Н. Радаєв [4] вказують на такі аспекти ризику, як загроза та небезпека; можливість; невизначеність. Бачення ризику як загрози розглядали такі вчені, як Р. Кантільйон [2], Ф.Х. Найт [3], Г.К. Гінс [4]. Ризик як можливість розглядалася такими авторами, як А. Сміт [6], П. Хейне [7], Й. Шумпетер [8]. Ризик як невизначеність розглядалася такими авторами, як А.Х. Уїллетт [10], Й. Пфєффер [9].

У межах теорії зовнішньої торгівлі почала розвиватися також теорія ризиків зовнішньоекономічної діяльності. Вона набула ще більшої актуальності сьогодні, тому що підсилися процеси глобалізації, спеціалізації та кооперації, підсилилася і конкуренція підприємств, компаній-товаровиробників. Кожен із них прагне зайняти найбільш вигідну позицію на міжнародному ринку та забезпечити відносно стабільний прибуток та розвиток. Але це можливо лише за умови, що підприємство витримає конкуренцію. Для безпеки підприємства під час здійснення зовнішньоекономічної діяльності моніторинг ризиків, пов'язаних із зовнішньоекономічною діяльністю, є важливою умовою конкурентоздатності на міжнародному ринку.

У статті розглянемо подолання загроз, пов'язаних із різними аспектами діяльності підприємства, та зовнішні фактори, впливати на які підприємство не має можливості. У межах теорії ризиків буде проведено подальше дослідження. Також розглянемо, які саме заходи та дії потрібно здійснювати підприємству для успішної зовнішньоекономічної діяльності.

У дисертації О.С. Мантур-Чубатої [21] ризик розглядається водночас із об'єктивної та суб'єктивної позиції як такий, що виникає у момент необхідності прийняти рішення на основі альтернатив. Тобто, з одного боку, це – об'єктивна наявність ризиків, з іншого – суб'єктивність

прийняття рішення на основі розрахунку альтернатив щодо кожного з видів ризиків.

В академічному тлумачному словнику ризик – це усвідомлена можливість небезпеки; можливість збитків або невдачі у якійсь справі.

У зовнішньоекономічній діяльності, як вже було вище зазначено, ризики пов'язували з невизначеністю, можливістю, вірогідністю настання негативної події. Тому ризик у зовнішньоекономічній діяльності машинобудівного підприємства, на думку автора, є економічною категорією, яка характеризує невизначеність, можливість та вірогідність настання негативної події у процесі здійснення зовнішньоекономічної діяльності.

Відповідно до економічних досліджень [16] ризик виконує такі функції, як інноваційна – пошук вирішення загрозливої ситуації з використанням новітніх методів

(використання інновацій для усунення ризику); регулююча – спонукає підприємство до прийняття рішень та розвитку, не дозволяє підприємству перебувати у стані стагнації (що неможливо, якщо підприємство має конкурувати на ринку); захисна – спрямована на завчасне реагування та проактивне управління ризиками; аналітична – аналіз шляхів подолання ризику та вибір найменш загрозливого.

Здійснення зовнішньоекономічної діяльності пов'язано з видами ризиків, які виокремлюються за різними класифікаційними ознаками. У таблиці 1 наведено ризики та групи ризиків, які виокремлювали вітчизняні та закордонні автори.

Наприклад, професор Сідней Около [11] поділяє їх на стратегічний, операційний, політичний, пов'язаний із країною, технологічний ризик, екологічний, економічний, девальвації та інфляції, складність репатріації прибутку

