

інтелектуальних працівників, така держава, цілком імовірно, може стати й осередком світової науки, й центром формування глобальної економічної політики, і місцем базування відповідних владних структур. Безумовно, це справа майбутнього, але початок процесу формування умов доступу до інтелектуального капіталу інших країн відбувається вже нині – у рамках розбудови постіндустріального суспільства, – про що свідчить практика економічно розвинених країн.

Україні, як зазначають науковці [6], акцент потрібно робити не на імпорті розуму, а на стимуляції інтелектуальних процесів усередині країни. Надалі глобальна система використання інтелектуальної ренти, якщо таку буде створено, зможе брати активну участь у спеціалізації країн у галузі знань, а самі знання зможуть стати головним товаром у світовій економіці. Україна має достатньо умов для того, щоб стати країною, де рента працюватиме та створюватиме «ренту-штрих», базуючись на інтелектуальних розробках, інтелектуальному капіталі, «економіці знань».

## Література

1. Коровський А.В. Еволюція людського фактора економіки та проблеми його формування / А. В. Коровський. – К.: КНЕУ, 2004. – 184 с.
2. Беккер Г. Человеческое поведение: экономический подход : избранные труды по экономической теории / Г. Беккер. – М.: ГУ ВШЭ, 2003. – 672 с.
3. Строганов Р. Некоторые особенности «накопления человеческого капитала» в современной России [Электронный ресурс] / Р. Строганов. – Руна Консалтингова група : [за джерелом ВЦИОМ]. – Режим доступу: <http://www.hr-portal.ru/2/node197>.
4. Вебер М. Наука как призвание и профессия / М. Вебер // Самосознание европейской культуры XX века. – М., 1991. – С. 134.
5. Семиноженко В.П. Интеллектуальна економіка: майбутнє України / В.П. Семиноженко // Проблеми науки. – 2001. – № 6. – С. 2–6.
6. Папієв М. Чи стане Україна Швейцарією? [Електронний ресурс] / М. Папієв. – Дзеркало тижня. – 2008. – № 10 (689) – Режим доступу : <http://www.dt.ua/3000/3050/62342>.
7. Бурдьє П. Социология социального пространства : [пер. с франц.] / П. Бурдьє. – М.: Институт экспериментальной социологии, 2005. – 288 с.
8. Бурдьє П. Социальное пространство: поля и практика : [пер. с франц.] / П. Бурдьє. – М.: Институт экспериментальной социологии; СПб. : Алатея, 2005. – 576 с.

65.012.34 : 338.46

Скоробогатова Т.Н., д.э.н., доцент,  
ТНУ имени В.И. Вернадского

### СОЗДАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СЕРВИСНЫХ СИСТЕМ КАК РЕАЛИЗАЦИЯ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ ЛОГИСТИЗАЦИИ

Тема систем и системного подхода является объектом изучения большого числа ученых на протяжении длительного времени. В данной области исследований обращают на себя внимание труды Н.П. Абовского, В.С. Анфилатова, В.Н. Попова, В.Н. Садовского, В.Н. Спицнаделя и т. д. В условиях логистизации внимание ученых обратилось к логистическим системам. Здесь хотелось бы отметить работы Б.А. Аникина, А.М. Гаджинского, С.Б. Карнаухова, Е.В. Крикавского, Л.Б. Миротина, Ы.Э. Ташбаева и др., которые рассматривают логистические системы в материальном производстве. Но на современном этапе экономического развития логистизация охватывает не только материальное производство, а и сектор сервиса, где находит наиболее четкое проявление в виде создания логистических сервисных систем. Выделение данных систем как ядра концепции сервисной логистики (учения об управлении и обслуживании человеческих потоков) требует дальнейшего развития и конкретизации системного подхода применительно к ним.

Целью статьи является обоснование необходимости создания логистических сервисных систем, рассмотрение применительно к ним некоторых положений теории систем и выделение их специфических свойств. При анализе свойств логистических сервисных систем (ЛСС) в сравнении с общесистемными свойствами будет применен индуктивно-дедуктивный метод исследования. Он позволит определить особенности проявления общесистемных свойств в ЛСС и, выявив специфические свойства данных систем, установить степень их распространения на остальные системы.

