

УДК 338.486.3

М. В. Босовська,*д. е. н., доцент, професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ***М. Г. Бойко,***д. е. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ***Н. І. Ведмідь,***д. е. н., доцент, декан факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу,
Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ***О. В. Полтавська,***к. е. н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ*

DOI: 10.32702/2306-6806.2019.2.31

МУЛЬТИАТРИБУТИВНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ІНТЕГРАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

М. Bosovska,*Doctor of Economics, Professor, Kyiv National University of Trade and Economics, Kiev***М. Boyko,***Doctor of Economics, Professor, Kyiv National University of Trade and Economics, Kiev***N. Vedmid,***Doctor of Economics, Professor, Kyiv National University of Trade and Economics, Kiev***O. Poltavska,***PhD, Associate Professor, Kyiv National University of Trade and Economics, Kiev*

MULTI-ATTRIBUTE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS OF MANAGING THE INTEGRATION PROCESSES OF TOURISM ENTERPRISES

У статті обґрунтовано методичні аспекти оцінювання результативності управління інтеграційними процесами туристичних підприємств в умовах посилення конкуренції, активізації трансформаційних перетворень в економічному просторі туристичного ринку.

За результатами компаративного аналізу наукових здобутків вчених щодо оцінювання результатів інтеграційної взаємодії оцінювання результативності управління інтеграційними процесами туристичних підприємств запропоновано здійснювати на основі мультиатрибутивного підходу.

Розроблено мультиатрибутивну модель та визначено алгоритм її застосування для комплексного оцінювання реалізації інтеграційних процесів туристичних підприємств шляхом визначення портфелю кількісних і якісних параметрів та атрибутів функціонування підприємства з урахуванням організаційного, управлінського, економічного, соціального аспектів господарської діяльності.

Здійснено позиціонування суб'єктів туристичної діяльності у межах основних зон, що відповідають певному рівню результативності інтеграційних процесів. Запропонована модель надає можливість оцінювати процеси інтеграційної взаємодії, вибір суб'єкта як партнера, визначати стратегічні переваги інтеграції, формувати напрями та програми стратегічного розвитку інтегрованих структур для реалізації партнерських відносин.

Запропоновані методологічні підходи до оцінювання інтеграційних процесів дозволять розвивати методологічний базис концепції інтеграційного розвитку суб'єктів господарювання.

The article substantiates the methodical aspects of evaluation of the effectiveness of management of integration processes of tourist enterprises in the conditions of increasing competition, activation of transformational transformations in the economic space of the tourist market.

According to the results of the decomposition and reconfiguration of tourism activity subjects on the basis of levels, varieties, intensity and specificity of the development of integration interaction, taking into account the economic parameters of operational activity, 10 models of enterprises' integration, which are grouped in the context of distinguished parts.

According to the results of the comparative analysis of scientific achievements of scientists regarding the evaluation of the results of integration interaction, it is proposed to evaluate the efficiency of management of integration processes of tourist enterprises on the basis of a multi-attribute approach.

A multi-attribute model has been developed and the algorithm of its application for a comprehensive assessment of the implementation of the integration processes of tourist enterprises has been determined, a

portfolio of quantitative and qualitative parameters and attributes of the functioning of the enterprise have been identified, taking into account organizational, managerial, economic and social aspects of economic activity.

Determining the effectiveness of the implementation of the integration processes of tourism enterprises based on the diagnosis of operational activities and strategic management (internal processes); analysis of the effectiveness of interaction with market participants — partners, competitors (vertical and horizontal channels), with authorities and public organizations (external processes).

The positions of tourist enterprises located within the zones, which correspond to the level of efficiency of their integration processes are determined. The proposed model provides an opportunity to evaluate the processes of integration interaction, choose a strategic partner, determine the strategic advantages of integration, form directions and programs of strategic development of integrated structures for the implementation of the partnership.

The proposed methodological approaches to the estimation of integration processes will allow to develop the methodological basis of the concept of integration development of business entities.

