

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПВНЗ „ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ”**

ГОТРА ВІКТОРІЯ ВІКТОРІВНА

УДК 338.242:338.46.00912

**УПРАВЛІННЯ ФОРМУВАННЯМ КОНКУРЕНТНОГО
СЕРЕДОВИЩА ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління
підприємствами
(машинобудування, агропромисловий комплекс,
туристичні підприємства та підприємства
рекреаційного комплексу)

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Київ – 2009

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі економіки та менеджменту Мукачівського державного університету Міністерства освіти і науки України

Науковий керівник: доктор економічних наук, професор
Ареф'єва Олена Володимирівна,
завідувач кафедри економіки
Європейського університету (м. Київ)

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор
Єрмошенко Микола Миколайович,
проректор з наукової роботи Національної академії
управління (м. Київ)
Заслужений діяч науки і техніки України.

кандидат економічних наук, доцент
Герасимчук Наталія Андріївна,
Національний університет біоресурсів і
природокористування України (м. Київ)
доцент кафедри аграрної економіки

Захист відбудеться 18 березня 2008 р. о 14 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради, шифр К 26.063.01, у Європейському університеті за адресою: 03115, м. Київ, бульв. Вернадського 16-в

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Європейського університету за адресою: 03115, м. Київ, вул. Депутатська 15/ 17

Автореферат розісланий “ 16 ” лютого 2009 р.

Вчений секретар спеціалізованої ради
кандидат економічних наук, доцент

Луцій О.П.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність роботи. У світі надзвичайно високими темпами розвивається сфера послуг, у якій значна частина припадає на рекреаційно-оздоровчий комплекс. Українські підприємства цього комплексу поступово заявляють про себе у висококонкурентному глобальному середовищі, яке визначає необхідність швидкої реакції на зміни та здатності управляти змінами на своєму ринку. Прискорити і полегшити виконання цих вимог до українських підприємств можна завдяки розробці заходів щодо управління формуванням конкурентного середовища, перетворивши стратегію пристосування до вимог ринку на стратегію управління середовищем існування. Сучасний розвиток економічної науки базується на концепції кластерної економіки, а тому кластерна модель є необхідною складовою ефективного управління, оскільки завдяки структурованій кооперації в межах кластеру досягається ефект масштабу, який необхідний для виконання задач підвищеної складності, до яких відноситься задача управління формуванням конкурентного середовища, а також посилюються інформаційні потоки, які створюють сприятливе середовище для виникнення нових конкурентоспроможних послуг, зокрема у подальшій розбудові інституту сільського зеленого туризму.

Таким чином, проблема управління формуванням конкурентного середовища підприємств сфери послуг шляхом кластеризації підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг Закарпаття з метою підвищення ефективності їх функціонування є надзвичайно актуальною.

Підґрунтям для аналізу та розробки шляхів вирішення зазначеної проблеми є досвід, відображений у працях відомих зарубіжних та вітчизняних вчених, серед яких: Ареф'єва О., Бородатов А., Васильєв В., Герасимчук Н., Дахмен Є., Длугопольський О., Єрмошенко М., Зіемеле А., Карлберг О., Крикавський Є., Княгинин В., Кожевнікова В., Куртева Т., Кульчицька Н., Лозинський С., Лімер Е., Мигранян А., Панченко Л., Портер М., Роглев Х., Фельдман В., Філіппов П., Філіппова І., Цихан Т., Чухрай Н., Чечелюк П., Щедровицький П., Ялов Д. та інші.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано відповідно до плану науково-дослідних робіт Мукачівського державного університету „Організація та управління економічними процесами в сучасних умовах”(номер державної реєстрації № 0105U002617). Особисто автором визначено: роль, місце та специфіку конкурентного середовища підприємств сфери послуг,

вплив розвитку підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг Закарпаття на промисловий потенціал Карпатського регіону.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є розробка методичних положень і практичних рекомендацій з формування конкурентного середовища підприємств сфери послуг, зокрема рекреаційно-оздоровчих підприємств Закарпаття.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначені і виконані такі завдання:

вивчені фактори, що визначають конкурентне середовище підприємства для визначення його специфічних особливостей;

визначена сутність сфери послуг та її структура, з якої виокремлений сільський зелений туризм як найбільш перспективний напрямок розвитку рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг;

проаналізовані традиційні та сучасні підходи до управління, на основі яких визначені теоретичні підходи до управління співпрацею конкурентів на ринку рекреаційно-оздоровчих послуг;

узагальнені існуючі підходи до визначення поняття «кластер» для обґрунтування теоретичних засад здійснення кластеризації підприємств;

системно проаналізований загальний стан соціально-економічного розвитку Карпатського регіону для визначення ступеню конкурентності його ринкового середовища;

розглянутий існуючий стан попиту на рекреаційно-оздоровчі послуги та ступінь його задоволення наявними на ринку підприємствами;

методично обґрунтована здатність підприємств області адаптуватись до вимог ринку на основі визначення рівня чистого прибутку у рекреаційно-оздоровчих підприємствах із застосуванням кореляційно-регресивного аналізу;

створена концепція управління формуванням конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг для вирішення завдань виходу на новий рівень господарювання;

розроблені організаційні рекомендації по формуванню кластерів рекреаційно-оздоровчих підприємств для мінімізації витрат на початковому етапі створення кластеру;

сформовані туристичні кластерні карти Закарпаття для визначення перспектив подальшого процесу інтеграції підприємств у кластери;

обґрунтований методичний підхід та технологія кластеризації на базі підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу Закарпатської області.