Подход, при котором объект исследования предстает как система, принято называть системным подходом. При этом системный подход иногда отождествляется с комплексным подходом. Как известно, слово «система» греческого происхождения и означает «целое, составленное из частей; соединение» [1, с. 1102]; термин «комплекс» имеет латинские корни и переводится как «связь, сочетание» [1, с. 557]. Согласно переводу, слова в значительной степени синонимичны, хотя на практике комплекс больше идентифицируется с полнотой охвата, всеобъемлемостью, система – со связанностью, упорядоченностью. Поэтому термины иногда употребляются в паре, например «комплексное и системное изучение» [2, с. 73], «система комплексного экономического анализа» [3, с. 73], «системный комплекс» [4, с. 141]. Если сравнивать комплексный и системный подходы, то первый можно характеризовать как конкретно-прикладной, второй – как абстрактно-теоретический.

Другими словами, комплексный подход более специфичен и определяется сферой применения. Например, в секторе сервиса говорят о комплексном, то есть полном, направленном на удовлетворение всех потребностей потребителей, подходе. Но комплексное обслуживание не исключает превалирования той или иной составляющей услуги для потребителей. Наиболее наглядно это видно на примере рекреационного обслуживания. Здесь изначально рекреант делает выбор между туристским и санаторно-курортным отдыхом. Но в первом случае главным является интересный маршрут и информативные экскурсии, во втором – эффективное лечение. Среди туристов Украины в настоящее время 40-50% не считает комфорт особо важным. Приведенный показатель колеблется в зависимости от возраста и собственного приоритета потребностей указанной категории рекреантов, который с возрастом часто претерпевает изменения. В советское время показатель был значительно выше, что объясняется соответствующим менталитетом. Ранее туристами могли стать практически все желающие (конечно, с учетом состояния здоровья), причем большая часть приобретала путевки по льготной цене за счет профсоюза, поэтому претензии сводились к минимуму. В настоящее время занятия туризмом ограничены из-за нехватки денежных средств и времени на их зарабатывание. Поэтому лица, приобретающие туристские услуги, имеют определенный материальный статус, обуславливающий уровень потребления. Что касается лиц, получающих санаторно-курортное лечение, то их обращение к соответствующим услугам обусловлено состоянием здоровья. Поэтому даже при низком материальном статусе они приобретают путевки, снижая расходы на дополнительные услуги, не касающиеся процесса лечения, и сопутствующие услуги. Но применительно и к туристским, и к санаторно-курортным услугам можно говорить о системном подходе к организации отдыха, предполагающем связанность и последовательность его элементов.

Комплекс является менее четким понятием, чем система, и не имеет таких явно выраженных ограничений и свойств. Основными свойствами системы, выделяемыми рядом авторов, выступают: целостность и членимость, наличие связей, организация, эмерджентность (иногда отождествляемая с интегративными качествами) [4, с. 168-169; 5, с. 78-80]. Целесообразно добавление сюда таких свойств, как вхождение в систему высшего порядка, эквивиальность, способность к развитию. Указанные свойства в аспекте принципов системного анализа рассмотрены в работе «Системный анализ в управлении», где отмечено, что последний из перечисленных принципов иногда называют принципом изменения (историчности) или открытости [6, с. 62-65]. По нашему мнению, о полном совпадении здесь говорить нельзя. Открытость является скорее необходимым, но недостаточным условием развития.

В данном аспекте необходимо рассмотреть открытые (связь с внешней средой прямая и обратная) и закрытые (связь с внешней средой только односторонняя) системы. В качестве примера закрытой системы некоторые авторы называют отдельные механические системы [7, с. 116], в частности, часы [4, с. 158; 8, с. 23]. Часы, действительно, можно рассматривать в качестве закрытой системы, поскольку контакты с внешней средой ограничены: механические часы обычно заводят раз в сутки, в электронных часах периодически требуется замена батареек. Отдельные авторы считают, что «замкнутые системы в строгом смысле слова не должны иметь не только входа, но и выхода» (возможно, подразумевая здесь изолированные системы), приводя в качестве примера физически замкнутой системы локальную сеть для обработки конфиденциальной информации [6, с. 32]. Но ведь изначально информация сюда поступает, а после обработки отправляется заказчику, который использует ее по своему усмотрению, таким образом, на коротком промежутке времени система открывается. Некоторые ученые среди закрытых выделяют изолированные системы, в качестве примера называя биологическую систему – подоопытное животное в закрытой емкости [8, с. 23]. Такая система является частным случаем пассивной системы, с заданным извне целеполаганием (на существование таких закрытых систем указывают В.Н. Лившиц и С.В. Лившиц [9, с. 24]).