Ключові слова: інтеграція, інтеграційний процес, інтеграційна взаємодія, інтеграційний розвиток, туризм, туристичне підприємство.

Ke ywords: integration, integration process, integration development, tourism, tourism enterprise.

АКТУАЛЬНІСТЬ ПРОБЛЕМИ

Формування комплексної методології управління інтеграційними процесами потребує здійснення оцінювання результативності їх реалізації. Визначення комплексних результатів реалізації інтеграційної взаємодії дозволить обґрунтувати дієві управлінські рішення щодо діагностики діяльності та стратегічного управління інтегрованим утворенням (внутрішні процеси), взаємодії учасників інтегрованих утворень між собою та іншими учасниками ринку (стейкхолдерами) — партнерами, конкурентами, формування взаємовідносин з органами влади та громадськими організаціями (зовнішні процеси). Відповідно це сприятиме більш глибокому методологічному забезпеченню управління інтеграційних процесів, у тому числі суб'єктів туристичної діяльності, що обумовлює актуальність проблематики цієї статті.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ ЗАПОЧАТКОВАНО РОЗВ'ЯЗАННЯ ДАНОЇ ПРОБЛЕМИ

Теоретичні, методологічні та прикладні засади оцінювання інтеграційних процесів досліджуються зарубіжними та вітчизняними науковцями. Так, іманентними критеріями оцінки результативності функціонування інтегрованих суб'єктів бізнесу С. Куц та А. Афанасьєв [1] визначають споживчу цінність та створення додаткової вартості; М. Портер, Дж. Гепелман, Е. Мюррей та Дж. Мехон [2—3] — здатність створювати синергетичний ефект; Р. Коуз [4] — оптимізацію економічних результатів діяльності (прибуток, витрати, рентабельність); П. Наено, Т. Сакакі [5, 6] — показники ефективності використання ресурсного потенціалу (матеріально-технічного, кадрового, фінансового). А. Пилипенко приділяв увагу діагностиці управління інтеграційними процесами з позиції задоволення економічних інтересів учасників [7].

Однак у теоретичному доробку дослідників відсутній комплексний підхід до розгляду проблеми,

оскільки управління інтеграційними процесами визначається не як самостійний об'єкт дослідження, а як складова певної проблеми (правової, фінансової, майнової, маркетингової тощо).

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є поглиблення зазначених комплексних здобутків щодо оцінювання інтеграційних процесів та розробити методологічні підходи щодо комплексного оцінювання реалізації інтеграційних процесів шляхом розрахунку комплексу кількісних і якісних параметрів та атрибутів функціонування кожного підприємства (організаційно-управлінські, економічні, соціальні аспекти).

Таблиця 1. Результати аудиту атрибутів результативності управління інтеграційними процесами на підприємств на основі мультиатрибутивного підходу

Різновиди інтегрованих підприємств	Оцінка виразності атрибуту, бали			
	Атрибути інтеграційних процесів			
	Організаційно-управлінський аспект	Економічний аспект	Соціальний аспект	Усереднена оцінка за континуумом
Континуум А. Транснаціональні багатогалузеві концерни	2,7	2,5	2,6	2,6
Континуум В. Консолідовані транснаціональні (міжнародні) туристичні компанії (холдинги)	1,9	2,0	1,7	1,8
Континуум С. Великі універсальні (багатопрофільні) туристичні оператори (масового ринку) з мережею власних представництв та залучених агентів	2,2	2,3	2,1	2,2
Континуум D. Середні універсальні (багатопрофільні) туристичні оператори	2,0	2,1	1,9	2,0
Континуум Е. Малі універсальні туристичні підприємства	1,6	1,4	1,3	1,4
Континуум G. Великі туристичні мережі	2,0	2,1	1,7	1,9
Континуум F. Середні туристичні мережі	1,7	1,9	1,4	1,6
Континуум H. Великі спеціалізовані підприємства	1,9	2,1	1,6	1,9
Континуум K. Середні спеціалізовані підприємства	1,8	2,0	1,6	1,8
Континуум Z. Малі спеціалізовані підприємства	1,0	0,9	0,9	0,9