Об'єктом дослідження є процес формування конкурентного середовища рекреаційно-оздоровчих підприємств сфери послуг Закарпаття.

Предмет дослідження – теоретичні засади та методичні положення щодо управління формуванням конкурентного середовища рекреаційно-оздоровчих підприємств Закарпаття.

Методи дослідження. Теоретичною та методологічною базою дослідження є фундаментальні положення економічної теорії та теорій управління, які висвітлені в наукових працях провідних українських та зарубіжних вчених. Під час вирішення поставлених завдань використовувалися такі методи дослідження: *логічне узагальнення* – для уточнення сутності понять «послуга», «сфера послуг», «конкурентне середовище»; *діалектичний метод* – для дослідження соціально-економічної сутності конкурентного середовища сфери послуг; *порівняння* – з метою порівняння особливостей становлення і управління розвитком сільського зеленого туризму в Україні та зарубіжних країнах; *кореляційно-регресивний аналіз* – для розробки заходів управління прибутком рекреаційно-оздоровчих підприємств Закарпаття через призму впливу факторів конкурентного середовища; *метод кластерного аналізу* – при визначенні можливостей формування конкурентного середовища; *бенчмаркінгу* – для визначення ступеню покращення конкурентоспроможності підприємств, що входять у побудований туристичний кластер «Закарпаття», *критичного аналізу та узагальнення теоретичних досліджень* – для теоретичного узагальнення одержаних результатів і формування практичних рекомендацій щодо заходів по формуванню конкурентного середовища рекреаційно-оздоровчими підприємствами Закарпаття.

Вихідною інформацією для здійснення досліджень були використані: статистичні збірники Державного комітету статистики України; звітність санаторіїв Закарпаття за 2003-2007 роки; власні дослідження суб'єктів підприємницької діяльності у Свалявському та Мукачівському районах Закарпатської області, які надають послуги сільського зеленого туризму.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розробці комплексу теоретичних підходів і методичних положень щодо удосконалення господарської діяльності підприємств сфери послуг шляхом підвищення ефективності управління формуванням їх конкурентного середовища. Новизна проведеного дослідження та особливості доробок автора визначаються такими конкретними результатами.

Вперше:

- розроблено концепцію управління формуванням конкурентного середовища підприємств сфери послуг рекреаційно-оздоровчого комплексу, яка включає створення інституційного забезпечення на базі сформованих кластерів;

Удосконалено:

- визначення поняття «конкурентне середовище сфери послуг», на відміну від існуючих, як міри гармонізації у часі і просторі економічних інтересів підприємства та пов'язаних з ним суб'єктів зовнішнього середовища, що діють поза його межами в умовах обмеженості ресурсів для задоволення його потреб на ринку послуг, для визначення об'єкту, на який буде здійснюватися керований вплив;

- класифікацію рис конкурентного середовища шляхом доповнення специфічних ознак для рекреаційно-оздоровчих підприємств: валовий регіональний продукт, платоспроможний попит населення, обсяг капітальних інвестицій, що дає можливість більш повно дослідити ступінь конкурентності середовища цих підприємств;

- теоретичні підходи до управління співпрацею конкурентів на ринку рекреаційно-оздоровчих послуг з метою підвищення їх якості, розширення номенклатури та асортименту.

Дістало подальший розвиток:

- визначення перспективних напрямів розвитку сфери послуг на макро- та мезорівні та на підставі встановлених тенденцій створити систему формування конкурентного середовища у Карпатському регіоні;

- застосування методу аутсорсингу для управління рекреаційно-оздоровчими підприємствами на базі делегування повноважень і мінімізації витрат на їх виконання та як підстави для їх кластеризації;

- методичний підхід до визначення рівня чистого прибутку у рекреаційно-оздоровчих підприємствах із застосуванням кореляційно-регресивного аналізу, що дозволяє розробити заходи управління ним.

Практичне значення отриманих результатів. Розроблені пропозиції і рекомендації щодо розвитку конкурентного середовища та створення туристичного кластеру «Закарпаття» доведені до рівня практичних рекомендацій і використані на окремих підприємствах. Запропоновані методичні розробки автора були апробовані на ряді підприємств України, що підтверджується відповідними довідками, зокрема у відділі туризму Закарпатської обласної адміністрації (довідка № 254 від 26.03.2008р.), санаторіях ДП Клінічний санаторій «Карпати», (довідка № 226 від 7.05.2008 р.), ДП Санаторій «Сонячне Закарпаття» (довідка № 343 від 8.05.2008р.).

Результати дисертаційного дослідження активно використовуються в навчальному процесі економічного факультету при викладанні

дисциплін “Стратегічне управління”, “Менеджмент підприємств невиробничої сфери” для фахівців спеціальності „Менеджмент” ОКР „Бакалавр” та „Магістр”.

Особистий внесок здобувача. Наукові положення, розробки та пропозиції, що містяться в роботі, одержані автором самостійно. Їхній зміст висвітлено у 18 індивідуальних наукових працях дисертанта.

