

**Источники и литература:**

1. История менеджмента / под ред. Д. В. Валового. – М. : ИНФРА-М, 1997. – 256 с.
2. Антонов М. Реформа Либермана-Косыгина – «революция обывателей» : [Электронный ресурс] / М. Антонов. – Режим доступа : m-antonov. chat. ru >capital / ant- glava-7 htm.
3. История социалистической экономики СССР : т. 7. – М., 1979. – С. 155.
4. Народное хозяйство СССР в 1975 г. : стат. ежегодник. – М., 1976. – С. 534.
5. Кара-Мурза С. Г. Советская цивилизация / С. Г. Кара-Мурза. – К. : Оріяни, 2004. – 800 с.
6. Яковлев А. Н. Крестосев / А. Н. Яковлев. – М. : Вагриус, 2000. – 272 с.
7. Якокка Л. Карьера менеджера / Л. Якокка. – М., 1991. – 460 с.
8. Советский энциклопедический словарь. – М. : Советская энциклопедия, 1982. – 1600 с.
9. Прибыткова Л. Не называйте Китай социалистическим : [Электронный ресурс] / Л. Прибыткова. – Режим доступа : propaganda- jornal.net >3122 html. 2010.
10. Тимченко З. В. Основы менеджмента / З. В. Тимченко. – Симферополь : ДОЛЯ, 2009. – 140 с.

**Василенко В.А.****УДК 334.012.64.009.12:338.482****ГНОСЕОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ**

**Постановка проблемы.** Любое функционирующее предприятие находится либо в положении равновесия, либо в неравновесном состоянии. Естественное состояние каждого природного объекта, в том числе и экономического субъекта, это равновесие, когда воздействие сил внутренней среды и, особенно внешнего окружения, уравновешиваются собственным потенциалом предприятия [1]. К сожалению, такое состояние субъектов хозяйственной деятельности наблюдается довольно редко, весьма кратковременно и является дискретным.

Быстроменяющаяся динамическая среда всегда оказывает дестабилизирующее воздействие на организацию, которая постоянно желает обрести равновесное состояние. Поэтому усилия руководства любой организации должны быть направлены в первую очередь на рост внутреннего потенциала системы, его силу, мощь с помощью которого гораздо легче разрешать противоречия, возникающие между силами, способствующими равновесию, и силами его дестабилизации. Только на этой основе возможна стабильность любой системы, *создающая предпосылки для ее развития*. Подчеркиваем *предпосылки развития, ибо стабильность (или, с некоторыми допущениями, равновесное состояние) системы еще не говорит о ее развитии*.

Стабильность, в которой многие руководители чувствуют себя уютно, – обманчива, а длительная стабильность и равновесное состояние, в котором находится организации, имеет тенденцию к падению конкурентоспособности, рецессии и стагнации, неизбежно приводящие к кризисной ситуации и гибели системы. В то же время развитие связано с движением, а устойчивое развитие с постоянными изменениями состояния организации, ее функций, форм и структуры, которые направлены на ликвидацию существующих противоречий, появлением качественно новых противоречий и их устранением на следующем этапе и т.д. в соответствии с действием основных законов диалектики развития.

В качестве гипотезы работы принято предположение, что в отличие от общих законов устойчивого развития систем на основе роста потенциала организации, в сфере услуг имеются свои специфические особенности роста внутреннего потенциала организаций, гносеологические аспекты которого необходимо учитывать при разработке стратегий их развития.

**Анализ исследований и публикаций** показывает наличие значительного числа работ в области устойчивости и развития (А.В. Кезина [2] Л.А. Лигоненко [3], С.А. Ерохина [4], Н.В. Родионовой [5], И. Каца [6]). Авторы Л.А. Лигоненко, Н.В. Родионова, И. Кац рассматривают равновесие систем в контексте антикризисного управления (АКУ), причем Л.А. Лигоненко говорит о необходимости финансовой устойчивости для торговых предприятий. А.В. Кезин анализирует проблемы через призму теории менеджмента. С.А. Ерохин уделяет внимание синергетическому аспекту развития организаций. Однако, не все стороны затронутой проблемы, нашли отражение в этих работах. **Нерешенным аспектам проблемы остаются** вопросы устойчивого развития предприятий на основе роста собственного потенциала. Поэтому **целью настоящей работы** является выявление гносеологических особенностей устойчивого развития предприятий на основе приращения потенциала и равновесия в сфере услуг. Для этого необходимо решить ряд задач, связанных с выбором модели организации как объекта управления, способного к выживанию и устойчивому развитию.

**Изложение основного материала.** В структуре экономики Автономной Республики Крым (АРК) доля услуг составляет больше половины – 65,9 %, что на 9,5 % выше, чем в среднем по Украине (56,4 %) [7]. При этом услуги, осуществляемые курортно-рекреационной сферой (КРС) АРК выходят на первый план. Следовательно, на этот вид услуг будет целесообразным сконцентрировать внимание при исследовании затронутой проблемы.

Разрешение многих проблем менеджмента зависит в первую очередь от выбора системы менеджмента, модели исследуемой организации, степени ее замкнутости, каналов прохождения информационных потоков и используемых подходов к разработке управленческих решений.

Казалось, что многие проблемы управления легко можно разрешить, если рассматривать организацию как открытую систему, активно взаимодействующую с внешней средой, и *применять системный метод*,

как одно из эффективных средств познания. Однако такой подход может оказаться не всегда корректным. *Во-первых*, экономическая действительность сегодня носит многовариантный и динамический характер, обладает значительной степенью неопределенности. Скорость изменения экономических ситуаций опережает темп их изучения. Поэтому повышение информационной обеспеченности системы менеджмента расширяет возможности приспособления предприятий к постоянно меняющимся условиям внешней среды. *Во-вторых*, любая система должна иметь четкие границы и содержать вполне определенные элементы тесным образом взаимосвязанные между собой коммуникациями информационных потоков, определяющих организацию как систему. *В-третьих*, существуют различные теории развития организации (предприятия) и модели – социально-экономических систем, в том числе и отрицание организации, как системы.

По мнению Э. Гоулднером [1], в современной теории организаций существуют два, но принципиально разных представления о природе организации как системы. Первое именуется *моделью организации как искусственной* (рациональной) *системы*; второе – моделью организации как *естественной системы*, которые достаточно адекватно отражают определенную сторону сложной реальности, именуемой «организация».

По первой модели организация рассматривается как пластичная система с изменяемой и искусственной природой в идеале, обеспечивающая наилучшие условия для целедостижения, по которому и оценивается ее эффективность. Менеджеры рассматриваются здесь в качестве основных агентов организационного развития на основе изменений, т.е. нарушения равновесия. По этой причине ряд специалистов считают морфологически несовместимые понятия «функционирование организации» (режим равновесия и стабильной деятельности организации) и «развитие организации» (процесс позитивных изменений, связанных с нарушением равновесия и социального порядка) [1].

Взгляд на организацию как на *естественную модель организации* содержится в определении Ф. Селзника [1], который рассматривает организацию как самопроизвольно возникающий, саморазвивающийся и нормативно поддерживаемый социальный институт. В основе этой модели развитие организации предполагает поэтапное прохождение обязательных «жизненных циклов» и, что «выживание» является предпосылкой, необходимым условием эффективной деятельности и целедостижения системы, а главным препятствием на произвольные изменения становится сформированная организационная культура.

Целедостижение организации перестает быть единственным критерием оценки эффективности организационной системы, а основным критерием эффективности и развития системы является повышение ее способности к выживанию на основе ряда других социальных функций: адаптивной – по отношению к более широкому социуму; интегративной – по отношению к самой организации; латентной – по отношению к личности работника [1].

Указанная модель обращает внимание на проблему выживания организации как предпосылку целенаправленной ее деятельности, накладывает ограничения на реализацию инициированных менеджером проектов и изменений, указывает на невозможность предсказать все последствия радикальных инноваций и нередко ставит исследователя в пассивную, а не в преобразовательную позицию.

Отсюда проистекает идея *синтеза двух подходов*. В самом деле, активная деятельность менеджера по изменениям организационного, инновационного характера, вмешательство в цикличность развития организации, воздействие на появляющиеся отклонения с целью достижения запланированных результатов и, наконец, ликвидация противоречий между стабильностью и развитием – желанный путь для процветания организаций. Основное препятствие на этом пути, очевидно, заключается в концентрированной социально-психологической составляющей таких систем как организация. Думается, что данный аспект в настоящее время в значительной степени находится в стадии разрешения.

*Во-первых*, в связи с быстрым техническим прогрессом многие организации все в большей степени приобретают техническую составляющую. Применение современных и даже сверхсовременных технологий, роботизация и автоматизация производства существенно видоизменяют внутренние переменные организации (цели и задачи, структуру, людей и их культуру), которые могут рассматриваться как положительные изменения внутренней среды организации.

*Во-вторых*, динамичность жизни, рост общей культуры населения стран и повышение образовательного уровня (эта тенденция наблюдается во всем мире) стирают грани искусственного и естественного, дают право надеяться на более благоприятную обстановку на предприятиях. Организации, сохраняя свое естественное происхождение, все в большей степени становятся искусственными системами, воспринимающими различные трансформации по воле человека.

Если организацию представить как открытую систему, подчиненную критериям рациональности, можно выявить ее динамические свойства. Закрытая система стремится к определенности. Открытая – заостряет внимание на выживании и связана с неопределенностью. Новые подходы дают возможность представить организацию как открытую систему, но использующую критерии рациональности и, следовательно, нуждающуюся в определенности. Организационная рациональность требует логики открытой системы, для которой организация доступна для внешних воздействий, причем некоторые из них являются ограничениями и выступают не как переменные, а как фиксированные условия, к которым организация должна адаптироваться.

По мнению А. Клейнера и его коллег [8], увеличение переменных ведет к росту неопределенности, требует больше информации для успешного управления и приводит к увеличению количества решений по пересмотру существующего плана, на что непроизводительно тратятся определенные ресурсы (персонал, деньги, оргтехника), перегружающие коммуникации и ЛППР.

Важным свойством, которым обладают организации с точки зрения *синергетики*, является их эквивифинальность, это означает, что эти системы могут достигать своих целей, используя различный вход и разнообразную внутреннюю активность [5]. Это становится возможным потому, что различные ситуации, возникающие на производстве, носят, как правило, нелинейный характер. Нелинейная ситуация приводит к бифуркации путей эволюции и к чувствительности малых воздействий, что связано с неопределенностью и возможностью выбора. Осуществляя выбор пути развития в точках бифуркации (разветвления), субъект ориентируется на один из собственных, определяемых внутренними свойствами среды путей эволюции, и вместе с тем опирается на свои ценностные предпочтения [5]. Следовательно, *синергию можно рассматривать как оптимистический способ овладения нелинейной ситуацией*. При этом конечную область неминуемого схождения фазовых траекторий движения сложной системы называют в синергетике аттрактором.

Существуют странные аттракторы, когда траектории системы совершают произвольные и не поддающиеся регулярному описанию блуждания внутри определенной области. Для таких систем свойственны флуктуации [9, с. 49], которые в самоорганизации выступают основным моментом, фактором в становлении, функционировании, развитии и неминуемой гибели (или в переходе к иному социальному порождению) любой организации.

В соответствии с теорией катастроф [10, с. 18] существуют определенные пределы адаптивности системы. Если изменения параметров системы превышают возможности ее адаптивного развития, происходит потеря устойчивости. Адаптация, в свою очередь, зависит от возможности и степени достижения внутреннего и внешнего равновесия организационной системы. В то же время адаптационные возможности и способность к устойчивости выше у того предприятия, у которого больше стратегический потенциал. Следовательно, независимо от существующих подходов к развитию организаций становится актуальным вопрос повышения собственного потенциала организации.

В данной работе мы не будем рассматривать традиционные пути повышения потенциала предприятий, которые никоим образом не исключаются из существующих приемов. Остановимся лишь на особенностях функционирования предприятий ПКРС (ПКРС), а также подходе, отражающем специфику услуг ПКРС и несущем в себе определенную новизну на основе проведенного анализа теоретических подходов к сущности организаций.

Предлагаемый подход базируется на организационно-социальной сущности функционирования ПКРС, представляющей собой (в наших терминах) социально-ориентированную систему, ядром которой является человек – потребитель оздоровительных, лечебных и профилактических услуг.

Потребитель в развитых рыночных отношениях всегда был в центре внимания маркетологов, однако именно в ПКРС – санаториях, пансионатах, других лечебных и оздоровительных заведениях рассматриваемой сферы *ОН – потребитель* – приобретает особое социально-экономическое свойство.

Потребитель, попадая из внешней среды в учреждение КРС, приобретает как бы особый статус, вовлекаемый во внутреннюю среду организации, становясь, по сути, членом коллектива ассоциативного плана, имеющим тесные ежеминутные и постоянные разнообразные взаимосвязи. От его поведения и складывающихся отношений со службами и коллективом (с его культурой) в значительной мере зависит внутренняя атмосфера, социально-психологический климат в коллективе. *ОН* может «вписаться» или «не вписаться» в эту среду. Если «внедрение» происходит удачно, то эффект лечения (оздоровления, профилактики) будет также успешным. Такой клиент обязательно придет в данное заведение в следующий раз! В таком случае достигаются социальные цели клиента, организации и членов коллектива, способствующие росту экономической эффективности ПКРС. Иначе говоря, качественная компонента ПКРС переходит в количественное содержание, что, несомненно, свидетельствует о росте потенциала ПКРС за счет своего рода абсорбции части клиентов (рис. 1).

Следовательно, предприятия сферы услуг, имеющие длительные и тесные взаимоотношения с клиентами могут иметь то неоспоримое преимущество, о котором так часто говорят маркетологи. На практике указанный феномен часто подтверждается в курортных местах среди частных фирм семейного и мелкого предпринимательства, когда лояльные партнерские отношения между хозяевами и отдыхающими поддерживаются теплые отношения не только в период отдыха, но в течение всего времени (переписка, взаимные поздравления с праздниками, событиями семейного плана, другими дружескими отношениями).

Необходимо заметить, что эффект абсорбции предметно расширяется в условиях интеграции ПКРС, например, в кластеры, при которой наряду с усилением рассмотренного аспекта возрастает синергетическая компонента, а большинство транзакционных издержек перемещаются во внутреннюю среду созданного объединения [11], что в значительной мере способствует росту конкурентных преимуществ и устойчивости развития ПКРС. Таким образом, предприятие должно не устанавливать границу своей системы, а активно «проникать» и воздействовать на внешнюю среду. Активизацию адаптации с воздействием на окружающую среду можно обеспечить путем: реализации перспектив внутреннего и внешнего роста (участия в других компаниях, приобретения активов, акций, объединения и поглощения ПКРС по вертикали и горизонтали).

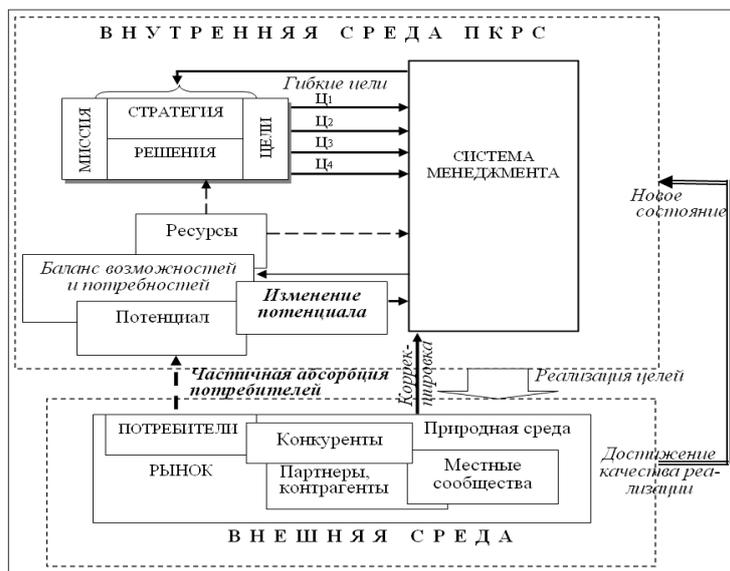


Рис. 1. Принципиальная модель роста потенциала ПКРС за счет потребителей.

Ц<sub>1</sub> – экономические цели; Ц<sub>2</sub> – технические цели; Ц<sub>3</sub> – социальные цели; Ц<sub>4</sub> – экологические цели.

Конечно, не все аспекты воздействия на внешнюю среду здесь освещены, а перечисленные способы не всегда и не всеми предприятиями могут быть использованы. Тем не менее, возможности их применения позволяют говорить о необходимости активизации усилий предприятия с целью его целенаправленного воздействия на окружающую среду в выгодном для себя направлении.

**Выводы.** ПКРС как систему можно вполне обоснованно считать искусственно-естественным образованием, способным выживать и воздействовать на окружающую среду. Любая система, в том числе и ПКРС, представляет собой совокупность взаимосвязанных элементов, каждый из которых в отдельности обладает определенной степенью свободы. Между элементами системы существуют сложные разнонаправленные связи с различной степенью тесноты отношений, степени постоянства и разнообразия. Учет этих взаимосвязей, их структуризация и умелая направленность внутривыпускных взаимоотношений в значительной степени повышают положительный синергетический эффект. Степень эффективности взаимосвязей в социально-экономических системах в значительной мере зависит от структуризации и качества системы менеджмента и применяемых методов руководства коллективом.

#### Источники и литература:

1. Василенко В. А. Менеджмент устойчивого развития предприятий : монография / В. А. Василенко. – К. : ЦУЛ, 2005. – 644 с.
2. Кезин А. В. Менеджмент: теории управления организациями / А. В. Кезин. – М. : Гардарики, 2002. – 270 с.
3. Лігоненко Л. О. Антикризисне управління підприємством: теоретико-методологічні засади та практичний інструментарій : монографія / Л. О. Лігоненко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 580 с.
4. Єрохін С. А. Сучасні методологічні проблеми економічної науки / С. А. Єрохін // Актуальні проблеми економіки. – 2002. – № 5. – С. 3-18.
5. Родионова Н. В. Антикризисный менеджмент / Н. В. Родионова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 273 с.
6. Кац И. Антикризисное управление предприятием / И. Кац // Проблемы теории и практики управления. – 2003. – № 2. – С. 82-85.
7. Статистичний щорічник Автономної Республіки Крим за 2010 рік / за ред. О. І. Пітюренко. – Сімферополь : Гол. управл. стат. в автономній республіці Крим, 2011. – 560 с.
8. Клейнер Г. Б. Предприятия в нестабильной экономической среде: риски, стратегии, безопасность / Г. Б. Клейнер, В. Л. Тамбовцев, Р. Н. Качалов. – М. : Экономика, 1997 – 288 с.
9. Мочерный С. Синергетический подход в экономическом исследовании / С. Мочерный // Экономика Украины. – 2001. – № 5. – С. 44-51.
10. Переходы и катастрофы: опыт социально-экономического развития / под ред. М. Н. Осипова. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1994. – 237 с.
11. Диденко А. Н. Трансакционные издержки в условиях интеграции рекреационных предприятий / А. Н. Диденко, В. А. Василенко // Культура народов Причерноморья. – 2008. – № 129. – С. 45-49.