Джерело: складено та розраховано авторами.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Комплексний аналіз результативності управління інтеграційними процесами потребує подальших досліджень, пов'язаних з організацією діяльності та системи управління інтегрованими утвореннями (внутрішні процеси) та взаємодії інтегрованих утворень між собою, з іншими учасниками ринку — партнерами, конкурентами (вертикальні та горизонтальні зв'язки); з органами влади та громадськими організаціями (зовнішні процеси). З цією метою проведено опитування керівників та професіоналів туристичної галузі чисельністю 150 осіб та здійснено експертні оцінки щодо управління інтеграційними процесами на туристичних підприємствах на основі мультиатрибутивного підходу (табл. 1).

У результаті оцінки результативності управління інтеграційними процесами досліджено туристичні підприємства у кількості суб'єктів, у тому числі виробники туристичних продуктів та організатори туристичного ринку згідно з групами, представлених у матриці декомпонування туристичних підприємств (рис. 1). Підприємства досліджено щодо виразності атрибутів у межах 3-х блоків: організаційно-управлінського, економічного та соціального. Організаційно-управлінський аспект реалізації інтеграційних процесів включає рівень виконання управлінських функцій та ефективність організаційної структури підприємства і базується на визначенні таких мультиатрибутивних параметрів, як: оптимальність організаційної будови; узгодженість роботи підрозділів; узгодженість співпраці з партнерами (суб'єктами інтеграційних процесів); дієвість стратегічного планування, оперативного управління, стимулювання, контролю, координації; якість організації спільної діяльності; рівень якості послуг та їх цінність для усіх зацікавлених чол. Економічний блок мультиатрибутивних параметрів сприяє визначенню рівня ефективності діяльності підприємства та включає якісне та кількісне вимірювання таких процесів: загальне управління, економіка, фінанси, ділова активність, маркетинг, виробництво туристичного продукту, збут, інформаційно-аналітичне забезпечення, ресурси комунікації.

Соціальний аспект інтеграційних процесів дає змогу оцінити стан взаємовідносин між учасниками інтеграційної взаємодії у контексті визначення виразності групи атрибутів: надійність роботи; рівень довіри і визнання; доступність, готовність до діалогу; безперервність та систематичність взаємодії; взаємна допомога, підтримка; існування додаткових переваг та привілеїв; узгодженість дій, їх структурованість вигідність і міцність; взаємність інтересів; тривалість відносин. Оцінки експертів за кожним аспектом та атрибутом інтеграційної взаємодії згруповано як у межах підприємств, так і визначено усереднені показники по континуумах підприємств (типах інтеграційних процесів) на основі отриманих комбінацій значень окремих атрибутів.

Залежно від величини оцінки, рекомендовано визначити три основні зони ефективності (ЗО) інтеграційної взаємодії:

— $0 \leq \sum_{i=1}^n ZO_{ai} \leq 1$ (3) — зона низького значення

рівня атрибутів, що є підтвердженням, що підприємства у даній сфері працюють неефективно;

— $1 \leq \sum_{i=1}^n ZO_{ai} \leq 2$ (2) — зона посереднього значення

рівня атрибутів, що є свідченням посередньої організації інтеграційних процесів;

— $2 < \sum_{i=1}^n ZO_{ai} \leq 3$ (1) — зона високого рівня виразності атрибутів — підприємства працюють у даній сфері ефективно.

