

Куніцин С.В.

УДК 338.486(477)

КОНЦЕПЦІЯ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОГО КЛАСТЕРУ

Сучасні тенденції посткризового розвитку національної економіки актуалізували досить численну кількість проблем, серед яких є й проблема підвищення якості використання туристично-рекреаційних ресурсів. Розвиток туризму, як досить динамічної галузі, у всьому світі розглядається у якості пріоритетного й перспективного напрямку відтворення економіки. Важливість вирішення даної проблеми для України підтверджується хоча б наявністю Азово-Чорноморського, Дніпровсько-Дністровського, Карпатського та Кримського рекреаційних регіонів [17] чи 6700 природно-заповідних територій та 150 тисяч історико-культурних пам'яток [12]. Більш того, висока інтегрованість туристичних підприємств з суб'єктами господарювання інших галузей економіки (створення належної туристичної інфраструктури вимагає якісних покращень в сферах будівництва, культури й мистецтво, транспорту й зв'язку тощо).

Питання організації туристичної діяльності та забезпечення функціонування суб'єктів туристичної галузі досить детально представлені у економічній літературі [9, 11]. Процесам же розвитку туристичної сфери присвячено вже набагато менше досліджень (переважно розглядаються питання використання поточного туристичного потенціалу територій, а не якісного удосконалення методів й інструментів такого використання) в яких нажалі переважно робиться акцент лише на окремі аспекти туристичної сфери. Оскільки ж туристично-рекреаційним підприємствам притаманні територіальні обмеження, можна казати про актуальність саме проблеми організації управління розвитком туристично-рекреаційного кластеру (ТРК). Одночасно тут слід врахувати, що успіх туристичної галузі в міжнародному масштабі залежить не стільки від наявності певних туристично-рекреаційних ресурсів (ТРР), а ще й від відповідної інституціонально-інфраструктурної підтримки механізмів їх використання.

З іншого боку, починаючи з праць М. Портера [23], появилось досить багато досліджень щодо поширення кластерних механізмів у обґрунтуванні стратегій економічного відтворення регіонів. Майже кожне з них містить згадування про туристичні кластери. Проте, як М. Портер [23], так і Т.В. Сахно [5] чи В.П. Третьяк [26] наводять лише опис особливостей взаємодії вхідних до кластеру підприємств та визначають доречність виділення кластерів. Розробки щодо організації управління кластерами містяться в працях менш відомих вчених-економістів, які нажалі фрагментарно розкривають й удосконалюють окремі функції управління кластером (майже обминаючи при цьому ТРК).

Метою статті є розробка концепції управління розвитком підприємств туристично-рекреаційного кластеру та обґрунтування особливостей формування й використання відповідного механізму. Для реалізації поставленої мети, та з оглядом на найбільш розповсюджене [12] розуміння концепції як системи поглядів, щодо розуміння, бачення й трактування певних явищ, предметів та процесів (як конструктивного принципу, що пояснює реалізацію певного задуму), пропонується використання теорії множин для формалізованого представлення механізму управління розвитком туристично-рекреаційного кластеру (МУР_{ТРК}).

Орієнтуючись на подане на рис. 1 наочне представлення концепції управління розвитком ТРК, формований механізм можна представити у вигляді кортежу (1). При цьому пропонується виділити множини важелів ($\{BV_{ТРК}\}$) та інструментів управління ($\{IU_{ТРК}\}$) з формуванням належного забезпечення процесів розвитку та управління ним ($\{ЗР_{ТРК}\}$). Окремо наголосимо на включенні як елементу МУР_{ТРК} ресурсно-процесної складової туристичної діяльності ($\{РП_{ТРК}\}$) яка передбачає перетворення ресурсів учасників туристично-рекреаційного кластеру ($\{РС_{ТРК}\}$) та наявних в кластері туристично-рекреаційних ресурсів ($\{ТРР\}$) за допомогою узгодженого технологічного підґрунтя ($\{ТХ_{ТРК}\}$) в певний туристичний продукт ($\{ТП_{ТРК}\}$). При цьому, якщо ресурси учасників кластеру можуть диференціюватися в розрізі архітектоніки учасників, то ТРР та ТП розглядаються лише у консолідованому вигляді. Навіть можна наголосити, що саме сукупність елементів $\{РП_{ТРК}\}$ виступає у якості об'єкта управлінських впливів МУР_{ТРК}, розробка яких реалізується певним суб'єктом ($\{СУ\}$) з досить складною архітектонікою (саме через це суб'єкт для МУР_{ТРК} також задається через відповідну множину). Оскільки ж функціонування будь-якого механізму має підпорядковуватися певній системі цілей (цілі як напрямок перетворень об'єкту управління), то й до складу МУР_{ТРК} слід ввести відповідну множину цілей ($\{Ц_{ТРК}\}$). Щодо змістовного наповнення $\{Ц_{ТРК}\}$ думається за підґрунтя слід брати стратегії розвитку ТРК, подібні до [25].