В качестве закрытых экономических систем можно рассматривать автономные человеческие сообщества, сосредоточенные в лесах и на островах. На острове граница такой системы выражена более четко и определяется водным окружением, используемым людьми (рыбная ловля, купание).

В условиях развития теоретических положений логистики и практической логистизации различных секторов экономики внимание акцентируется на логистических системах. Действительно, первым принципом логистического управления является системный [10, с. 372], который реализуется в создании логистических систем, их функционировании и развитии. По мнению Е.В. Крикавского, логистической может стать любая экономическая система [11, с. 15]. Здесь хотелось бы уточнить, что в качестве логистической можно рассматривать экономическую систему, начиная с определенного уровня. Например, систему «рабочее место» вряд ли можно считать логистической, с определенной долей условности это может быть цех (наиболее реально в случае замкнутого технологического цикла), в большинстве случаев о логистической системе говорят, начиная с уровня предприятия.

Классически открытость системы определяется ее целью. Целью логистической системы является доставка определенного объекта в заданное место в назначенное время. Таким образом, объект управления (и обслуживания) входит в систему и выходит из нее, то есть само создание логистической системы обуславливает двустороннюю связь с внешней средой. Открытость системы, кроме цели, зависит от субстанции управляемого объекта. Наименее открытыми выступают логистические информационные системы, формирующиеся и действующие во всех сферах экономики.

В традиционной логистике образуются логистические производственные системы, где функционируют материальные и сопутствующие им энергетические, финансовые, информационные потоки. В сервисной логистике создаются логистические сервисные системы (ЛСС), призванные управлять человеческими и обслуживающими их потоками. Логистические сервисные системы подчинены общим системным закономерностям, но при этом имеют свою специфику (табл. 1).

Таблица 1

Конкретизация общесистемных свойств применительно к логистическим сервисным системам

Свойство системы	Идентификация свойства в логистических сервисных системах
Целостность и членимость	Система может быть представлена в виде ряда подсистем, осуществляющих доставку потребителей и оказание им различных услуг
Наличие связей	Существуют внутренние и внешние связи. Опасность разрушения внутренних связей касается персонала и тем сильнее, чем крупнее сервисное предприятие. Ликвидация внешних связей ведет к разрушению системы
Организация	Связи упорядочены, усложняются с расширением системы
Эквивалентность	Цель системы достигается (конечно, с разными затратами) при любых внешних, за исключением форс-мажорных, обстоятельствах
Способность к развитию, обусловленная открытостью	Инновационное развитие, ориентированное на тенденции изменения спроса потребителей и предполагающее модификацию услуг и форм обслуживания
Эмерджентность (интегративные качества)	Привлечение и доставка потребителей к месту производства услуг, а также их комплексное обслуживание

Уточним, что под логистической сервисной системой мы понимаем интеграцию функционально соотнесенных элементов для управления потоками потребителей, а также их комплексного обслуживания. Таким образом, на логистическую сервисную систему фактически налагаются следующие функции:

- 1) привлечение потенциальных потребителей (косвенное регулирование человеческих потоков);
- 2) доставка потребителей к месту продуцирования услуг (прямое управление человеческими потоками);
- 3) оказание услуг потребителям.