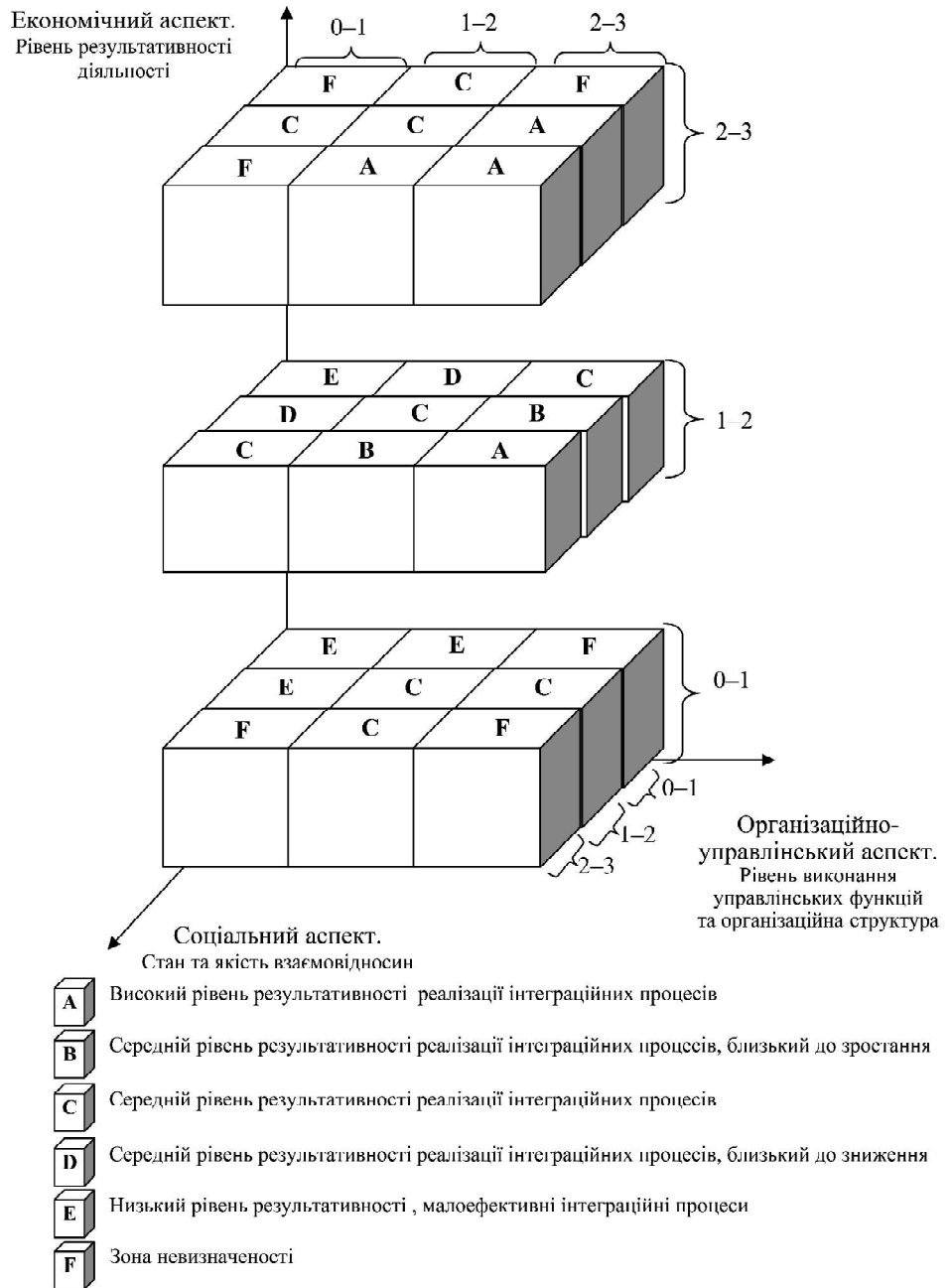


Рис. 1. Мультиатрибутивна матриця визначення результативності реалізації інтеграційних процесів

Джерело: складено автором.