Апробація результатів дисертації. Результати досліджень відображені у наукових працях автора та у матеріалах науково-практичних конференцій. Основні результати досліджень доповідалися та отримали схвальні оцінки на наукових конференціях: VI Міжнародній науково - практичній конференції „Теорія і практика економіки та підприємництва” (м. Алушта, 2007), XII Міжнародній науково - практичній конференції „XXI століття: Наука. Технологія. Освіта” (м. Мукачеве, 2007), Науково - практичній конференції „Теорія та практика державного управління в умовах євроінтеграції” (м. Луцьк, 2006), XI Міжнародній науково-практичній конференції “Інформаційні технології в економіці, менеджменті і бізнесі. Проблеми науки, практики і освіти” (м.Київ, 2006), III міжнародній науково - практичній конференції „Теорія і практика економіки та підприємництва”(м. Алушта, 2006), Всеукраїнській науково - практичній конференції „Фінансове та інституційне забезпечення підприємництва в Україні” (м. Київ, 2005), X Міжнародній науково - практичній конференції „Інформаційні технології в економіці, менеджменті і бізнесі. Проблеми науки, практики і освіти.” (м.Київ, 2005), III Міжнародній науково - практичній конференції „Маркетингові дослідження в Україні” (м. Київ, 2004).

Публікації. За темою дослідження опубліковано 18 наукових праць, з них 10 статей у фахових виданнях, 8 тез за матеріалами конференцій. Загальний обсяг публікацій становить 6,31 ум.-друк. арк., з них особисто автору належать – 5,44 ум.-друк. аркушів.

Структура та обсяг роботи. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів (10-ти підрозділів), висновків, списку використаних джерел. Дисертація викладена на 196 сторінках, містить 32 рисунки, 36 таблиць. Список використаних джерел включає 147 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертаційної роботи, сформульовано мету і задачі дослідження, розкрито наукову новизну і практичну значимість отриманих результатів.

У **першому розділі** розглянуто теоретичні основи формування та засади управління конкурентним середовищем підприємств сфери

послуг: визначено основні характеристики цієї економічної категорії, проведено порівняльний аналіз основних методик управління підприємствами сфери послуг, вивчено основні складові конкурентного середовища та можливості управління його формуванням.

Проведено узагальнення термінології конкурентного середовища підприємств сфери послуг, яке дозволило встановити суттєві характеристики цієї економічної категорії і запропонувати визначення конкурентного середовища як міри гармонізації у часі і у просторі економічних інтересів підприємства з інтересами пов'язаних з ним суб'єктів зовнішнього середовища, що діють поза межами підприємства в умовах обмеженості ресурсів для задоволення власних потреб на ринку послуг.

Проаналізовані складові конкурентного середовища і виділені особливі фактори, що впливають на його формування саме на підприємствах рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг. Фактори, що були виокремлені для аналізу з усієї сукупності, подані на рис.1.

Рис. 1. Фактори, за допомогою яких аналізується конкурентне середовище сфери послуг.

Найбільш специфічними є наявність природно-ресурсної бази, рівень валового регіонального продукту, платоспроможний попит населення. Інші фактори, притаманні конкурентному середовищу, загалом і є його невід'ємними складовими.

На основі проведеного узагальнення особливостей сфери послуг виведено її визначення як системи економічно зацікавлених осіб, головним інтересом яких є послуги як результат задоволення потреб та засіб отримання прибутку. Відповідно центральним об'єктом сфери послуг, який визначає її структуру, обрано послугу як об'єкт продажу у вигляді дій, вигод або задоволень.

Дослідження особливостей управління сферою послуг виявило пряму її залежність від чотирьох базових властивостей послуг, які притаманні усій їх різноманітності: невідчутність, невіддільність від джерела надання, несталість якості та неможливість зберігання. Ці властивості зумовлюють особливості системи управління, вимагають від неї гнучкості та швидкості прийняття рішень, а також різноманітності підходів та особистої уваги до отримувача послуги. Оскільки в рамках традиційної ієрархічної системи управління всі ці вимоги виконати неможливо, тому в роботі запропоновано управління підприємствами сфери послуг на засадах використання аутсорсингу як методу удосконалення системи перерозподілу функцій управління як

серед структурних ланок підприємства, так і серед зовнішніх підприємств та організацій, які пов'язані з підприємством юридичним шляхом. Аудиторинг дає можливість ефективно управляти не тільки процесами надання послуг на підприємстві, але і процесом управління формуванням конкурентного середовища підприємства через делегування повноважень і таким чином зменшення інтенсивності конкуренції.

Доведено доцільність вивчення об'єкту дослідження на базі підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу, зокрема такої інноваційної його складової, як сільський зелений туризм, як перспективної складової сфери послуг із врахуванням наявності базових умов для розвитку. В рамках дослідження проаналізовано та розкрито об'єктивний характер та сутність поняття «сільський зелений туризм». Проаналізувавши систему цих послуг та іноземний досвід їх надання, запропоновано розвиток сільського зеленого туризму разом з великими підприємствами рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг, що дає можливість їх взаємного розвитку.

Автором встановлено, що для ефективної реалізації співпраці зеленого туризму з великими підприємствами рекреаційно-оздоровчого комплексу найбільш ефективним методом, який посилить конкурентні переваги обох сторін, є кластерні об'єднання. Для врахування специфіки підприємств сфери послуг вивчені існуючі підходи до визначення поняття та етапів створення кластерних об'єднань.

Проведене дослідження сутності поняття „кластер” та основних етапів кластерного аналізу дозволило визначити основні етапи об'єднання підприємств у кластерні об'єднання: перший етап – аналіз конкурентного середовища з метою визначення доцільності об'єднання у кластер, як засобу управління конкурентним середовищем, другий етап – розробка алгоритму об'єднання проаналізованих підприємств у кластер, третій етап – перевірка результатів кластеризації, тобто оцінка ефективності управління конкурентним середовищем підприємств методом бенчмаркінгу.

За результатами проведеного аналізу етапів кластеризації автором сформульовано систему заходів управління формуванням конкурентного середовища та запропоновано кластеризацію підприємств сфери послуг з метою створення сприятливого конкурентного середовища на базі використання чотирьох етапів із застосуванням ієрархічних методів.