Таблиця 1

Ризики у зовнішньоекономічній діяльності

№ п/п	Автори	Назва груп ризиків
1.	Сідней Около [13]	Стратегічний, операційний, політичний, технологічний, екологічний, економічний, фінансовий, ризик тероризму.
2.	Кавусгіл С.Т., Найт Г. та Рейзенберг Дж. Р. [14]	Комерційний, фінансовий, ризик країни, крос-культурний.
3.	Рум'янцев А.П. [15]	Ризики, пов'язані з вибором країни, з вибором партнера, з укладанням міжнародних господарських контрактів, із митним регулюванням, маркетингові, транспортні комерційні.
4.	Стрельбіцька Н.С. [16]	Ризик країни, митний ризик, валютний ризик, ризики міжнародного маркетингу, ризики міжнародних перевезень (транспортний ризик), ризик міжнародного контракту, пов'язанні з іноземним контрагентом, ризики міжнародного конкурентного середовища.
5.	Петросян Н.Е. [17]	Митні, комерційні, маркетингові (інформаційний, галузевий, інноваційний), надійність партнера, політичні, макроекономічні (внутрішня економіка країни, економіка країни-партнера, заборгованість). Виокремлює у структуру п'ять основних груп ризиків ЗЕД(пов'язані з умовами контракту, щодо територіального положення, щодо етапу угоди, щодо можливості впливу на ризик, щодо процесу підписання угоди).
6.	Свідерська А. [18]	Щодо договірному процесу ризику ЗЕД можна поділити на три групи: ризики, пов'язані з умовами контракту; ризики контрагента; ризики, пов'язані з виконанням контракту підприємством.
7.	Ларіонова Н.А. [19]	Внутрішні ризики: підприємницькі (нестійкість попиту та цін на продукцію та сировинні ресурси; високий рівень постійних витрат; неможливість забезпечити нормальну масу, норму та динаміку прибутку; високий рівень конкуренції), фінансовий (нестійкість фінансових умов кредитування, високі відсоткові ставки за кредитами, дивідендна політика підприємства).
8.	Волкодавова Є.В., Ханбікова Л.В. [20]	Щодо процесу підписання контракту: пов'язані з умовами договору (пов'язані з товаром, його якістю, пакуванням та ціною; умови постачання; вибір валютно-фінансових умов контракту; форс-мажорних обставин; розірвання контракту та відповідальність за невиконання умов; арбітраж), зовнішні щодо договору (політичні; макроекономічні; надійності партнера; юридичні; кримінальні; маркетингові; інформаційні; галузеві; інноваційні; транспортні). Зовнішньоекономічних операцій: за характером обліку (зовнішні та внутрішні (технічні; виробничі; ризики страйків, бойкотів, крадіжок; ресурсні; організаційні)); щодо етапу угоди (у процесі митного оформлення; у процесі сертифікації продукції; інвестиційні; виробничі; комерційні; транспортні); за джерелом виникнення (суб'єктивний та об'єктивний); за можливістю впливу на ризик (ті, якими фірма може керувати, ті, що опосередковано керуються, взагалі неможливо ними керувати); за територіальним положенням (за кордоном, на кордоні, на внутрішньому ринку).
9.	Савлук Н. [17]	Ризик країни (політичні та економічні події), валютний ризик (зміна курсу валют або купівельної здатності валюти), контрагента (вірогідність невиконання умов контракту, неоплати коштів за поставлений товар), ризик банків (через недостатню надійність банків).
10.	Ernst&Young та Oxford Analytica	Основні стратегічні ризики міжнародного бізнесу: макрозагрози (зміна клімату, енергозбереження, проблеми з постачанням та споживанням, невизначена енергетична політика), загрози, пов'язані з операційною діяльністю (нестача людського капіталу, погіршення фінансових умов, управління втратами), галузеві загрози (конкуренція за резерви, політичний тиск під час отримання доступу до резервів).
11.	Консалтингова компанія Deloitte	Лібералізація, глобалізація, постачання енергоресурсів, геополітика, економічні умови, екологія, інформаційні та комунікаційні технології, енергетичні технології, тероризм та організована злочинність, попит споживачів.
12.	Global Insight (IHS Markit (INFO)	Політичної нестабільності та насилля, неефективності державного управління, недієвості управління, недотримання норм права, корупції.

та капіталу, ризик тероризму. Така класифікація ризиків дуже вдало враховує екологічний аспект, бо екологічне виробництво стало важливим складником будь-якого бізнесу. Але ця система показників не враховує безпосередньої надійності партнера та відповідальності за недотримання вимог договорів.

Учені С.Т. Кавусгїл, Г. Найт та Дж.Р. Рейзенберг [12] давали таку класифікацію ризиків у зовнішньоекономічній діяльності: комерційні ризики, фінансові ризики, ризики пов'язані з країною, крос-культурні ризики. Ця класифікація враховує такий показник, як інтенсивність конкуренції, що є важливою ознакою цільового ринку. Але, незважаючи на це, тут не враховано геополітичні чинники та міжнародні відносини загалом, що можуть стати серйозною перешкодою для машинобудівного підприємства.

А.П. Рум'янцев [15] у своїй класифікації ризиків наголошує на тому, що до складу ризиків, які підприємство має враховувати у своїй діяльності, входять політичні, макроекономічні, відповідальність та надійність партнера, маркетингові ризики (галузеві, інформаційні, інноваційні), транспортні, ризики, пов'язані з міжнародними контрактами, комерційні (остання група ризиків характеризується вчасним проходженням сертифікації), ризики, пов'язані з проходженням митниці та зі складанням документації, митного законодавства, вибором видів транспорту для найбільш економічного перевезення товарів. Така класифікація є досить функціональною та враховує більшість позитивних та негативних впливів зовнішньоекономічної діяльності, але не враховує часовий аспект.

У своїх дослідженнях ризиків ЗЕД аудиторсько-консалтингова фірма Ernst&Young і глобальна аналітична та консультативна компанія Oxford Analytica використовують поділ ризиків на стратегічні та операційні. До групи стратегічних ризиків вони віднесли ті, що пов'язані зі зміною клімату, енергозбереженням, із проблемами постачання та споживання, з невизначеністю енергетичної політики. Друга група операційних ризиків охоплює нестачу людського капіталу, погіршення фіскальних умов, управління втратами. Ця система ризиків є актуальною, автори намагалися розкрити всі види ризиків, що супроводжують підприємства під час ЗЕД. Але, на думку автора, у ній не враховано політики країн-партнерів, бо через ці ризики зовнішньоекономічні діяльності між ними може бути частково припинена чи обмежена.

Консалтингова компанія Deloitte у своїх дослідженнях виокремила ризики лібералізації, глобалізації, постачання енергоресурсів, геополітики, економічних умов, екології, інформаційних та комунікаційних технологій, енергетичних технологій, тероризму та організованої злочинності, попиту споживачів. Ця класифікація ризиків є практично зумовленою та акумулює у собі найбільш поширені види ризиків. Але водночас вона не враховує валютних ризиків, які обов'язково супроводжують підприємство під час здійснення ЗЕД, а також соціальних ризиків, які є досить актуальними за умов соціальної напруги та великої кількості інформаційних війн.

Інформаційно-аналітична та експертна компанія Global Insight (IHS Markit (INFO) розробила класифікацію ризиків ЗЕД, яка включає п'ять класифікаційних груп ризиків (політичної нестабільності та насилля, неефективності державного управління, неієвності управління, недотримання норм права, корупції). Таким чином, система ризиків, що розроблена Global Insight, є дещо спрямованою на подолання зовнішніх ризиків, при цьому ризиків, що виходять зі діяльності підприємства, досить мало. Не враховані ризики соціального характеру та фінансово-економічного стану підприємства.