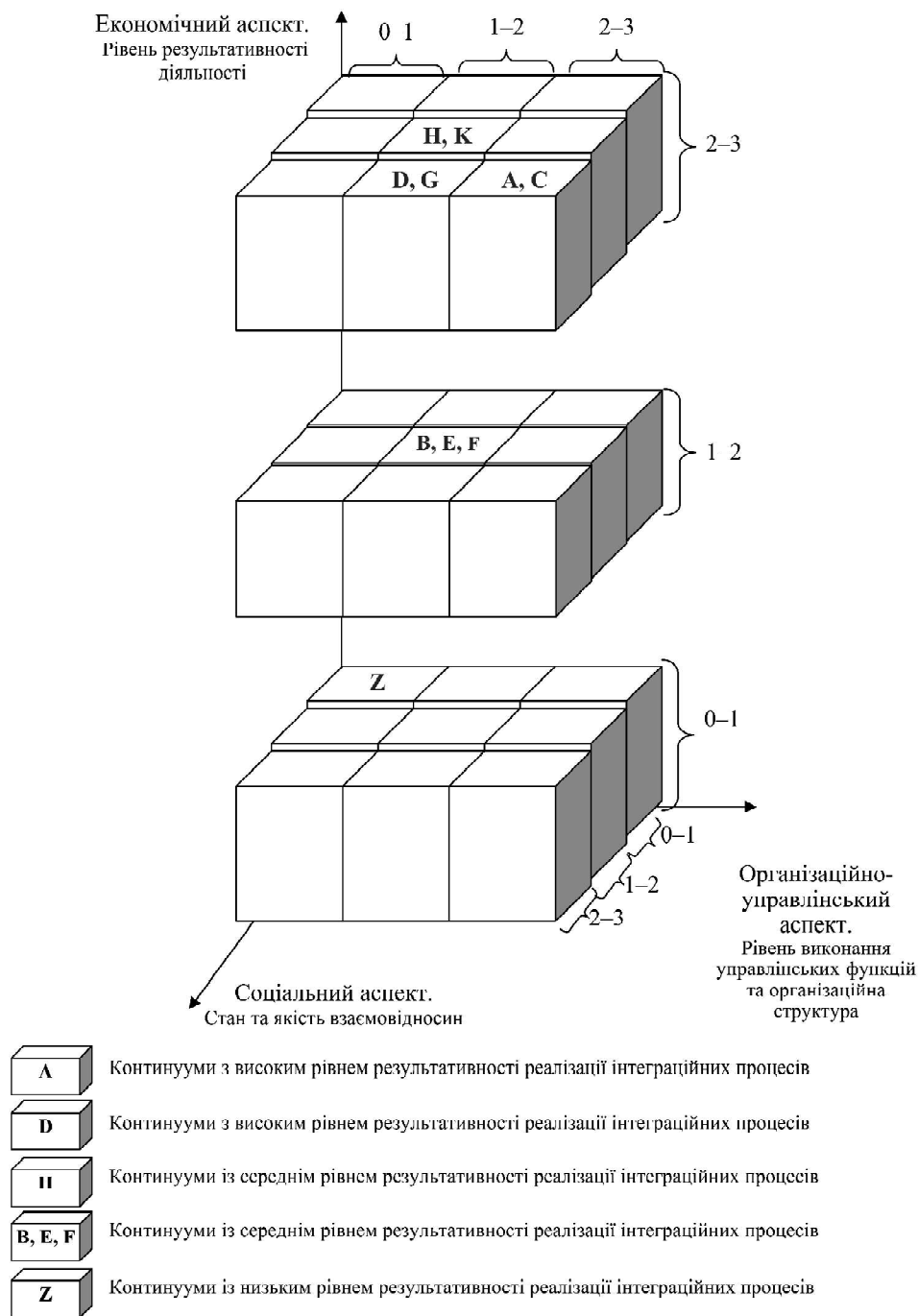


Рис. 2. Позичювання суб'єктів туристичної діяльності на основі мультиатрибутивної моделі результативності інтеграційних процесів

Джерело: складено авторами.