Их выполнение основано на свойстве эмерджентности, определяющем способность целостной системы выполнять функции, нереализуемые ее отдельными элементами. Синергетический эффект в ЛСС проявляется в виде оптимизации потоков потребителей, а также сопутствующих им потоков, обеспечивающих обслуживание в соответствии с логистическими принципами. По сравнению с вышеназванными, это более открытые логистические системы. Уровень открытости ЛСС-предприятия зависит от его вида деятельности. Если потребителю предоставляется комплексный продукт (к примеру, рекреационным предприятием), то можно вести речь об открытости подсистем (подразделений), осуществляющих те или иные виды обслуживания. Причем открытость системы

отличается касательно разных потоков. Например, наименее открытыми в информационном плане являются предприятия (подразделения), реализующие медицинские и финансовые услуги.

Чем выше уровень ЛСС, тем она больше контактирует с внешней средой. Поэтому большая открытость присуща логистическим сервисным системам, создаваемым на базе логистического куста. В таких системах ярко проявляется свойство эквивинальности, когда при разноплановом влиянии окружающей среды цель достигается различными способами. Если цель имеет количественные параметры, например, связанные с прибытием в определенное время и в заданное место, то с увеличением системы ее достижение усложняется. Напротив, для ЛСС, целью которой является полное удовлетворение спроса потребителей, расширение системы позволяет максимально приблизиться к ней. С одной стороны, с расширением системы она становится менее управляемой. С другой, - координирование комплекса сервисных подразделений позволяет добиться более высокого результата.

При этом необходимо отметить, что для других экономических систем повышение уровня сложности не всегда приводит к увеличению открытости. Примером может выступить военный завод, в котором связи с окружающей средой сведены к минимуму (оборот кадров по прибытию и убытию минимален, существует автономное энерго- и теплообеспечение и др.). Здесь на определенном промежутке времени материальный поток практически не меняется, то есть вход и выход системы однозначен. В логистических же сервисных системах приоритетным входным и выходным потоком является человеческий: неоднородный и непостоянный. Названные отличия в наибольшей степени относятся к логистическим системам в рекреационном секторе, потребление услуг которого эксклюзивно. Действительно, основной отдых людей приходится на период отпуска, который они стараются организовать (при наличии здоровья и финансовых средств) каждый раз по-новому.

Принцип открытости не зря отождествляется со способностью к развитию. Только открытая система может улавливать колебания потребительского спроса и определять тенденции его изменений. При этом важной задачей является правильная интерпретация спроса и оперативная реакция на его изменение. Для решения задачи необходимо установление связей с большим кругом клиентов сервисных предприятий. Такое положение обусловлено тем, что результативность услуги определяется как продуцирующим ее субъектом, так и самим объектом обслуживания. Здесь необходимо добиться полного взаимопонимания между обеими сторонами процесса продуцирования-потребления услуги.

Эффективность функционирования логистической сервисной, как и любой другой системы, во многом зависит от правильной организации ее составляющих. Здесь необходимо обеспечить согласованность процессно-функциональных, то есть осуществляющих непосредственный процесс обслуживания, и обеспечивающих подсистем (материально-технической, кадровой, информационно-аналитической, финансовой, инновационной), образующих ее потенциал. В определенный момент времени можно говорить о сбалансированности между обеспечивающими и процессно-функциональными подсистемами, то есть о полной реализации потенциала. Но на временном интервале такое совпадение (формализованное отражение представлено в формуле 1) наблюдается редко. Превышение потенциала системы обеспечивает ее развитие. Если же он не обеспечивает планируемый объем услуг, необходимо найти резервы его увеличения за счет привлечения дополнительных ресурсов или более рационального их использования (повышения ресурсоотдачи).

$$\sum_{i=1}^m V_i = \sum_{j=1}^n \sum_{k=1}^p R_{kj} * RO_{kj}, \quad (1)$$

где  $V_i$  – объем услуг, оказываемый  $i$ -той функциональной подсистемой;

$R_{kj}$  – величина  $k$ -того ресурса  $j$ -той обеспечивающей подсистемы;

$RO_{kj}$  – отдача  $k$ -того ресурса (ресурсоотдача)  $j$ -той обеспечивающей подсистемы;

$i = \overline{1, m}$  – процессно-функциональные подсистемы ЛСС;

$j = \overline{1, n}$  – обеспечивающие подсистемы ЛСС;

$k = \overline{1, p}$  – виды ресурсов.