$$МУР_{ТРК} = \langle BV_{ТРК}, IU_{ТРК}, ЗР_{ТРК}, РП_{ТРК}, СУ, Ц_{ТРК} \rangle \quad (1)$$

В основу означеного кортежем (1) структурування покладено гіпотезу про необхідність створення передумов керованого поширення внутрішніх інтеграційних процесів представників туристично-рекреаційного кластеру, заснованих на засадах багаторівневої вертикальної й горизонтальної інтеграції, представленої у територіальному та міжрегіональному аспектах, та орієнтованих на підвищення якості туристичного продукту при обмеженнях сталого рекреаційно-туристичного природокористування. Також слід окремо наголосити, що подібне структурування МУР_{ТРК} базується на використанні архітектурного підходу, в тій його частині, яка формалізована стандартом ISO 42010, що визначає рекомендовані практики архітектурного опису систем [28]. Практичне ж втілення означеної гіпотези пропонується базувати на

наступній системі концептуальних положень (їх взаємозв'язок та взаємообумовленість яких також представлені на рис. 2)¹:

Положення 1. Організація управління функціонуванням та розвитком туристично-рекреаційного кластеру має підпорядковуватись вимозі сталого рекреаційно-туристичного природокористування. Представлення цілеполягання професійних учасників туристичного ринку ($\{ПУТР\}$) як процесу узгодження їх інтересів вимагає врахування інтересів держави щодо створення якісного довкілля.

Приймаючи в цілому концепцію стійкого розвитку економіки (концепцію задоволення поточних потреб без загроз для задоволення потреб майбутніх поколінь [24, с. 5]), пропонується дію МУР_{ТРК} підпорядкувати реалізації даної концепції оскільки саме якісне довкілля створює умови розвитку туристичної галузі. Оскільки ж будь-який управлінський цикл передбачає наявність цілої системи обмежень, то й головним обмеженням обрано стале рекреаційне природокористування професійними учасниками туристичного ринку.

Функціонування туристичної галузі пов'язано з діяльністю досить чисельної кількості ПУТР. Відповідно формування й розвитку ринку туристичних послуг пов'язується з узгодженням інтересів окремих ПУТР та ТРК в цілому з інтересами замовників туристичного продукту та інтересами у сфері покращення екологічної ситуації у туристичних регіонах (такий інтерес розглядається як забезпечення процесу відтворення туристично-рекреаційних ресурсів).

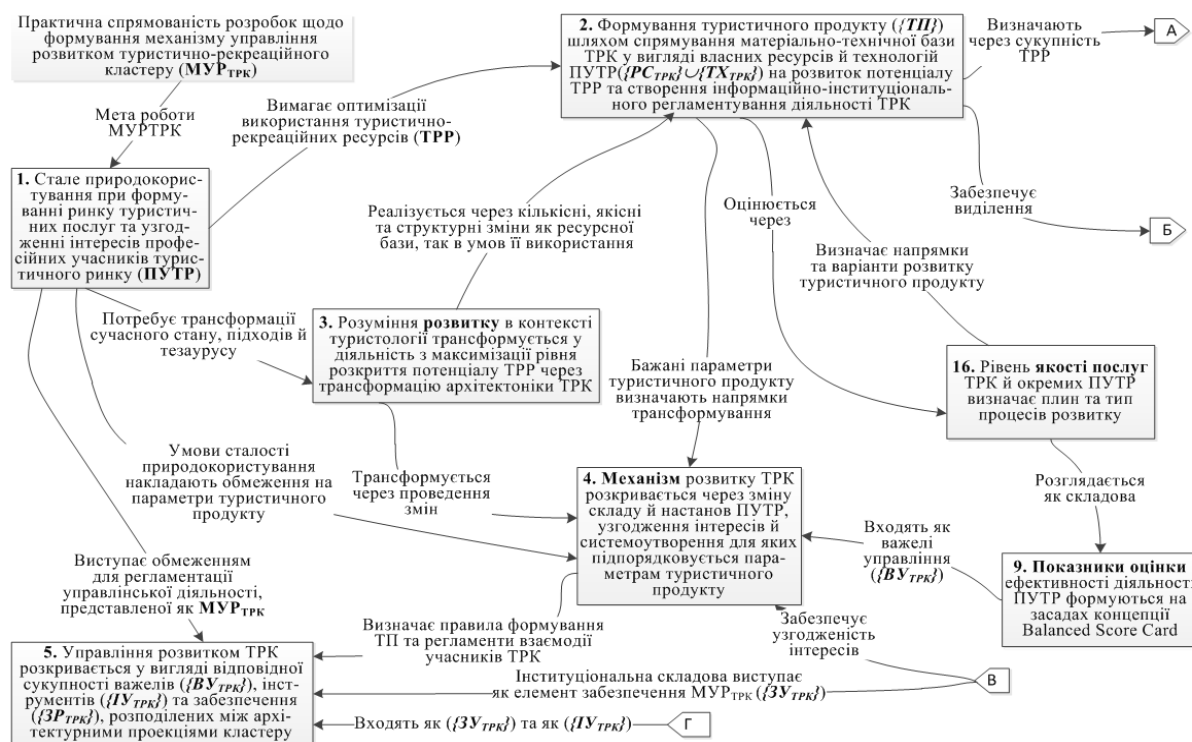


Рис. 1. Схематичне представлення концепції управління розвитком туристично-рекреаційного кластеру.

Положення 2. Забезпечення сталого природокористування можливе лише шляхом інтенсивного використання наявної матеріально-технічної бази ПУТР в її орієнтуванні на максимізацію розкриття потенціалу наявних туристично-рекреаційних ресурсів, проявом чого є надання та покращення певного туристичного продукту. Ресурсне представлення життєдіяльності туристично-рекреаційного кластеру ($RP_{ТРК} = \langle PC_{ТРК}, TPR, TX_{ТРК}, TP \rangle$) з одночасним застосуванням декількох аспектів розгляду (ролей) туристично-рекреаційних ресурсів дозволяє створити підґрунтя для інформаційно-інституціонального регламентування діяльності ТРК, коли інформація про наявність ТРР поєднується з знанням про норми, правила й рутини їх застосування.

Теоретичне підґрунтя даного положення міститься в рамках ресурсного підходу до стратегічного управління [14, 22] та концепції динамічних спроможностей фірми [30], перенесених на особливості туристичної галузі. Для цього виділено декілька видів ресурсів за ознакою приналежності до ПУТР та ТРК. По-перше, це відселені у кортежі (1) туристично-рекреаційні ресурси. По-друге, це безпосередньо ресурси учасників туристично-рекреаційного кластеру ($\{PC_{ТРК}\}$), які можна представити як матеріально-технічну

¹ Перші шість положень, які розкривають теоретико-методологічний аспект авторської гіпотези, подані у більш детальному представленні. Представлення решти положень, орієнтованих на формування практичного інструментарію управління розвитком туристично-рекреаційного кластеру, орієнтовано лише на обґрунтування пропонованої на рис. 1 проблемної моделі дослідження. Таке представлення обумовлено об'єктивними обмеженнями на обсяги статті.

інструментарію (методів та моделей управління розвитком) та розробки певного тезаурусу як певної системи понять, підпорядкованої законам та закономірностям розвитку туристично-рекреаційної діяльності.

Положення 4. Механізм розвитку туристично-рекреаційного кластеру розкривається в статичному та динамічному аспекті в рамках зміни складу професійних учасників туристичного ринку та трансформації їх інтересів щодо туристично-рекреаційних ресурсів, проявом чого є зміна параметрів туристичного продукту. Туристичний продукт в свою чергу виступає системоутворюючим фактором, який призводить до структуризації туристично-рекреаційного кластеру та формування відповідної інституціонально-інфраструктурної підтримки взаємодії ПУТР.