За результатами експертного дослідження зроблено такі висновки:

— у більшості підприємств аспекти ефективності організації інтеграційних процесів мають середній рівень виразності, тобто підприємства у даному напрямі працюють задовільно, але потребують розроблення дієвих механізмів для їх подальшого інтеграційного розвитку;

— найвищий рівень виразності атрибутів отримали економічні аспекти інтеграційної взаємодії (які визначаються на основі розрахунку економічних показників (кількісних) та визначають рівень ефективності діяльності туристичних підприємств-учасників інтеграційних процесів);

— результати аудиту організаційно-управлінських процесів свідчать, що їх атрибути знаходяться на нижчому порівняно з економічними аспектами рівні, тобто

управлінські функції не відповідають повним потребам ефективного організаційного забезпечення інтеграційної взаємодії;

— найнижчий рівень значень параметрів отримав соціальний аспект розвитку інтеграційних процесів, що свідчить про практичні проблеми імплементації принципів інтеграційної взаємодії у практику туристичного бізнесу; виразність параметрів інтеграційної взаємодії має індивідуальний характер та залежить від специфіки та особливостей підприємства — його розміру, типу, територіального охоплення ринку, сегментів обслуговуваних споживачів, спеціалізації, системи менеджменту.

Результати дослідження дозволили здійснити позиціонування суб'єктів туристичної у межах основних зон, що відповідають певному рівню результативності інтеграційних процесів: високому (континуум А); середньому, що наближена до зростання (континууми С та D); середньому (континууми В, G, H, K, F); середньому, що наближена до зниження (континуум Е); низькому (континуум Z) (див. табл. 2).

Разом з тим можна визначити комплексні показники, які характеризують результативність інтеграційних процесів у групах (континуумах) підприємств одного типу організації інтеграційних процесів (споріднених інтеграційних процесів), що зображено на рисунку 2. Передумовою побудови графічної моделі визначення ефективності інтеграційної взаємодії (рис. 1) є процес зіставлення величин атрибутів, що є складовими аспектами їх оцінки (табл. 2).

Розроблена графічна модель оцінки будується у тривимірній системі координат, кожна вісь якої відповідає певній сукупності атрибутів — певному аспекту оцінки інтеграційних процесів (організаційно-управлінський, економічний, соціальний). Визначення позиції континууму (окремого підприємства) відбувається на основі розрахунку інтегральної оцінки складових певного аспекту (блоку параметрів) (див. табл. 1, 2) та визначення їх позиції у "кубі" ефективності реалізації інтеграційних процесів; відповідно до положення точки у графічній моделі формується висновок про рівень реалізації інтеграційних процесів.

ВИСНОВКИ

У межах поглиблення методології управління інтеграційними процесами сформовано комплексний підхід дослідження результативності їх реалізації, що базуватиметься на мультикритеріальній основі. В його основі лежить поєднання підходів, критеріїв та показників оцінки результативності взаємодії учасників інтеграцій-

Таблиця 2. Результати дослідження результативності реалізації інтеграційних процесів туристичних підприємств на основі мультиатрибутивного підходу

Зони результативності (ЗР)	Континуум підприємств	Усереднена оцінка за континуумом	Кількість підприємств	Частка в кількості підприємств	Частка в обсягах діяльності	Граничні показники результативності
Висока	Континуум А, транснаціональні багатогалузеві концерни	2,6	7	6,5	26,9	$2,5 \leq ЗР \leq 3$
Середня, наближена до зростання	Континуум С, великі універсальні (багатопрофільні) туристичні оператори масового ринку	2,2	11	10,2	14,6	$2 < ЗР < 2,5$
	Континуум D, середні універсальні (багатопрофільні) туристичні оператори	2	11	10,2	3,2	
Середня	Континуум В, консолідовані транснаціональні (міжнародні) туристичні компанії (холдинги)	1,8	8	7,4	21,8	$1,5 \leq ЗР < 2$
	Континуум G, великі туристичні мережі	1,9	9	8,4	18,6	
	Континуум H, великі спеціалізовані підприємства	1,9	6	5,6	2,4	
	Континуум K, середні спеціалізовані підприємства	1,8	4	3,7	0,9	
	Континуум F, середні туристичні мережі	1,6	10	9,3	3	
Середня, наближена до зниження	Континуум E, малі універсальні туристичні підприємства	1,4	24	22,4	6,4	$1 \leq ЗР < 1,5$
Низька	Континуум Z малі спеціалізовані підприємства	0,9	17	15,9	2,3	$0 \leq ЗР < 1$

ної структури шляхом визначення комплексу кількісних і якісних параметрів та атрибутів функціонування кожного підприємства-учасника відповідно до організаційно-управлінського, економічного, соціального аспектів.