У другому розділі "Аналіз складових конкурентного середовища та стану господарської діяльності підприємств сфери послуг" досліджено складові конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг, здійснено оцінку

його інтенсивності по факторах впливу, досліджено їх функціонування у Закарпатській області та розроблено кореляційно - регресійні моделі управління чистим прибутком кожного з досліджених підприємств.

Об'єктом дослідження стану та можливостей формування конкурентного середовища стали сім санаторіїв Закарпаття та суб'єкти підприємницької діяльності – надавачі послуг сільського зеленого туризму.

В області налічують 10 лікувально-оздоровчих зон, з них були виділені Свалявський, Мукачівський, Хустський та Виноградівський, Міжгірський райони, в яких було оздоровлено 94% з усіх оздоровлених в області. З кожного району обрано санаторії, що обслуговують від 50 до 80% ринку по кожній зоні – санаторії «Поляна», «Сонячне Закарпаття», «Квітка полонини», «Карпати», «Синяк», «Шаян», «Верховина».

Базовим конкурентним середовищем, що аналізується для реєстрації змін визначено конкурентне середовище Карпатського регіону (Закарпатська, Львівська, Івано-Франківська, Чернівецька області) з поглибленим вивченням Закарпатської області. За результатами детального аналізу кількісних і якісних показників по кожному фактору за рис.1 було отримані наступні результати: загалом по області конкурентне середовище є середньоконкурентним. Окремо по досліджених факторах отримані наступні результати.

Промисловість Карпатського регіону по відношенню до всієї України характеризується як слабо розвинена. Провідними з існуючих галузей промисловості регіону є машинобудівна, гірничодобувна, хімічна, лісова і деревообробна, будівельних матеріалів, харчова та легка. Переважна більшість підприємств знаходиться у Львівській та Івано-Франківській областях. Валова продукція сільського господарства у 2007 р. склала 10883,1 млн. грн, або 12 % від усієї України. Сільське господарство регіону слабо розвинене через природні бар'єри розвитку. Рівень валового регіонального продукту досить низький (тільки Львівська та Івано-Франківська області мають його значення трохи більше критичного за стандартами Євросоюзу), цей показник має тенденцію до зростання – в 1,5 раза за три роки.

За фактором "виробництво товарів народного споживання" у Карпатському регіоні провідними областями є Івано - Франківська та Закарпатська області (частка непродовольчих товарів - 62,4% та 54,3 % від усього вироблених). В цілому Карпатський регіон характеризується продовольчою направленістю (52 % випуску).

Найсильнішим розвитком характеризується фактор "наявність природно-ресурсної бази", в яку входять природно-рекреаційні умови. Закарпатська область має 5,2% об'ємного і 5,1 % вартісного потенціалу

природно-рекреаційних ресурсів України. В її комплексі 75 розвіданих і 38 занесених до Кадастру мінвод України родовищ та 30 типів досліджених мінеральних вод з дебітом 3,3 тисячі метрів кубічних на добу, які є унікальними. Карпати є потужним потенціалом для розвитку різних видів туризму. Мальовничі ландшафти, рельєф створюють сприятливий фон для відпочинку, унікальні народні традиції та різнобарв'я діалектів – головні принади для сільського зеленого туризму.

Фактор державної підтримки в останні роки носить організаційний, а не фінансовий характер, тому враховується нами як фактор середнього впливу – пасивно-сприятлива участь у формуванні конкурентного середовища.

Попит населення проаналізовано на рівні України, оскільки 47 % туристичних потоків у I півріччі 2008 р. склав внутрішній туризм. За результатами трьох кварталів 2008 року наявний дохід населення зріс на 39,8 %, витрати зросли на 37,3 %. Найбільший індекс реальної заробітної плати був зафіксований у Закарпатській області – 112%.

Кількість конкурентів на ринку регіону досить низька. Відсоток підприємств, що надавали туристичні послуги по відношенню до всіх по Україні у Закарпатській області займає 1,28 %, Івано-Франківській – 1,64 %, Львівській – 4,07% (підприємства орієнтовані на виїзний туризм, головний напрямок – Польща і інші країни Євросоюзу), Чернівецька – 1,2 (словацько-румунський напрямок). Підприємства сфери послуг Закарпатської області в 2006-2007 роки мають тенденцію до скорочення чисельності (на 100 підприємств щороку).

Розвиток туристично-рекреаційної галузі Закарпаття за останні три роки характеризується позитивною та сталою динамікою, внаслідок чого туристично-рекреаційна галузь починає відігравати дедалі вагомішу роль в соціально-економічному розвитку області. Комплексний підхід до розвитку туризму та курортів на обласному рівні, підтримка розвитку малого та середнього бізнесу у туристичній сфері, зумовили значне зростання кількості туристів та обсягів наданих їм послуг і не тільки. Зростання туристичних потоків, в свою чергу, зумовлює збільшення попиту та обсягів споживання туристами товарів та послуг різних галузей економіки області, стимулюючи їх розвиток та приріст виробництва.

Конкурентне середовище підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг тісно пов'язане з факторами мікросередовища, такими, як структура заборгованості, структура оборотних коштів, витрати на інвестиційну діяльність (в тому числі – капітальні інвестиції), обсяг наданих послуг, кількість наданих послуг (кількість обслужених осіб та кількість ліжко-днів).

У дисертації проаналізовано динаміку розвитку підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг за 2003-2007 рік в розрізі кварталів. Узагальнені показники фінансово-господарської діяльності за 2007 рік відображений у табл. 1.

Таблиця 1.

Основні показники фінансово-господарської діяльності підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг за 2007р

Санаторій	К-сть осіб	К-сть ліжко-днів	Обсяг послуг	Чис.п рац.	ФОП	Прибуток до опод	Собівартість ліжко-дня	Ін вест Діяльність	Чистий прибуток
Карпати	7749	119091	15530,7	295	3555,4	2324,7	11857	418,1	1578
Синяк	6425	109913	12526,2	193	2894	1479,5	9855,8	300,3	1153,1
Поляна	6815	121114	11381	240	2521,9	797,9	9364,7	210,2	367,7
Сонячне Закарпаття	10803	187866	22007,5	471	5557,1	2504,6	13613,1	542,7	1641,2
Квітка Полонини	1444	22015	3329	70	862	48,2	2258,3	83,8	11,7
Шаян	3131	44940	5419,5	125	1284,4	557,7	2946,4	159,6	368,6
Верховина	1431	25581	2364,1	83	639,5	75,2	2202,4	89,4	54,8

Показники підприємств відображають специфіку кожного санаторію, зокрема відсутність прямого зв'язку між кількістю оздоровлених (лідером на ринку є ""Сонячне Закарпаття") і розміром чистого прибутку. Так, санаторій "Карпати", оздоровивши в 2007 на 30% менше, ніж лідер, отримав всього на 4% менше чистого прибутку, при цьому маючи подібні показники по собівартості та інвестиційним витратам. За матеріалами власних досліджень виявлено, що така динаміка спричинена наявністю прихованого попиту – відпочивальники отримують послуги оздоровлення на базі санаторію, але проживають у навколишніх селах у приватних осіб.

Для підвищення здатності підприємств до адаптації до вимог ринку, удосконалено методичний підхід до визначення рівня чистого прибутку в кожному з обраних підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу із застосуванням кореляційно-регресивного аналізу для врахування впливу та управління факторами конкурентного середовища. Серед усіх факторів внаслідок кореляційного аналізу відібрані вісім факторів, що мають сильний та помірний зв'язок з результируючим фактором: кількість обслужених осіб (X_1); кількість ліжко-днів (X_2); обсяг наданих послуг (X_3); фонд оплати праці (X_4); фінансовий результат до оподаткування (валовий прибуток) (X_5); собівартість ліжко-днів (X_6); валовий регіональний продукт (X_7); сума

середньорічного наявного доходу на особу по Україні (X_8). Результати розробки моделей наведені в табл. 2.

Таблиця 2.

Результати розробки регресійних рівнянь для санаторіїв Закарпаття

№	Санаторій	Рівняння
1	Карпати	$Y = 1,06 * X_2 - 0,05 * X_4 - 0,01 * X_6 + 0,16 * X_7 + 0,38 * X_8 - 1,64$
2	Синяк	$Y = 1,32 * X_2 - 0,87 * X_4 - 0,01 * X_6 + 0,55 * X_7 + 0,04 * X_8 - 2,21$
3	Поляна	$Y = 0,25 * X_1 + 0,15 * X_5 - 0,16 * X_6 + 0,02 * X_8 + 1,7$
4	Сонячне Закарпаття	$Y = 0,82 * X_2 - 0,01 * X_4 - 0,06 * X_6 + 0,27 * X_7 + 0,08 * X_8 - 3,64$
5	Квітка Полонини	$Y = 0,05 * X_3 - 0,05 * X_4 + 0,14 * X_7 - 0,02 * X_8 - 2,38$
6	Шаян	$Y = 0,01 * X_1 + 0,11 * X_2 - 0,06 * X_4 - 0,01 * X_6 - 1,02$
7	Верховина	$Y = 0,03 * X_1 + 0,02 * X_2 - 0,21 * X_6 + 0,01 * X_8 + 2,09$

За результатами перевірки отриманих рівнянь виявилася на практиці їх висока достовірність – різниця між розрахованим та звітним за перше півріччя 2008 р. чистим прибутком в цілому по підприємствах становила не більше 4,6 %, що менше за допущений відсоток помилки при побудові моделей, що дозволяє стверджувати про виконання поставленого завдання по розробці засобів управлінського впливу на головний результат діяльності підприємства.

У третьому розділі "Шляхи та заходи управління формуванням конкурентного середовища рекреаційно-оздоровчих підприємств Закарпаття" розроблена концепція управління формуванням конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг Закарпаття, надані рекомендації для створення кластеру, по ним розроблені кластерні об'єднання підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг на базі п'яти етапів, створена дворівнева туристична кластерна карта Закарпаття, визначено спеціалізацію послуг, що надаються кожним підприємством в рамках кластеру.

Запропонована концепція управління формуванням конкурентного середовища для вирішення завдань виходу на новий рівень господарювання на базі створення інституціонального об'єднання трьох рівнів: рівень держави, або макросередовища, яке включає чотири чинники, на два з яких за результатами покращеної діяльності підприємств можливий зворотній вплив, і два незалежних чинники, які підприємства тільки враховують як базу для реалізації будь-яких рішень.

Рис. 2. Концепція управління формуванням конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг Закарпаття.

Другий рівень концепції складається з трьох елементів - кластерних об'єднань підприємств, населення та конкурентів. На них підприємства рекреаційно-оздоровчої сфери здійснюють опосередкований вплив, створюючи умови для потрібної поведінки цих агрегованих суб'єктів конкурентного середовища.

Третій рівень – безпосередньо підприємства, оскільки кластерні об'єднання планується будувати на основі семи санаторіїв в Закарпатській області, разом з підприємствами сільського зеленого туризму як підприємствами – сателітами, то було визначено заходи управління чистим прибутком, як головним результатом діяльності цих підприємств за допомогою побудованих регресійних рівнянь, які врахували не тільки внутрішні, але й зовнішні чинники функціонування підприємств у конкурентному середовищі.

Особливість даної концепції полягає в застосуванні для подальшої перевірки ефективності такого управління засобів бенчмаркінгу для визначення економічної ефективності діяльності підприємств у кластерах. При покращенні результатів діяльності підприємства мають змінюватися показники промислового розвитку як результат розширення споживання промислової продукції, а отримане збільшення прибутків підприємств підвищує рівень валового регіонального продукту.

Розроблена туристична кластерна карта Закарпаття на базі кластерних об'єднань, побудованих на основі власних рекомендацій, дала можливість за встановленим зразком розробити два кластерні об'єднання санаторіїв, завданням яких є управління формуванням конкурентного середовища за сформованою концепцією. Перевірка результативності таких заходів проводилася засобами бенчмаркінгу, результатом якого відображені в табл.3.

Таблиця 3.
Характеристики результатів бенчмаркінгу станів туристичного кластеру „Закарпаття”

Бенчмаркінг	Результат аналізу в умовних одиницях виміру		Співвідношення між майбутніми та сукупними конкур.перевагами
	Майбутні конкурентні переваги	Сукупні конкурентні переваги	
Попередній стан	36,75	78,54	0,468
Стан після кластеризації	50,75		0,646

Розраховано, що конкурентоспроможність підприємств кластеру покращиться на 17,8% за всіма обраними критеріями для здійснення бенчмаркінгу. При цьому організація кластерного об'єднання розрахована на п'ять років, що становить середньострокову перспективу. Кластерна місія полягає у підтримці прибутковості туристичних підприємств, надаючи високоякісні туристичні послуги і просуваючи їх кооперативно як на внутрішній, так і на зовнішній ринок. Застосування методу бенчмаркінгу як інструменту виміру отриманих результатів кластеризації на основі чітко визначеної кластерної місії, забезпечує переваги практичного впровадження сформованої концепції управління формуванням конкурентного середовища.

ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення наукової задачі підходу до управління формуванням конкурентного середовища на основі зміни та покращення діяльності підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг на базі кластерного підходу до подальшого розвитку конкурентного середовища та пожвавлення економічної активності регіону в руслі концепції кластерної економіки і подальшого розвитку та підтримці сільського зеленого туризму. За результатами дослідження проблематики управління формуванням конкурентного середовища підприємств сфери послуг були досягнуті наступні висновки теоретичного, методичного та практичного спрямування:

1. Категорія конкурентного середовища базується на поняттях конкуренції, конкурентоспроможності підприємства та складових його внутрішнього та зовнішнього оточення. Конкурентне середовище визначається як міра гармонізації у часі і у просторі економічних інтересів підприємства з інтересами пов'язаних з ним суб'єктів зовнішнього середовища, що діють поза межами підприємства в умовах обмеженості ресурсів для задоволення власних потреб на ринку послуг.

2. Виділені наступні групи факторів, що визначають конкурентне середовище підприємства: фактори, що відносяться до макросередовища, мезо- та мікросередовища. До першої групи відносяться наявність промисловості, рівень валового регіонального продукту, виробництво товарів народного споживання, наявність природно-ресурсної бази, державна підтримка. До другої групи ми віднесли платоспроможний попит населення та кількість конкурентів на даному ринку. До третьої групи відносяться структура заборгованості, структура оборотних активів, обсяг капітальних інвестицій, потенційний прибуток, обсяги реалізації, кількість та якість наданих

послуг. Третя група факторів є засобами прямого впливу підприємства на конкурентне середовище.

3. Виділено особливості управління підприємствами рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг, а саме: невідчутність, невіддільність від джерела надання, несталість якості та неможливість зберігання. Для ефективного управління підприємством сфери послуг запропоновано здійснювати його на засадах аутсорсингу – розподілі функцій управління серед зовнішніх підприємств та організацій, які пов'язані з підприємством відповідними юридично оформленими зв'язками.

4. Сільський зелений туризм визначений як найбільш перспективний напрямок розвитку сфери послуг. За результатами аналізу соціально-економічного стану Карпатського регіону запропоновано розвиток сільського зеленого туризму разом з великими підприємствами рекреаційно-оздоровчої підгалузі сфери послуг у Закарпатській області.

5. Вивчені існуючі підходи до визначення поняття «кластер». В процесі аналізу визначено, що об'єднання підприємств у кластер допомагає їм у створенні сприятливого конкурентного середовища та надає конкурентні переваги над іншими підприємствами на цьому ринку.

6. Проаналізоване конкурентне середовище по Закарпатській області визначене як середньоконкурентне на базі спостережень за зміною кількісних і якісних показників по кожному фактору та встановлено, що промисловість, сільське господарство, рівень валового регіонального продукту, державна підтримка, кількість конкурентів у Карпатському регіоні характеризується як слабо розвинені з перспективами розвитку, платоспроможний попит населення на послуги є фактором середньої інтенсивності, а наявність природно-кліматичних умов характеризується максимальною інтенсивністю.

7. Аналіз факторів мікросередовища проведений на базі підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг Закарпаття, що діють в межах 4 найбільш суттєвих (94% всіх обслужених) з 10 лікувально-оздоровчих зон, в яких вони займають найбільшу частку на ринку – санаторії «Поляна», «Сонячне Закарпаття», «Квітка полонини», «Карпати», «Синяк», «Шаян», «Верховина».

8. Конкурентне середовище підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг тісно пов'язане з виділеними факторами мікросередовища, такими, як структура заборгованості (за виплатами в бюджет), структура оборотних коштів, витрата на інвестиційну діяльність (в тому числі – капітальні інвестиції), обсяги реалізації (обсяг наданих послуг), кількість наданих послуг (кількість обслужених осіб та кількість ліжко-днів). Для підвищення здатності підприємств

адаптуватися до вимог ринку удосконалено методичний підхід до визначення рівня чистого прибутку в кожному з обраних підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу із застосуванням кореляційно-регресивного аналізу для врахування впливу та управління факторами конкурентного середовища.

9. Розроблено концепцію управління формуванням конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг, яка складається з трьох ієрархічних рівнів – рівня макросередовища, кластерного об'єднання, споживачів послуг та конкурентів і в самому кінці – підприємства кластеру – санаторії та суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги сільського зеленого туризму.

10. На базі розглянутих теоретичних засад та практичних прикладів реалізації концепції кластерної економіки розроблені заходи формування кластерів рекреаційно-оздоровчих підприємств на базі розрахунку показників фінансової звітності з метою виділення в окремі кластери схожих за показниками роботи санаторіїв. Результати розробки кластерів підтвердили попередні розрахунки кореляційно-регресійного аналізу: санаторії, що отримали за його результатами подібні рівняння, ввійшли відповідно у перший та другий кластери.

11. Обґрунтований методичний підхід та технологія кластеризації підприємств туристично-рекреаційної галузі Закарпаття із застосуванням методу бенчмаркінгу кластеру. Розроблені детальні рекомендації щодо поетапного створення та введення в дію кластерного об'єднання, доведена ефективність такого об'єднання.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

<i>Характеристика джерела</i>	<i>Назва публікації</i>
<i>Статті у наукових фахових виданнях</i>	1. Готра (Отовчиць) В.В. Підходи щодо формування маркетингової стратегії підприємств // Актуальні проблеми гуманізації управління та регулювання економіки // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. – Випуск № 612. – Харків, 2003. – С. 197-205. 2. Готра (Отовчиць) В. Маркетингові інформаційні центри – основа сталого розвитку регіонів // Маркетингові дослідження товарного ринку // Вісник Київського національного торговельно – економічного університету. – Випуск № 1. – Київ, 2005. – С.14 – 17.

	<p>3. Готра (Отовчиць) В.В. Теоретичні підходи кластеризації та досвід її проведення в розвинутих світових країнах // Проблеми системного підходу в економіці // Збірник наукових праць. – Випуск 19. – Київ, 2006. – С. 278 – 285.</p> <p>4. Готра (Отовчиць) В.В. Сільський зелений туризм як перспектива розвитку Карпатського регіону // Фінансова система України: становлення та розвиток. Збірник наукових праць. Серія економічна. – Вип.8. –Ч. 1. –Острог, 2006. – С. 419 – 426.</p> <p>5. Готра В.В. Управління підприємством, як складова формування конкурентного середовища // Стратегія розвитку підприємництва: теорія, практика, організація // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. – Випуск № 789. – Харків, 2007. – С. 139-145.</p> <p>6. Готра В.В. Технологія кластеризації підприємств туристично – рекреаційної галузі Закарпаття: етапи та переваги // Формування ринкових відносин в Україні // Збірник наукових праць. – Випуск 9 (76). – Київ, 2007. – С. 168 – 171.</p> <p>7. Готра В.В. Просування туристичного кластеру „Закарпаття”: задачі та інструменти // Проблеми мікро- та макроекономіки України // Галицький економічний вісник. – Випуск 3 (14). – Тернопіль, 2007. – С. 69 – 73.</p> <p>8. Готра В.В. Роль кластерної організації туристичного бізнесу Закарпаття в підвищенні ефективності транскордонного співробітництва // Вплив маркетингу на підвищення ефективності транскордонного економічного співробітництва з країнами – членами ЄС// Вісник Ужгородського національного університету. Серія економіка. – Випуск 23. – м. Ужгород, 2007. – С. 257 – 262.</p> <p>9. Готра В.В. Необхідність створення туристичного кластеру „Закарпаття” як основи ефективного розвитку туризму в регіоні // Гуманітарні і суспільні науки // Науковий вісник № 4.м. Мукачево, 2007. – С. 84 – 89.</p>
<i>Матеріали</i>	10. Готра (Отовчиць) В.В. Місце і роль

<p>конференцій, тези доповідей</p>	<p>маркетингових служб в системі управління маркетингом // Матеріали III Міжнародної науково – практичної конференції „Маркетингові дослідження в Україні”. – Київ, 2004. – С. 175 – 176.</p> <p>11. Готра (Отовчиць) В.В. Напрями інформатизації регіонального розвитку // Матеріали X міжнародної науково – практичної конференції. „Інформаційні технології в економіці, менеджменті і бізнесі. Проблеми науки, практики і освіти.” – Київ, 2005. – С. 116 – 120.</p> <p>12. Готра (Отовчиць) В.В. Напрямки визначення джерел фінансування регіонального розвитку // Матеріали всеукраїнської науково – практичної конференції „Фінансове та інституційне забезпечення підприємництва в Україні”. – Київ, 2005. – С. 58 – 60.</p> <p>13. Готра (Отовчиць) В.В. Інформація в системі впровадження сільського туризму. Інформаційний підхід до стратегічного планування підприємств // Матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції “Інформаційні технології в економіці, менеджменті і бізнесі. Проблеми науки, практики і освіти”. – Київ, 2006. – С. 130 – 132.</p> <p>14. Готра (Отовчиць) В.В. Розвиток туристичної галузі в Карпатському регіоні // Матеріали III міжнародної науково – практичної конференції „Теорія і практика економіки та підприємництва”. – Алушта, 2006. – С. 178 – 179.</p> <p>15. Готра (Отовчиць) В.В. Соціальний аспект формування відносин на підприємстві // Матеріали науково – практичної конференції „Теорія та практика державного управління в умовах євроінтеграції”. – Луцьк, 2006. – С. 195 – 197.</p> <p>16. Готра В.В. Технологія кластеризації підприємств туристично – рекреаційної галузі Закарпаття: етапи та переваги // Матеріали XII міжнародної науково – практичної конференції „XXI століття: Наука. Технологія. Освіта”. - Мукачево, 2007. – С. 90 – 91.</p> <p>17. Готра В.В. Кластеризація як спосіб реалізації спільних інтересів підприємства // Матеріали VI міжнародної науково – практичної конференції „Теорія і практика економіки та підприємництва”. –</p>
--	---

	Алушта, 2007. – С. 170 –171.
<i>Монографії</i>	18. Ареф'єва О.В. Оцінка процесів розвитку Карпатського регіону. / О.В. Ареф'єва , В.В. Готра. – Мукачево, Карпатська вежа, 2006. – С. 54 – 83.

АНОТАЦІЯ

Готра В.В. Управління формуванням конкурентного середовища підприємств сфери послуг. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Європейський університет, Київ, 2009.

Дисертацію присвячено розробці теоретичних положень та новому вирішенню наукової задачі управління формуванням конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг для подальшого його розвитку, поживлення економічної активності регіону в руслі концепції кластерної економіки, розвитку сільського зеленого туризму.

Досліджено складові конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу сфери послуг, здійснено оцінку його інтенсивності за факторами впливу, вивчено їх функціонування та розроблені кореляційно-регресійні моделі формування їх чистого прибутку для розробки заходів управління ним. Розроблена концепція управління формуванням конкурентного середовища підприємств рекреаційно-оздоровчого комплексу Закарпаття, надані рекомендації для створення кластеру, за ними розроблені кластерні об'єднання підприємств на базі п'яти етапів, визначено напрями диверсифікації послуг в рамках кластеру.

Ключові слова: управління, конкурентне середовище, підприємства сфери послуг, кластери.

ANOTATION

Gotra V.V. Management of competition environment formation of services sphere enterprises. Manuscript.

Thesis on competition of a scientific degree of the candidate of economic sciences on a speciality 08.00.04- economics and management of enterprises (by the types of economic activity). . – European university, Kyiv, 2009.

Thesis is dedicated to solve theoretical problems and practical issues of formation and development of competition environment of services sphere enterprises for its subsequent development, revival of economic activity of region in the light of cluster economy conception and development of rural green tourism.

The author of thesis has researched the elements of competition

environment of recreational enterprises of services sphere, estimated its intensity on the base of the factors of influence, studied their functioning and developed the cross-correlation regressive models of net income forming for the development of the management measures of influence. Researcher has developed the conception of management of competition environment formation of services sphere enterprises in recreational complex of Zakarpattya, provided recommendations for the cluster creation process, on which the cluster associations of enterprises were developed, defined directions of services diversification within the framework to the cluster.

Keywords: management, competition environment, services sphere enterprises, clusters.

АННОТАЦИЯ

Готра В.В. Управление формированием конкурентной среды предприятий сферы услуг. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Европейский университет, Киев, 2009.

Диссертация посвящена разработке теоретико - методических положений и новому решению научной задачи подхода к управлению формированием конкурентной среды предприятий рекреационно-оздоровительного комплекса сферы услуг для последующего развития конкурентной среды и оживления экономической активности региона в русле концепции кластерной экономики и последующем развитии и поддержке сельского зеленого туризма.

По результатам исследования проблематики управления формированием конкурентной среды предприятий сферы услуг были достигнуты следующие выводы теоретического, методического и практического направления.

Рассмотрены теоретические основы формирования и принципы управления конкурентной средой предприятий сферы услуг: определены основные характеристики этой экономической категории, проведен сравнительный анализ основных методик управления предприятиями сферы услуг, изучены основные составляющие конкурентной среды и возможности управления их формированием. Исследованы составляющие конкурентной среды предприятий рекреационно-оздоровительного комплекса сферы услуг, осуществлена оценка его интенсивности по факторам влияния, изучено их функционирование в Закарпатской области и разработаны модели корреляционно-регрессионные модели управления чистой прибылью каждого из исследованных предприятий. Как итог, разработана концепция управления формированием конкурентной среды предприятий

рекреационно-оздоровительного комплекса сферы услуг Закарпатья, предоставлены рекомендации для создания кластера, по которым разработаны кластерные объединения предприятий рекреационно-оздоровительного комплекса сферы услуг на базе пяти этапов, создана двухуровневая туристическая кластерная карта Закарпатья, определена специализация услуг, которые предоставляются каждым предприятием в рамках кластера.

Ключевые слова: управление, конкурентная среда, предприятия сферы услуг, кластеры.

Підписано до друку 16.02.09. Формат 60х 90/16
Папір друкарський. Наклад 120 прим.
Ум. – друк. аркушів . Замовлення № .
Видавництво „Карпатська вежа”

(Свідоцтво № від)
м. Мукачево, вул. Миру,10
тел. (03131) 2-20-02