Розглядати категорію розвиток слід в контексті пропонуваної у другому положенні структуризації ресурсно-процесної складової туристичної діяльності ($\{PP_{ТРК}\}$) коли розвиток подається як трансформація матеріально-технічної бази кластеру ($\{PC_{ТРК}\} \cup \{TX_{ТРК}\}$), втіленої у конкретних ПУТР, з відповідним переглядом інституціонально-інфраструктурного забезпечення такої бази. При цьому, означена у першому положенні концепції вимога сталого природокористування зводить розвиток до зміни ступенів забезпеченості та залученості туристично-рекреаційних ресурсів до туристичного обігу з одночасним створенням умов для відтворення туристично-рекреаційних ресурсів (ТРР).

Безпосередньо ж процеси розвитку трансформують й означене раніше співвідношення інтересів учасників туристичного ринку й користувачів послуг, віддзеркаленням чого є перегляд параметрів пропонуваного туристичного продукту. Туристичний продукт в свою чергу розглядається як корисний результат на виході механізму функціонування ТРК, а отже згідно з теорією функціональних систем [2] може виступати як системоутворюючий фактор, що визначає характер і тісноту взаємозв'язків між складовими динамічно-просторовою моделі життєдіяльності ТРК. Відповідно механізм розвитку ТРК можна подати через систему циклів (трансформаційних змін) й контурів зворотних зв'язків між параметрами туристичного продукту, використовуваними при цьому туристично-рекреаційними ресурсами й залученими до цього використання професійних учасників туристичного ринку, сукупність яких утворює матеріально-технічну базу кластеру.

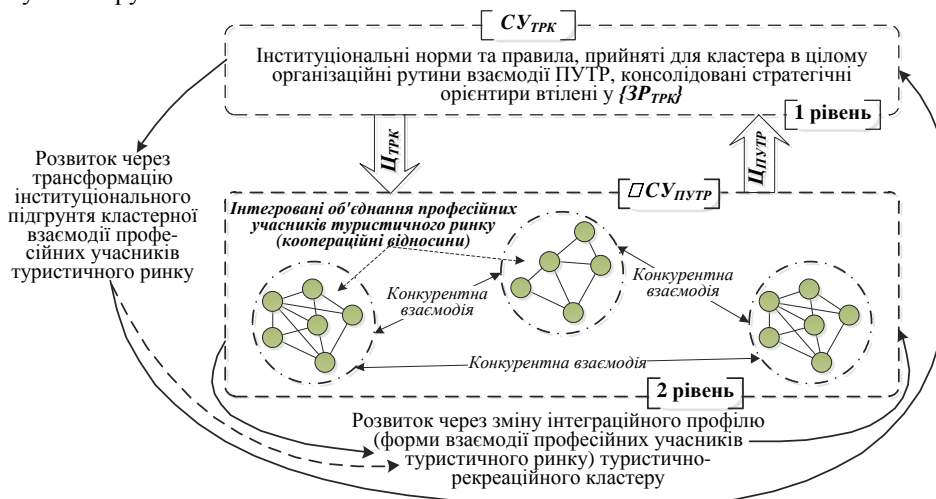


Рис. 3. Агреговане ієрархічне представлення туристично-рекреаційного кластеру.

Положення 5. Підґрунтям підвищення якості управління туристично-рекреаційним кластером є формування відповідного механізму управління, взаємодія складових якого відбувається у чотирьох основних сферах (економічній, виробничій, природно-рекреаційній, соціокультурній) на чотирьох основних рівнях: глобальному, національному, галузевому та підприємницькому.

Забезпечення керованості процесів розвитку ТРК вимагає розробки теоретико-методологічного базису через виділення відповідних й взаємодоповнюючих властивостей, закономірностей, принципів управління розвитком конкретного туристично-рекреаційного кластеру. Практичним втіленням такого базису буде формування заявленого у меті статті механізму управління ($MUR_{ТРК}$). Існує досить багато підходів до визначення сутності механізмів управління. В контексті означеної на рис. 1 структуризації доречним постане представлення механізму управління через комплекс засобів й важелів впливу [16, с. 61] на діяльність ПУТР та параметри ТРК, які забезпечують узгоджене та взаємодоповнююче функціонування елементів ТРК для досягнення поставлених цілей [20, с. 46]. Саме з оглядом на таке тлумачення й формувались виділені у кортежі (1) такі складові $MUR_{ТРК}$ як $\{BU_{ТРК}\}$ та $\{IU_{ТРК}\}$. Оскільки ж функціонування кластеру вимагає налагодження так званих конкурентно-коопераційних відносин як між виробниками різного роду туристичного продукту, так і між тими суб'єктами господарювання, інститути регулювання таких відносин пропонується представити у якості інфраструктурної підтримки діяльності $MUR_{ТРК}$ (звести до означеного у кортежі (1) елементу $\{ЗР_{ТРК}\}$).

Положення 6. Формування механізмів розвитку та управління розвитком туристично-рекреаційного кластеру має базуватись на інтеграційному підґрунті, утвореному на засадах формування вертикально та

горизонтально інтегрованих виробничих структур, функціонування яких (у територіальному та міжрегіональному аспектах) забезпечує пропозицію якісного туристичного продукту.

Інтеграційне підґрунтя розвитку ТРК закладено на законодавчому рівні [1, 241], коли туристичний продукт (ТП) розглядається як комплекс з декількох туристичних послуг (перевезення, розміщення, організації розваг тощо) що, як правило, не в змозі надати окремий ПУТР. В контексті означеного інтеграційного підґрунтя й розкриємо змістовне наповнення даного положення концепції.

По-перше, саме дане інтеграційне підґрунтя дозволяє говорити про реалізацію саме кластерного підходу до управління розкриттям потенціалу ТРР. З одного боку тут доречним є застосування згаданих розробок [23, 5, 26] щодо виділення кластерів на географічному підґрунті. З іншого боку, На сьогодні не розроблено загальноприйнятої (єдиної) схема виділення туристичних регіонів й районів (туристичного районування). Відповідно географічну ознаку формування ТРК слід доповнювати й розширювати процедурами виділення кластерів на основі продукovanого туристичного продукту.

По-друге, не завжди прийнятним з точки зору формування МУРТРК (особливо в контексті виділених у кортежі (1) множин) є прийняття тлумачення кластеру лиш через територіальну обмеженість (таке положення тією чи іншою мірою присутнє у працях майже всіх дослідників кластерних механізмів розвитку). Відмінність пропонованої інтеграційної концепції полягає у сприйнятті розширеного розуміння кластеру через сукупність інституціональних угод та орієнтування стратегічного процесу на убудованість кластерних інтеграційних структур до рівня регіонального управління.

По-третє, формування туристично-рекреаційних кластерів має носити синергетичне підґрунтя. Інтегрування має відбуватися не лише серед подібних за видами діяльності учасниками, а й серед суб'єктів, що генерують різні форми туристичного продукту. Наприклад, інтеграція суб'єктів розпорядників рекреаційних ресурсів приморських городів з таким напрямками як "винний туризм" [27] чи рекламними агенціями дозволить: у першому випадку – досягти певних синергетичних ефектів, у другому – мінімізувати консолідовані витрати мережної чи інтегрованої структури у ТРК.

В четвертих, враховуючи зростання обсягів міжнародного туризму не можна розглядати будь-який регіон як сукупність кластерів, що досить часто видно в роботах окремих дослідників. Тут більш доречним буде представлення двоярусної структури, що дозволяє розподілити будь-який кластер на сукупність субкластерів. Як що ж врахувати набутки С. Біра щодо формування моделі життєздатних систем (VSM) [3]), можна передбачити й подану на рис. 3 рекурентність у розбудові ТРК, коли кожен субкластер може структуруватися за аналогією до поданої на рис. 2 схеми. Так, для АР Крим у відповідності до стратегії розвитку республіки [25] можна буде виділити субкластери міст Ялта, Алушта, Євпаторія, Саки (дані субкластери чи субрегіони у термінології [25] містять біля 50% всіх туристично-рекреаційних ресурсів АР Крим). Безпосередньо АР Крим розглядається як туристично-рекреаційний кластер, вбудований в систему міжнародного туризму.

Положення 7. Узагальнюючою системою характеристикою сукупності наявних природно-рекреаційних ресурсів, які визначають можливості та обмеження підприємств відповідного туристичного кластеру до створення туристичного продукту (з певними кількісними та якісними параметрами) виступає туристично-рекреаційний потенціал території. Рівень розкриття такого потенціалу виступає одночасно як критерієм якості функціонування МУРТРК, так і цільовим орієнтиром для конкретних ПУТР.

Положення 8. Інтегрування будь-якого кластеру до глобального середовища базується на формуванні відповідної інституціональної матриці, підпорядкованій глобалізованій системі інститутів (відбувається формування декількох рівнів інституціонального забезпечення функціонування туристичного ринку, що вписується в пропозиції Б.Г. Клейнера [13] щодо виділення інститутів мікро, мезо та макро рівнів та відповідає архітектурному представленню ТРК).