Результати дослідження дозволили здійснити позиціонування суб'єктів туристичної діяльності у межах основних зон, що відповідають певному рівню результативності інтеграційних процесів: високому (континуум А); середньому, наближеному до зростання (континууми С та D); середньому (континууми В, G, H, K, F); середньому, наближеному до зниження (континуум E); низькому (континуум Z). Запропонована модель слугує для оцінювання процесів інтеграційної взаємодії, вибору суб'єкта як партнера, визначення стратегічних переваг інтеграції, формування напрямів та програм стратегічного розвитку інтегрованих структур і реалізації партнерських відносин.

Література:

1. Куш С.П. Маркетинговые аспекты развития межфирменных сетей: российский опыт [Текст] / С.П. Куш, А.А. Афанасьев // Российский журнал менеджмента. — 2004. — № 2 (1). — С. 33—52. 2. Катенев, В.И. Перспективы развития сетевой экономики в условиях формирующегося общества знаний [Текст] / В.И. Катенев // Проблемы современной экономики. — 2007. — № 2 (22). — С. 90—95.
2. Porter, M.E. How Smart, Connected Products are Transforming Companies / M.E. Porter, J.E. Heppelmann // Harvard Business Review. — October 2015. — P. 97—114.
3. Murray E.A. Strategik Alliances Gateway to the New Europe / E.A. Murray, J.F. Mahon // Long Range Planning. — 1993. — Vol. 26, № 4. — P. 102—111.
4. Коуз Р.Ф. Фирма, рынок и право [Текст] / Р.Ф. Коуз — М.: Дело, 1993. — 192 с.
5. Nueno P., Oosterveld J. Managing Technology Alliances [Text] / P. Nueno, J. Oosterveld // Long Range Planning. — 1988. — Vol. 21, № 3. — P. 11—17.

6. Sasaki T. What the Japanese have Learned From Strategic Alliances [Text] / T. Sasaki // Long Range Planning. — 1993. — Vol. 26, № 6. — P. 41—53.

7. Пилипенко А.А. Стратегічна інтеграція підприємств: механізм управління та моделювання розвитку / А.А. Пилипенко. — Харків: ВД "Інжек", 2007. — 380 с.

8. Босовська М.В. Інтеграційні процеси в туризмі / М. Босовська. — Київ: КНТЕУ, 2015. — 832 с.

References:

1. Kushh, S.P. and Afanas'iev, A.A. (2004), "Marketing aspects of the development of inter-firm networks: Russian Experience", Rossijskij zhurnal menedzhmenta, vol. № 2, no. 1, pp. 33—52.
2. Porter, M.E. and Heppelmann, J.E. (2015), "How Smart, Connected Products are Transforming Companies", Harvard Business Review, pp. 97—114.
3. Murray, E.A. and Mahon, J.F. (1993), "Strategik Alliances Gateway to the New Europe", Long Range Planning, vol. 26, no. 4, pp. 102—111.
4. Kouz, P.F. (1993), Firma, ryнок i pravo. [The firm, the market and the right], Delo, Moscow, Russia.
5. Nueno, P. and Oosterveld, J. (1988), "Managing Technology Alliances", Long Range Planning, vol. 21, no. 3, pp. 11—17.
6. Sasaki, T. (1993), "What the Japanese have Learned From Strategic Alliances", Long Range Planning, vol. 26, no. 6, pp. 41—53.
7. Pylypenko, A.A. (2007) Stratehichna intehratsiia pidpryiemstv: mekhanizm upravlinnia ta modeliuvannia rozvytku [The strategic integration of business: management mechanism and modeling], Publishing House "Injection", Kharkov, Ukraine.
8. Bosovska, M. V. (2015), Integhracijni procesy v turyzmi [Integration processes in tourism], KNTEU, Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 09.02.2019 р.