Виходячи з розглянутих класифікацій ризиків, можна дійти висновку, що для підприємств машинобудування Харківської області потрібно розробити класифікацію,

Таблиця 2

Основні ризики зовнішньоекономічної діяльності машинобудівних підприємств

Група ризиків	Назва ризиків
Економічні	Високий рівень постійних витрат Неможливість забезпечити нормальну масу, норму та динаміку прибутку Дивідендна політика підприємства Операційний Комерційний Стратегічний Експортно-імпорتنі
Контрагентів	Розрив контракту та відповідальність за недотримання умов Надійність партнера Пов'язані з умовами контракту Ризики контрагента Виробничо-збутової та науково-технічної кооперації Виконання контракту підприємством Умови поставки Валютно-фінансові умови контракту
Країни	Кримінальні Соціальні та природні непередбачувані Митні Крос-культурний Тероризму
Маркетингові	Високий рівень конкуренції Пов'язані з товаром, його якістю, пакуванням та ціною Інформаційний, галузевий, інноваційний
Макроекономічні	Нестійкість попиту та цін на продукцію, на сировину Загальноекономічні
Політичні	Вплив політичних умов за кордоном та всередині країни Обмеження та санкції
Правові	Арбітраж Юридичні
Ресурсні	Ризики страйків (людські ресурси) Ризики, пов'язані з виробництвом
Техніко-технологічні	Технологічні Технічні Інноваційні Організаційні (організація виробництва)
Транспортні	Ризики, пов'язані із транспортуванням товарів Форс-мажорні обставини Втрата/ушкодження товару під час транспортування Людський фактор під час транспортування (хвороба, травмування, помилка)
Фінансові	Нестійкість фінансових умов кредитування Високі відсоткові ставки за кредитами Фінансово-інвестиційні Валютний Банківський (ненадійність банків)
Екологічні	Забруднення навколишнього середовища Безпека під час здійснення зовнішньоекономічної діяльності Стан екології загалом у країні Рівень екологічної культури у компанії

яка б відповідала національним та галузевим особливостям. Тому до головних ризиків автором було віднесено такі (таблиця 2).

Класифікація основних ризиків зовнішньоекономічної діяльності заснована на їх впливі на діяльність підприємства та здійснення ним зовнішньоекономічної діяльності. Автором було запропоновано власну класифікацію на основі досліджених класифікацій українських на закордонних авторів.

Розглянемо, які ризики виокремлюють у своїй зовнішньоекономічній діяльності підприємства машинобудівної галузі Харківської області.

У своїй діяльності ПАТ «Електромашина», ПАТ «Турбогаз», ПАТ «ХАРП», ПАТ ХЕЛЗ «Укрелектромаш», ПАТ «Світло Шахтаря» виділяють такі види ризиків, як неконвертованість української гривні, валютний контроль та інфляція, нестабільність податкового та митного законодавства України, донарахування штрафів та пені за невірне трактування законів, при цьому податкові перевірки можуть охоплювати термін 3 роки з моменту здійснення операції. Окрім того, існує суттєвий ризик зміни цін на продукцію, що випускається, та кредитний ризик, вира-

жений у ймовірності появи дебіторської заборгованості. Також є кредитні ризики, ринкові ризики, що складаються з валютних, відсоткових та ризиків зміни цін на товари, ризик ліквідності. При цьому кредитний ризик включає такі елементи, як ризик неплатоспроможності дебітора, поява простроченої дебіторської заборгованості. Також підприємства виділяють ризики, що притаманні різним видам капіталу, і відсутність державної цільової програми підтримки вітчизняного виробника.

Висновки. Таким чином, зовнішньоекономічна діяльність підприємств залежить від багатьох ризиків, що охоплюють не лише їхню виробничу, фінансову, економічну, інвестиційну діяльність, але і зовнішні ризики всередині країни та поза її межами, соціально-демографічні та екологічні ризики, геополітику та міжнародні відносини. Порівнявши ризики, які виділяють автори, та ризики, які виділяють підприємства, ми побачили, що підприємства часто не виділяють в окремі групи ризиків міжнародні відносини, геополітику, соціальні ризики, екологічні ризики. Вони є досить важливими для забезпечення конкурентоспроможності підприємства під час здійснення зовнішньоекономічної діяльності.

Список використаних джерел:

1. Core principles for effective banking supervision. Basle Committee on Banking Supervision, 1997, April.
2. Cantillon R. Essai sur la nature du commerce en general. Paris, 1952. P. 28-33.
3. Frank H. Knight. The Meaning of Risk and Uncertainty. In: F. Knight. Risk, Uncertainty, and Profit. Boston: Houghton Mifflin Co, 1921, p. 210-235.
4. Гинс Г.К. Предприниматель. – М.: «Посев». – 1992. – [Електронне джерело]. – Режим доступу: <https://www.litmir.me/br/?b=574086>
5. Акимов В.А. Концепции риска и концепции анализа риска / В.А. Акимов, С.П. Воронов, Н.Н. Радаев // Стратегия гражданской защиты: проблемы и исследования. – 2013. – [Електронне джерело]. – Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsii-riska-i-kontseptsii-analiza-riska>
6. Смит А. «Исследование о природе и причинах богатства народов». – 1776. – [Електронне джерело]. – Режим доступу: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Econom/smit/smit_1.pdf
7. Хейнэ П. Экономический образ мышления. – 1987. – [Електронне джерело]. – Режим доступу: http://www.libertarium.ru/lib_thinking
8. Шумпетер Й. Теория экономического розвитку. – 1912. – [Електронне джерело]. – Режим доступу: <http://socioline.ru/book/j-shumpeter-teoriya-ekonomicheskogo-razvitiya>
9. Pfeiffer J. Insurance and Economic Theory, Irvin Inc., Homewood, Illinois, 1956.
10. Willett A.H. The Economic Theory of Risk Insurance, University of Pennsylvania Press, Philadelphia 1951.
11. Мельник О.Г. Діагностика факторів впливу на експортну діяльність підприємства / О.Г. Мельник, М.Я. Нагірна // Інноваційна економіка. – 2013. – № 5(43). – С. 63-66.
12. Тарасова К.І. Класифікація ризикоутворюючих факторів в діяльності підприємства / К.І. Тарасова // Materialy IX Miedzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji «Nauka: teoria i praktyka – 2013» (07-15 sierpnia 2013). Volume 3. Ekonomiczne nauki: Przemysl. Nauka I studia. – 2013. – С. 21-25.
13. Okolo S. Risks in International Business / Sidney Okolo // [Електронне джерело]. – Режим доступу: <http://ezinearticles.com/?Risks-in-International-Business&id=1331702>
14. Cavusgil S.T. International business the new realities / S.T. Cavusgil, G. Knight, John R. Riesenberger // Monography. – Second Edition. – 2012. – Boston: Prenties Hall.
15. Герасимова Н. Управління ризиками у зовнішньоекономічній діяльності підприємства / Н. Герасимова, О. Гоменюк. – [Електронне джерело]. – Режим доступу: <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/18805/1/135.pdf>
16. Стрельбицька Н.С. Уніфікований міжнародний стандарт ризик-менеджменту як відповідь на виклики глобалізації / Н.С. Стрельбицька // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2011. – Вип. 2(5). – [Електронне джерело]. – Режим доступу: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2011/11snyvnh.pdf>
17. Петросян Н.Э. Основные риски внешнеэкономической деятельности российских компаний / Н.Э. Петросян // Известия ПГПУ им. В.Г. Беллинского. – № 24. – 2011. – С. 374-377. [Електронне джерело]. – Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/v/osnovnye-riski-vneshneekonomicheskoy-deyatelnosti-rossiyskih-kompaniy>
18. Свідерська А. Поняття та класифікація ризиків у зовнішньоекономічній діяльності підприємства / Антоніна Свідерська // Галицький економічний вісник – Тернопіль: ТНТУ, 2014. – Том 46. – № 3. – С. 113-121. – [Електронне джерело]. – Режим доступу: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/5349/2/GEB_2014v46n3_Antonina_Sviderska-The_concept_and_113-121.pdf
19. Ларионова Н.А. Риски и устойчивость внешнеэкономической деятельности предприятий / Н.А. Ларионова // [Електронне джерело] – Режим доступу: http://www.confcontact.com/20110225/ek1_larion.php
20. Волкодаева Е.В. Классификация рисков как инструмент подсистемы управления бизнес-процессами внешнеэкономической деятельности промышленных предприятий / Е.В. Волкодаева, Л.В. Ханбикова // Вестник Самарского государственного университета. – 2013. – № 4. – С. 26-29.
21. Мантур-Чубата О.С. Організаційно-економічний механізм управління ризиками зовнішньоекономічної діяльності підприємства. Хмельницький. – 2015. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.khnu.km.ua/root/res/2-21-18-10.pdf>

Аннотация. В статье раскрыта сущность и исторические предпосылки понятия риска. Исследованы подходы к выявлению риска во внешнеэкономической деятельности предприятия и классификации рисков, разработанные различными национальными и зарубежными авторами. Проанализированы риски машиностроительных предприятий Харьковской области, сопровождающие внешнеэкономическую деятельность.

Ключевые слова: риск, внешнеэкономическая деятельность, машиностроительные предприятия, классификация, подход, концепция, конкурентоспособность.

Summary. The essence and historical preconditions of the concept of risk were disclosed. The approaches to the identification of risk in the foreign economic activity of the enterprise and the classification of risks, which were developed by various national and foreign authors, were investigated. The risks of machine-building enterprises of the Kharkiv region that accompany foreign economic activity are analyzed.

Key words: risk, foreign economic activity, machine-building enterprises, classification, approach, concept, competitiveness.

УДК 339.138:061.5

Іванова Л. О.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економіки, менеджменту та готельно-ресторанного бізнесу
Львівського державного університету фізичної культури
імені Івана Боберського*

Вовчанська О. М.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри маркетингу
Львівського торговельно-економічного університету*

Ivanova L. O.

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor Economics, Management
and Hotel and restaurant business Department
Lviv State University of Physical Culture of I. Boberskogo*

Vovchanska O. M.

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor marketing Department
Lviv University of Trade and Economics*

ОСОБЛИВОСТІ МАРКЕТИНГОВОГО УПРАВЛІННЯ ЛОЯЛЬНІСТЮ КЛІЄНТІВ РОЗДРІБНИХ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

SPECIFICS OF MARKETING MANAGEMENT OF CLIENTS' LOYALTY IN RETAIL BUSINESSES

Анотація. Стаття присвячена особливостям управління лояльністю клієнтів роздрібних торговельних підприємств на засадах маркетингу. Визначено, що досвід клієнта щодо придбання продукту має вирішальний вплив на здійснення повторної покупки, тому важливим є вивчення поведінки клієнтів роздрібних торговельних підприємств та вимірювання їх рівня задоволеності. Виявлено, що на задоволення потреб клієнтів роздрібних торговельних підприємств безпосередньо впливають чинники змін у зовнішньому середовищі (ринкова кон'юнктура) та у внутрішньому середовищі (інновації). Розглянуто складники комплексу маркетингового управління лояльністю клієнтів роздрібно-торговельного підприємства, такі як моніторинг ринкового середовища, оцінювання наявного рівня лояльності, сегментація ринку для актуалізації профілю споживача, позиціонування ринкової пропозиції роздрібно-торговельного підприємства; формування карти преференцій покупців з позиції важливості критеріїв вибору.

Ключові слова: роздрібна торгівля, лояльність, лояльність споживачів, маркетинг, конкуренція, програма лояльності, сегментація.

Постановка проблеми. Сучасний рівень економічних відносин на ринку товарів і послуг характеризується високою конкуренцією між виробниками і продавцями, а споживач є головною ланкою у системі ринкових від-

носин. Пріоритетним завданням сучасного маркетингу в роздрібній торгівлі є формування лояльних споживачів, перехід від разових угод до встановлення довгострокових партнерських відносин зі споживачами за