Положення 9. Виділення в рамках МУРТРК важелів спрямування управлінського впливу ($\{BV_{ТРК}\}$) реалізується через створення системи показників оцінки ефективності діяльності професійних учасників туристичного ринку. Складність взаємозв'язків між ПУТР та об'єктивна наявність конфліктів бачення окремих ПУТР щодо присутності у ТРК робить доречним використання для формування системи показників моделі Balanced Score Card Р. Каплана та Д. Нортон [10], адаптованої до вимог (в частині складу та змісту показників) та архітектури (в частині встановлення процедур та рівнів каскадування показників) туристично-рекреаційного кластеру. При цьому перспектива навчання та розвитку трансформується у перспективу "потенціалу території" (відповідає положенню 7 даної концепції), а перспектива внутрішніх процесів у "процес створення туристичного продукту" (відповідає положенню 2 даної концепції та дозволяє врахувати природно-рекреаційні, економічні й соціокультурні параметри туристичного продукту, що пропонується споживачам).

Положення 10. Визначення туристичної привабливості територій та об'єктів природно-рекреаційної сфери має здійснюватися з урахуванням економічних параметрів туристичного продукту, характеристик якості довкілля, соціокультурної значущості, рівня розвитку інфраструктури та матеріально-технічної бази туризму. Лише такий підхід дозволить визначити напрямки перегляду коопераційно-інтеграційних зв'язків залучених до кластеру ПУТР.

Положення 11. Виділення в кортежі (1) ресурсно-процесної складової туристичної діяльності ($\{РП_{ТРК}\}$) базується на відповідній методиці прогнозування параметрів (кількісних, якісних і структурних) туристичних потоків, особливістю якої є комплексна оцінка впливу туристичної привабливості території, рівня розвитку інфраструктури туризму та закономірностей розподілу туристичних потоків між окремими регіонами. При цьому інструментарій прогнозування слід адаптувати до особливостей інституціонального

підходу до опису туристично-рекреаційного кластеру (обмежена раціональність ПУТР та асиметрія у поінформованості ПУТР щодо наявності та параметрів використання окремих ТРР).

Положення 12. Розвиток туристично-рекреаційного кластеру у глобальному середовищі можливий лише на підґрунті розробки комплексу стратегій маркетинг-міксу щодо розробки, виготовлення, просування і продажу якісного туристичного продукту. Особливістю маркетингового підходу тут є орієнтування на концепцію партнерського маркетингу [8, 29], коли з одного боку взаємодія ПУТР та їх відбір для залучення до ТРК здійснюється на маркетингових принципах, а з іншого боку – врахування максимально можливої кількості інтересів лояльних до ТРК споживачів туристичного продукту призводить до перегляду інституціональних норм використання ТРР (за досягнення критичної маси вимог лояльних споживачів туристичного продукту відбувається перегляд змістовного наповнення елементів поданого на рис 2 першого рівня регламентування діяльності туристично-рекреаційного кластеру).

Положення 13. Стратегічне планування розвитку кластерної інтеграційної взаємодії професійних учасників туристичного ринку базується на використанні імітаційної моделі конкурентно-коопераційної взаємодії ПУТР, заснованої на алгоритмах мультиагентського моделювання. Стратегія розвитку ТРК, в рамках застосування моделі 5П Г. Мінцберга [19], тут зводиться до переформатування складу та взаємовідносин ПУТР другого рівня означеної на рис. 2 схеми, на вимогу узгоджених на першому рівні даної схеми інтересів споживачів туристично-рекреаційних ресурсів (мультиагентський підхід у даному випадку дозволяє змоделювати різні форми прояву конфліктів та варіанти узгодження інтересів ПУТР, споживачів туристичного продукту та вимоги сталого природокористування).

Положення 14. Вибір організаційної форми взаємодії професійних учасників туристично-рекреаційного кластеру при здійсненні проектів надання туристичних послуг (з певними кількісними, якісними і структурними параметрами) на основі узагальнення оцінок розмаїття сфер спільної діяльності, структурних та просторово-часових характеристик відповідного ланцюжку утворення нової вартості при виробництві туристичного продукту.

Положення 15. Відбір ПУТР до складу ТРК (як і перегляд складу ПУТР під час проведення трансформаційних процесів розвитку) пропонується базувати на процедурах рейтингового оцінювання та ранжування. Дані процедури, на відміну від існуючих підходів, пропонується здійснювати з урахуванням економічних параметрів діяльності підприємств та якісних характеристик пропонованого різними рівнями ТРК туристичного продукту.

Положення 16. Старт процесів розвитку ТРК (як детермінованої еволюційної так і біфуркаційної революційної їх форми) спричинятиметься результатами комплексного оцінювання рівня якості туристичних послуг. Особливістю методичного підходу до комплексної оцінки рівня якості туристичних послуг є урахування економічних вимоги щодо забезпечення оптимального балансу між досягненням рівня якості та відповідними витратами ресурсів на утворення туристичного продукту.

Положення 17. Інтеграційне підґрунтя розвитку ПУТР базується на відповідній комунікаційній політиці й розбудові системи маркетингових комунікацій. Вони представляються як узгоджена сукупність планів та настанов підприємств, які є учасниками туристичного кластеру, в сфері інформаційного обміну та цілеспрямованої взаємодії з цільовими аудиторіями споживачів та широким колом громадськості стосовно розробки, виробництва, просування, збуту туристичного продукту, а також формування певної громадської думки щодо туристичної привабливості території.

Положення 18. Функціонування ТРК в цілому та МУР_{ТРК} зокрема вимагає належного кадрового та мотиваційного забезпечення сталого розвитку підприємств туристичного кластеру. Структура та характеристика складових системи кадрового забезпечення сталого розвитку підприємств туристичного кластеру, що передбачає виконання низки складних управлінських завдань (планування й підбору кандидатів, навчання та підвищення кваліфікації кадрів, оцінки управлінської діяльності, мотивації та стимулювання персоналу, підготовки та перепідготовки кадрів), зміст та особливості вирішення яких визначаються пріоритетами розвитку туристичного кластеру.

Таким чином, в статті запропоновано систему концептуальних положень щодо формування механізму управління розвитком туристично-рекреаційного кластеру, орієнтованих на поширення внутрішніх інтеграційних конкурентно-коопераційних процесів між професійними учасниками туристичного ринку при введенні обмежень на застосування туристично-рекреаційних ресурсів та формування інституціональної підтримки створення туристичного продукту як форми задоволення інтересів його споживачів. Разом з тим потребує проведення подальших досліджень формування конкретних процедур та механізмів реалізації закладеного теоретичного підґрунтя.

Джерела та література:

1. Закон України "Про туризм" // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1995. – № 31. – С. 241-242.
2. Анохин П. К. Принципиальные вопросы общей теории функциональных систем / П. К. Анохин // Принципы системной организации функций. – М. : Наука, 1973. – С. 5-61.
3. Бир С. Кибернетика и управление производством / С. Бир. – М. : ИЛ, 1983. – 289 с.
4. Большой экономический словарь / под ред. А. Н. Азриляна. – 2-е изд., доп и перераб. – М. : Ин-т новой экономики, 1997. – 864 с.
5. Волкова Н. Н. Промышленные кластеры / Н. Н. Волкова, Т. В. Сахно. – П. : Асми, 2005. – 272 с.
6. Гапоненко А. Л. Стратегическое управление / А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухин. – М. : Омега-Л, 2004. – 472 с.

7. Глухов В. В. Экономика знаний / В. В. Глухов, С. Б. Коробко, Т. В. Маринина. – СПб. : Питер, 2003. – 528 с.
8. Гордон Я. Х. Маркетинг партнерских отношений / Я. Х. Гордон; под ред. О. А. Третьяк; [пер. с англ.]. – СПб. : Питер, 2001. – 384 с.
9. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу / Л. П. Дядечко. – К. : Центр учбової л-ри, 2007. – 224 с.
10. Каплан Р. Стратегическое единство : создание синергии организации с помощью сбалансированной системы показателей / Р. Каплан, Д. Нортон. – М. : Вильяс, 2006. – 384 с.
11. Квартальнов В. А. Туризм / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 336 с.
12. Крачило Н. П. География туризма / Н. П. Крачило. – К. : Вища школа, 1987. – 208 с.
13. Клейнер Б. Г. Эволюция институциональных систем / Б. Г. Клейнер. – М. : Наука, 2004. – 240 с.
14. Коллис Д. Дж. Корпоративная стратегия. Ресурсный подход / Д. Дж. Коллис, С. А. Монтгомери. – М. : ЗАО "Олимп-Бизнес", 2007. – 400 с.
15. Кучин Б. Л. Управление развитием экономических систем: технический прогресс, устойчивость / Б. Л. Кучин, Е. В. Якушева. – М. : Экономика, 1990. – 157 с.
16. Лафта Дж. К. Менеджмент / Дж. К. Лафта. – М. : Велби, 2004. – 496 с.
17. Мамутов В. К. Регіональні проблеми туризму та рекреації / В. К. Мамутов. – Донецьк : Ін-т економіко-правових досліджень, 2005. – 342 с.
18. Мильнер Б. З. Управление знаниями в корпорациях / Б. З. Мильнер, З. П. Румянцева, В. Г. Смирнова, А. В. Блишкова. – М. : Дело, 2006. – 304 с.
19. Минцберг Г. Стратегический процесс / Г. Минцберг, Дж. Б. Куинн, С. Гамая; под ред. Ю. Н. Каптуревского; [пер. с англ.]. – СПб. : Питер, 2001. – 688 с.
20. Мишин В. М. Исследование систем управления : учеб. для вузов / В. М. Мишин. – М. : Юнити-Дана, 2003. – 228 с.
21. Новиков А. М. Методология / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. – М. : СИНТЕГ, 2007. – 668 с.
22. Пелешишин А. М. Інтернет-технології опрацювання консолідованих інформаційних ресурсів / А. М. Пелешишин. – Львів : Львівська політехніка, 2010. – 248 с.
23. Портер М. Э. Конкуренция / М. Э. Портер. – М. : Вильямс, 2005. – 608 с.
24. Руководство по отчетности в области устойчивого развития (руководство GRI) : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/F88F3389-B77B-4DE8-B6B8-22C57D6747E5/0/G3_Guidelines_RUS.pdf
25. Стратегія економічного та соціального розвитку Автономної республіки Крим на 2011-2020 роки : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.minek-crimea.gov.ua/content.php?cid=Strategy>
26. Третьяк В. П. Кластеры предприятий / В. П. Третьяк. – Иркутск : Изд-во Байкальского гос. ун-та экономики и права, 2006. – 219 с.
27. Donald Getz. Explore wine tourism: management, development & destinations / Donald Getz. – N. Y. : Cognizant Communication Corporation, 2001. – 255 p.
28. ISO 42010 "Systems and software engineering – Architecture description" : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.iso-architecture.org/ieee-1471/>
29. Hekansson H., Snehota I. Developing Relationships in Business Networks / H. Hekansson, I. Snehota. – London : Routledge, 1995. – 433 p.
30. Teece D. J. Dynamic capabilities and strategic management / D. J. Teece. – N. Y. : Oxford University Press, 2009. – 299 p.

Лепя Р.Н., Устинов Е.А.

УДК 330.8

КОНЦЕПЦИЯ РЕФЛЕКСИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ ОСВОЕНИЯ НОВЫХ РЫНКОВ СБЫТА ПРОМЫШЛЕННОЙ ПРОДУКЦИИ

При внедрении продукции предприятия на новые рынки сбыта, когда собственная сбытовая система еще не создана, актуальной становится система сбыта продукции через независимых посредников – дилеров. Сбытовая деятельность предполагает наличие торговой коммуникации, т.е. передачу торговой информации от производителя потребителю. При освоении новых рынков сбыта с участием независимых посредников чаще всего такой обмен информации происходит через дилеров. При этом в процессе обмена информацией дилер может исказить информацию соответственно собственным предпочтениям (интенциям) и склонять потребителя к выбору товара конкретной фирмы-производителя, которой может оказаться конкурирующее предприятие. Это может быть связано с неосведомленностью потребителей, принятыми общественными нормами (институциональными правилами), более выгодными условиями взаимодействия дилера с предприятием-конкурентом, с индивидуальными характеристиками товаров, с особенностями осуществления торговых коммуникаций предприятия-производителя и предприятия-конкурента. В связи с этим для предприятия-производителя важно сформировать такую дилерскую сеть, которая обеспечит максимально эффективное взаимодействие дилеров с потребителями в процессе освоения новых рынков сбыта промышленной продукции с позиции минимизации субъективных проявлений дилера и учета интенциональных направленностей потребителей в выборе продукции на рынках сбыта.