Таким образом, современное обслуживание потребителей требует сочетания комплексного и системного подходов. Комплексный подход направлен на предоставление широкого ассортимента услуг, что не отрицает приоритет одной из них. Системный подход предполагает связанность и взаимообусловленность обслуживающих элементов. В условиях логистизации сектора сервиса он

проявляется в виде образования логистических сервисных систем. Подчиняясь общесистемным закономерностям, данные системы имеют и свою специфику. Важнейшим свойством логистической сервисной системы является открытость, степень которой определяется целью и субстанцией управляемого объекта (потока). Если для экономической системы в целом повышение уровня сложности не всегда обуславливает открытость, то для логистической сервисной системы, объектом управления которой выступают человеческие потоки, такая закономерность существует. Открытость обеспечивает развитие логистической сервисной системы, реализацию ее потенциала с ориентацией на спрос потребителей в текущем и долговременном периодах.

Литература

1. Большой энциклопедический словарь. – 2-е изд., перераб. и дополн. – М.: Научное изд-во «Большая Российская энциклопедия», 1998. – 1456 с.
2. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия / Г.В. Савицкая. – Мн.: ИП «Экоперспектива», 1997. – 498 с.
3. Баканов М.И. Теория экономического анализа. – 4-е изд., доп. и перераб. / М.И. Баканов, А.Д. Шеремет. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 416 с.
4. Миротин Л.Б. Системный анализ в логистике: учеб. / Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев. – М.: Изд-во «Экзамен», 2002. – 480 с.
5. Гаджинский А.М. Логистика. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1998. – 228 с.
6. Анфилатов В.С. и др. Системный анализ в управлении: учеб. пособ. / В.С. Анфилатов, А.А. Емельянов, А.А. Кукушкин; Под ред. А.А. Емельянова. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 368 с.
7. Григорьев М.Н. Логистика: базовый курс / М.Н. Григорьев, С.А. Уваров. – М.: Издательство Юрайт, 2011. – 782 с.
8. Попов В.Н. Системный анализ в менеджменте / В.Н. Попов, В.С. Касьянов, И.П. Савченко. – М.: КНОРУС, 2007. – 304 с.
9. Лившиц В.Н. Системный анализ нестационарной экономики России (1992-2009): рыночные реформы, кризис, инвестиционная политика / В.Н. Лившиц, С.В. Лившиц. – М.: Поли Принт Сервис, 2010. – 452 с.
10. Логистика / Б.А. Аникин [и др.]; Под ред. Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. – 408 с.
11. Крикавський Є. Логістичні системи: навч. посіб. / Є. Крикавський. – Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2009. – 264 с.

316.334.2

*Полищук Е.А., к.э.н., ст. преподаватель,  
ТНУ имени В.И. Вернадского*

**К ВОПРОСУ О ФОРМИРОВАНИИ ТУРИЗМА КАК ИНСТИТУТА СОВРЕМЕННОГО ОБЩЕСТВА**

Актуальность темы обусловлена тем, что процессы становления туризма как социального института всегда имеют соответствующую специфику, которая отражает особенности развития социальных отношений в обществе. Выработываемая сегодня стратегия развития туризма в рамках мирового сообщества отражает сложившиеся в последнее время закономерности и противоречия в экономическом, политическом, культурном и социальном пространствах. Поэтому одной из стратегических целей формирования туризма является выработка рекомендаций по преодолению национальными институтами туризма возникающих сложностей и неравномерностей развития, помощи в создании необходимых институциональных основ на базе накопленного в мировой практике опыта, имеющихся организационных возможностей и общепризнанных стандартов.

Исследованию институционализма и институциональных аспектов в сфере туризма посвящены работы многих ученых, так А. Олейник и А. Тарушкин А. [1,2] рассматривают в своих трудах институциональную экономику, Ю. Гурбик [3] акцентирует внимание на институциональных проблемах государственного регулирования туристской сферы, а В. Квартальнов и Г. Папирян выделяют институциональную среду туризма [4, 5].

Цель статьи – изложение этапов формирования туризма как института современного общества.

Выделим основные этапы формирования туризма в качестве института современного общества: