

**Т.М. Скоробогатова**  
 д. е. н., доцент,  
 ТНУ ім. В.І. Вернадського,  
 м. Сімферополь

## **РИЗИКИ В СЕРВІСНІЙ ЛОГІСТИЦІ: КЛАСИФІКАЦІЯ, СУТНІСТЬ, СПЕЦИФІКА ПРОЯВУ У СФЕРІ ТУРИЗМУ**

Систематизовані ризики, що стосуються управління потоками споживачів послуг і обслуговуючими їх потоками як об'єктами вивчення сервісної логістики. Дано визначення конфліктного ризику. Виділена специфіка ризиків попиту і пропозиції підприємств – виробників послуг. Проаналізовано ризики, що виникають при наданні послуг туристам.

**Ключові слова:** логістичний ризик, сервісна логістика, класифікація ризиків, споживачі послуг, конфліктний ризик, потоки туристів, обслуговуючі потоки.

Систематизированы риски, касающиеся управления потоками потребителей услуг и обслуживающими их потоками как объектами изучения сервисной логистики. Дано понятие конфликтного риска. Выделена специфика рисков спроса и предложения предприятий – производителей услуг. Проанализированы риски, возникающие при оказании услуг туристам.

**Ключевые слова:** логистический риск, сервисная логистика, классификация рисков, потребители услуг, конфликтный риск, потоки туристов, обслуживающие потоки.

**The risks concerning management of service consumers flows and corresponding serving flows as research objects of service logistics are systematized. The concept of disputed risk is given. Specifics of risks of supply and demand of the service producing enterprises are allocated. The risks arising at serving to tourists are analyzed.**

**Key words:** logistic risk, service logistics, classification of risks, consumers of services, disputed risk, tourists flows, serving flows.

**Постановка проблеми.** В умовах нестабільності економіки України питання виявлення ризиків і їх нівелювання набувають особливої актуальності. Логістизація, в першу чергу, що охопила виробничу сферу, визначила постановку проблеми стосовно управління функціонуючими у ній потоками, тобто матеріальними і супутніми їм (кадровими, фінансовими, інформаційними). Використання логістичних принципів при наданні послуг споживачам зумовило необхідність розгляду питань специфікації ризиків стосовно управління людськими потоками.

Особливе місце серед послуг займають туристичні, надання яких завжди передбачає переміщення. У зв'язку, що дані послуги припускають наявність певних природно-кліматичних і (або) історико-культурних ресурсів, якими володіють далеко не всі регіони, потенційні туристи пересуваються (причому часто на досить тривалі відстані) до місця їх надання. Саме туристичне обслуговування передбачає переміщення туристів згідно маршруту. Відповідно руху туристів направляються і обслуговуючі їх потоки: кадрові, матеріальні, фінансові, інформаційні. Природно, що будь-яке переміщення супроводжується ризиками. Таке положення стосується туризму як ніякого іншого виду діяльності,

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми прогнозування і попередження ризиків присвячені роботи багатьох українських і зарубіжних учених, зокрема В.П. Буянова, В.В. Вітлінського, П.С. Грабового, Р.М. Качалова, Г.Б. Клейнера, Г.М. Петрова, С.І. Полтавцева і т. д. В логістичному ракурсі тема розвивається такими авторами, як Г.Л. Бродецький (ризик прийняття рішень в області управління логістичними системами) [1], В.П. Бочарніков, К.В. Захаров, Ф.К. Захаров, К.В. Циганок (ризик, пов'язаний із зовнішніми перевезеннями: вибір країни-партнера, митне оформлення транспортування та ін. [2]), О.С. Корезин (ризик сполучення сухопутних і морських перевезень [3]), Ю.В. Куруджи (фінансовий ризик при формуванні повних логістичних витрат [4]), В.С. Лукінський (моделювання ризиків [5]), Л. Федотова (страхування ризиків [6]) та ін. Наведений огляд показує, що область діяльності вчених-логістиків, за рідкісним винятком, обмежується потоками у сфері матеріального виробництва та супутніх послуг.

Розширення області логістики і включення в неї, поряд з традиційною, і сервісної складової, висунуло на перший план визначення ризиків, пов'язаних з управлінням людськими, у тому числі туристичними, і обслуговуючими потоками. Зазначені аспекти проблеми поки не отримали належного розвитку, що стало імпульсом написання статті.

**Метою статті** є аналіз ризиків у сфері сервісної логістики, тобто спектру ризиків, пов'язаних з доставкою потенційних споживачів до місця виробництва послуг і процесом обслуговування, з акцентом на ризики у сфері туризму.

**Виклад основного матеріалу.** Одне з численних визначень ризику трактує його як відхилення на шляху досягнення мети (недосягнення мети). Такий вираз носить абстрактний характер. Стосовно логістики дане визначення має не переносний, а прямий характер. Загальновідомо, що цільовою функцією логістики є доставка замовленого товару належної якості в потрібній кількості в певне місце в зазначений час з оптимальними витратами. Тому логістичний ризик у вузькому сенсі фактично ідентифікується з транспортним ризиком (що підтверджує аналіз наведених вище джерел) і виражається в власне втраті товару в дорозі або зниженні його якості (що в багатьох випадках також можна розглядати як втрату), запізнення до зазначеного терміну, зміну кінцевого пункту у зв'язку з неможливістю дістатися до нього наявними видом транспорту.

Все сказане відноситься до традиційної логістики. Специфікою ж сервісної логістики є те, що основними об'єктами управління тут виступають людські потоки, які одночасно є і об'єктами обслуговування. Тому в сервісній логістичній повинні досліджуватися наступні групи ризиків:

Перша група. Ризики, обумовлені послугою як особливою формою товару (при цьому кожному виду послуг притаманні специфічні ризики).

Друга група. Ризики, зумовлені функціонуванням основних і обслуговуючих потоків, тобто пов'язані з:

- 1) передачею інформації, яка визначає не тільки власне інформаційне, але і фінансове забезпечення;
- 2) доставкою матеріалів до місця споживання послуг;
- 3) доставкою персоналу до місця отримання послуг;
- 4) переміщенням споживачів.

Третя група. Конфліктні ризики.

Перша група. У кожному випадку необхідно виділяти ризик підприємств-виробників (при одержанні ресурсів вони виступають як споживачі) і ризик споживачів, який в широкому сенсі обумовлюється невідповідністю ціни і якості послуг. Загальновідомо, що властивості послуги визначають більший ризик при її придбанні порівняно з продукцією. Це пов'язано як зі складністю попередньої оцінки послуги (оцінка дається на основі аналізу обслуговування інших клієнтів), так і з коригуванням наявного досвіду споживання (навіть той же виконавець протягом дня може по-різному надати послугу).

При цьому, чим комплексніша послуга (першою тут можна назвати туристичну послугу, частіше що позначається як туристичний продукт), тим більше вірогідність невідповідності хоча б одного її елемента очікуванням споживачів, що визначає значний споживчий ризик. З іншого боку, необхідність надати послугу споживачеві в будь-який момент (звичайно, в рамках робочого часу) визначає значні ризики підприємства. Стосовно підприємства-продуцента, можна виділити ризик і попиту і пропозиції, а саме:

1. Ризик пропозиції:

1.1. Ризик, що стосується матеріально-технічної бази:

- несправність окремих елементів технічної бази, необхідних для виконання послуги;
- відсутність матеріальних ресурсів на момент замовлення на послугу;
- ризик, обумовлений псуванням незатребуваних швидкопсувних продуктів.

1.2. Ризик щодо виконавців послуг:

- недостатня кваліфікація персоналу;
- відсутність на роботі у зв'язку з хворобою, відпусткою та ін.) виконавця необхідної послуги;
- продовження процесу виконання послуги, що особливо негативно сприймається клієнтом, які споживають ряд послуг.

2. Ризик попиту:

2.1. Ризик, що стосується факторів зовнішнього мікросередовища:

- невідповідність послуги модифікованим вимогам споживачів;
- надання ідентичної послуги конкурентами.

2.2. Ризик, що стосується факторів макросередовища:

- спад виробництва, що призводить до безробіття і зниження рівня заробітної плати;
- інфляція, яка зменшує платоспроможний попит.

Для комплексних послуг існує також ризик не відмінювання їх складових. Це може бути обумовлено запізненням або більш тривалим виконанням певної послуги-складової, що тягне за собою збій у роботі інших компонентів (третя складова пункту 1.2). Перш за все, таке положення стосується додаткових послуг, що мають разовий характер і надаваних залученими персоналом. Вищесказане безпосередньо відноситься до туристичної послуги. При цьому, як вже зазначалося, саме в туризмі спостерігається динамічність місця продукування низки послуг.

Друга група. Ризики, пов'язані з отриманням інформації та грошових коштів, можуть бути обумовлені збоями в роботі механізмів передачі і прийому інформації. Вони в основному мають технічний характер.

Ризики, пов'язані з доставкою матеріалів (несвоєчасність, некомплектність і т. д.), досить широко описані в літературі. Хоча вони розглянуті щодо виробництва продукції, їх можна застосувати і до виконання послуг, але при цьому, звичайно, слід враховувати момент збігу виробництва і споживання послуги.

Набагато менше уваги приділяється доставці персоналу до робочого місця. А, оскільки, на відміну від матеріалів, тут має місце пересування живих людей, кількість видів ризиків значно збільшується.

Ще більше людський фактор означає при перевезенні споживачів, що відповідно обумовлює додаткові ризики. Дійсно, рух персоналу до робочого місця в більшості випадків займає менше часу, ніж доставка споживачів. Крім того, люди в даних випадках грають різні ролі, виступаючи або як суб'єкти, або як об'єкти послуг, що визначає претензійну ставлення останніх.

Ризики несвоєчасної доставки споживачів до місця надання послуг зазвичай обумовлені причинами затримки транспорту: «пробками», збоями в подачі електроенергії (для усіх видів транспорту), поломками та ін. Це об'єктивні причини, суб'єктивні ж – пов'язані з зупинками в дорозі унаслідок здоров'я або мають ірраціональний характер, наприклад, бажання зупинитися, щоб помилуватися природою.

Специфікою туризму є наявність ризиків неправильного співвідношення потоків. Супутні потоки повинні випереджати основні потоки на оптимальний інтервал часу. Відповідно, для розрахунку коефіцієнта пролонгації основного потоку по відношенню до обслуговуючого можна використовувати наступну формулу:

$$K_{\text{прол}} = \frac{t_{\text{прол}}}{t_{\text{вип}}}, \quad (1)$$

де  $t_{\text{прол}}$  – момент часу, до якого пролонгований (основний) потік досягає пункту призначення;  $t_{\text{вип}}$  – момент часу, до якого випереджальний (обслуговуючий) потік досягає пункту призначення.

Оптимальна величина коефіцієнта пролонгації визначається аналітично-емпіричним шляхом. Звичайно, ідеальним є варіант, коли фактичний коефіцієнт дорівнює оптимального. Однак на практиці такий стан виникає рідко. Якщо фактичний коефіцієнт менше оптимального, то це говорить про запізнювання випереджального потоку, що може позначитися на своєчасності надання послуги. Дострокова доставка (фактичний коефіцієнт більше оптимального) можлива, коли для ресурсів є місця складування, що забезпечують збереження їх якості.

Зазначена формула може бути використана і при сполученні кадрових з іншими обслуговуючими потоками. Але в цьому випадку кадровий потік в залежності від технології може виступати як і випереджаючого, і пролонгованої.

Третя група. Наявність так званих конфліктних ризиків є однією з специфічних сторін сфери послуг. Справа в тому, що, на відміну від матеріального виробництва, де виробник і споживач роз'єднані, при наданні послуг (за винятком випадків, коли послуга спрямована на предмети побуту), вони контактують. У разі незгоди і виникнення конфлікту шкода завдається обом сторонам у вигляді неякісного виконання і недоотримання послуг (виявляється відразу) і погіршення здоров'я (проявляється пізніше, що не знижує його значущість).

Як відомо, формування туристської послуги – тривалий процес, в якому бере участь ряд суб'єктів туристичного ринку, що визначає вірогідність ризиків при наданні послуги. У найпростішому вигляді ланцюги поставки послуг організованим і неорганізованим (що пересуваються самостійно) туристам представлені на рис. 1. Неорганізовані туристи безпосередньо контактують з підприємствами, що виконують послуги. Поставка послуг організованим туристам можлива як за участю турагента, так і тільки через туроператора. Між усіма суб'єктами вірогідно виникнення суперечностей щодо виконання зобов'язань, що обумовлює конфліктні ризики.

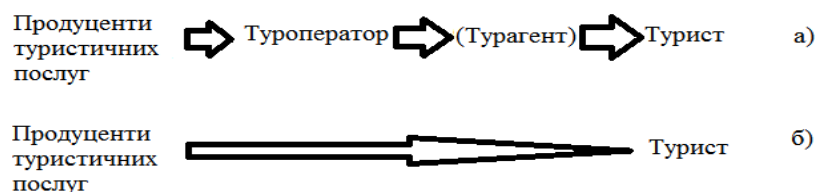


Рис. 1. Ланцюги формування туристичної послуги:  
а – для організованих туристів; б – для неорганізованих туристів

Туризм можна назвати зоною людських конфліктів. По-перше, такі конфлікти виникають між різних ланками обслуговування (мал. 1а). По-друге, між суб'єктами і об'єктами послуг (туристами). Для попередження даного виду конфліктів повинні бути прийняті превентивні заходи. В оперативному порядку їх згладжує спеціально навчений персонал. По-третє, можливі конфлікти між споживачами туристичних послуг. Тут слід виділити міжособистісні і міжгрупові конфлікти. Причому міжгрупові конфлікти можуть проявлятися як на рівні так званих малих груп (зазначені групи формуються і до подорожі, і під час нього), так і власне документально оформлених туристичних груп. Між різними групами повинно бути менше перетинів, здатних викликати конфліктну ситуацію. По-четверте, вірогідні конфлікти між туристами і місцевим населенням (табл. 1).

## Види конфліктів у сфері туризму та заходи щодо їх запобігання

Конфліктуючі сторони	Причини конфлікту	Превентивні заходи
Продюценти послуг – туроператор, туроператор – турагент	Неузгодженість виробництва послуг у часі. Фінансові претензії	Спільне планування туристського продукту, забезпечення комунікацій. Економічно обґрунтований розподіл прибутку
Виконавці послуг - туристи	Невідповідність ціни і якості послуги. Низька культура обслуговування	Ретельне вивчення попиту на туристичні послуги
Турист (туристи) – турист (туристи)	Різний склад групи з параметрами: віком, матеріального стану, соціального статусу та ін., що визначає різні точки зору на ціль подорожі	Правильне комплектування груп з орієнтиром на однорідність
Турист (туристи) – місцеве населення	Одяг, поведінка в суспільстві	Попереднє знайомство туристів з звичаями народів відвідуваною ними країни (регіону)

Таким чином, специфікою туризму є наявність і господарських та соціальних ризиків. Залежно від етапу подорожі превалюють ті або інші види ризиків, що відображає наведена нижче табл. 2.

## Найбільш ймовірні види ризиків на етапах обслуговування туристів

Етапи подорожі	Ризики	
	господарський	соціальний
Початковий	Невідповідність туристичного спорядження цілі подорожі	Конфлікти між індивідами або групами, утвореними до початку маршруту
Серединний	Невпорядковане житло. Недостатнє і (або) несвоєчасне забезпечення процесів харчування	Конфлікти туристів з місцевим населенням
Кінцевий	Неправильне використання майна споживачами туристичних послуг, що призводить до псування	Конфлікт між групою і керівником на основі накопичених претензій щодо співвідношення «ціна-якість обслуговування»

Говорячи про ризики, необхідно торкнутися питання обумовлюючих його факторів. Такі фактори можуть мати як внутрішній, так і зовнішній характер. Коріння внутрішніх ризиків у багатьох випадках слід шукати в неузгодженості дій персоналу підприємства. При виділенні факторів, що впливають на підприємство, слід ранжувати їх значущість для нього. Адже одні і ті ж фактори по-різному важливі навіть для підприємств, що виробляють аналогічні товари (продукцію і послуги), за умови вибору ними різних ринкових ніш, не кажучи вже про господарських суб'єктів різних видів діяльності. Для підприємств сфери послуг важливі макроекономічні чинники, що визначають платоспроможний попит населення, причому в тій мірі, наскільки послуга ексклюзивна. Періодичність туризму і розгляд його більшою частиною населення як «розкішної послуги» підвищує вагомість зазначених факторів. Щодо величини потоків туристів вплив цих факторів у певній мірі прогнозовано. Підлягає плануванню вплив ряду факторів, наприклад природного характеру, на туристичну діяльність, але досить складно прогнозувати самі явища-фактори.

**Висновки.** Отже, поняття ризиків як відхилень на шляху досягнення мети в логістиці носить не загальноприйнятий абстрактний, а реальний характер. Сервісна логістика вивчає ризики, що виникають у процесі управління та обслуговування потоків споживачів, а саме: обумовлені послугою як особливою формою товару (ризики пропозиції і попиту), зумовлене переміщенням ресурсів (матеріальних, фінансових та інформаційних), персоналу і самих клієнтів до місця продукування-отримання послуг, породжувані конфліктами при контакті самих суб'єктів послуг і в процесі обслуговування. Додаткові ризики при наданні туристичних послуг пов'язані з їх тривалістю й динамічністю надання місця, що обумовлює вірогідність невідмінювання послуг-доданків і неправильного співвідношення потоків туристів і обслуговуючих потоків, а також конфліктів різного виду серед туристів як потокообразуючих елементів. Значна роль факторів зовнішнього середовища в діяльності підприємств туристичної сфери вимагає їх обліку та максимально можливого прогнозування.

*Література:*

1. Бродецкий Г.Л. Системный анализ в логистике. Выбор в условиях неопределенности / Г.Л. Бродецкий. – М.: ГУ – ВШЭ, 2010. – 313 с.

2. Захаров К.В. *Логистика, эффективность и риски внешнеэкономических операций* / К.В. Захаров А.В. Цыганок, В.П. Бочарников, А.К. Захаров. – К.: ИНЭКС, 2000. – 237 с.
3. Корезин А.С. *Риски логистической системы и подходы к их снижению в контексте морских перевозок* / А.С. Корезин / *Транспорт Российской Федерации*. – 2008. – № 3-4 (16-17). – С. 42-45.
4. Куруджи Ю.В. *О некоторых задачах управления финансовыми рисками в деятельности логистических систем* / Ю.В. Куруджи / *Проблемы развития транспортной логистики: Тезисы докладов Третьей международной научно-практической конференции*. – Одесса: национальный морской университет, 2011. – С. 185-187.
5. Лукинский В.С. *Модели и методы логистики* / В.С. Лукинский. – СПб.: Питер, 2003. – 176 с.
6. Федотова Л. *Оценка рисков в прохождении товаров по логистической цепочке* / Л. Федотова. *Электронный ресурс*: [[http://e.mail.ru/cgi-bin/ajax\\_attacaction?id=13386394180000000949&\\_av=3](http://e.mail.ru/cgi-bin/ajax_attacaction?id=13386394180000000949&_av=3)]

УДК 343.21:343.974

**С.А. Кузьмін**

*провідний науковий співробітник Міжвідомчого науково-дослідного центру з проблем боротьби з організованою злочинністю при Раді національної безпеки і оборони України, кандидат юридичних наук*

**М.Ю. Азаров**

*старший науковий співробітник Міжвідомчого науково-дослідного центру з проблем боротьби з організованою злочинністю при Раді національної безпеки і оборони України*

## **ДО ПИТАННЯ УДОСКОНАЛЕННЯ КРИМІНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА ТА ТЕРМІНОЛОГІЧНОГО АПАРАТУ ЩОДО ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ УЧАСНИКІВ ОРГАНІЗОВАНИХ ГРУП ПРИ ЕКСЦЕСІ**

У статті на підставі аналізу положень теорії кримінального права та вітчизняного кримінального законодавства вноситься та обґрунтовується пропозиція заміни в теорії кримінального права терміну „ексцес виконавця” термінами „ексцес співучасника” та „ексцес учасника організованої групи”. Автори також пропонують варіант нової редакції норми ч. 5 ст. 29 КК України.

**Ключові слова:** *організована група, співучасть, відповідальність співучасників, ексцес виконавця, ексцес співучасника, ексцес учасника організованої групи*

В статье на основе анализа положений теории уголовного права и отечественного уголовного законодательства вносится и обосновывается предложение замены в теории уголовного права термина «эксцесс исполнителя» терминами «эксцесс участника организованной группы». Авторы также предлагают вариант новой редакции нормы ч. 5 ст. 29 УК Украины.

**Ключевые слова:** *организованная группа, соучастие, ответственность соучастников, эксцесс исполнителя, эксцесс соучастника, эксцесс участника организованной группы.*

**Постановка проблеми.** Одним із пріоритетних напрямів виконання державою правоохоронної функції є протидія будь-яким проявами протиправної діяльності організованих груп, як найбільш небезпечної складової злочинності.

Організована злочинність в Україні визнається небезпечним соціально-економічним явищем, інтегрованим проникненням ділків тінювого бізнесу в економіку, в тому числі за участю корумпованих представників усіх гілок влади та кримінальних організованих груп.

Активізація та модернізація форм і методів, які застосовують для реалізації своїх злочинних цілей учасники організованих злочинних угруповань, з поміж іншого, потребують постійного вдосконалення вітчизняного законодавства що встановлює засади відповідальності таких осіб, а також відповідне оновлення та вдосконалення положень теорії кримінального права, щодо відповідальності за організовані форми злочинної діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання кримінальної відповідальності учасників організованих груп не залишалися поза увагою таких вітчизняних вчених, як М. І. Бажанов, О. Ф. Бантишев,