

У статті запропоновані два підходи щодо управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування:

1. Маркетинговий підхід до оцінки якості надання послуг містить: метод діаграмного проектування, метод точок дотику, метод споживчого сценарію, метод реінжинірингу, метод «Mystery Shopping»;

2. Логістичний підхід до оцінки якості надання послуг поданий двома методами: методом «точно в термін» і методом «загального управління якістю». Головним у методах логістичного підходу є якісно надана послуга в мінімальний термін.

На окрему увагу заслуговують питання управління якістю послуг, а саме – система показників. У цьому сенсі доцільно ретельно досліджувати існуючий зарубіжний досвід та можливість його застосування у вітчизняних умовах.

Список літератури

1. Вакуленко А. В. Управління якістю. / А. В. Вакуленко. – К. : КНЕУ, 2006. – 168 с.

2. Харченко Т. Б. Методика впровадження системи управління якістю на підприємстві / Т. Б. Марченко // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 12. – С. 152–155.

3. Алешкін С. Л. Методологічні основи управління якістю надання побутових послуг / С. Л. Алешкін // Економічний вісник Донбасу. – 2012. – № 3 (29). – С. 175–178.

4. Гуткевич С. О. Ефективність функціонування системи менеджменту якості на підприємстві з позиції попроцесного підходу / С. О. Гуткевич О. В. Кравченко // Актуальні проблеми економіки. – 2006. – № 3. – С. 75–85.

Отримано 01.11.2013. ХДУХТ, Харків.

© В.С. Артеменко, О.В. Ольшанський, 2013.

УДК 332.146.2(477)

Н.Г. Гвазава, канд. наук з держ. упр.

ПРІОРИТЕТНІ КОНЦЕПЦІЇ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД В УКРАЇНІ

Дослідження концептуальних підходів до управління розвитком муніципальних утворень та економічного розвитку дозволило обґрунтувати пріоритетність концепції «економічний розвиток як результат керівництва» для ефективного розвитку територіальних громад України.

Исследование концептуальных подходов к управлению развитием муниципальных образований и экономическому развитию позволило обосновать приоритетность концепции «экономическое развитие как результат руководства» для эффективного развития территориальных обществ в Украине.

The study of conceptual approaches to the development management of municipalities and economic development allowed to justify the priority of the concept "economic development as a result of leadership" for the effective development of local communities in Ukraine.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Україна стоїть на порозі здійснення широкомасштабної адміністративної реформи, головними завданнями якої є децентралізація державної влади та деконцентрація владних повноважень, зміцнення організаційної, правової та фінансово-економічної самостійності місцевого самоврядування, формування самодостатніх, дієздатних територіальних громад та системи місцевого управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності буде служіння народові, національним інтересам. Ця система управління повинна бути підконтрольною народу, прозорою, побудованою на наукових принципах та ефективною, тобто дієвою місцевою представницькою владою. Тому проблема створення науково-теоретичного підґрунтя економічного розвитку місцевих територіальних громад в Україні є актуальною та має практичне значення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблему підвищення ефективності управління на місцевому рівні досліджували такі вітчизняні науковці, як В. Бабаєв, О. Батанов, О. Бойко-Бойчук, Л. Беззубко, Е. Горян, А. Гошко, В. Дзюндзюк, Д. Кольцов, В. Корженко, Ю. Куц, В. Мамонова, Г. Музиченко, Л. Товажнянський, Ю. Шаров та ін. Вивченням зарубіжного досвіду економічного розвитку територіальних громад та питаннями його використання на пострадянському просторі займалися такі українські та російські науковці, як С. Вобленко, І. Володін, В. Єршов, І. Козюра, О. Лебединська, Є. Морозова, Л. Парфьонова, І. Соколова, І. Соскін, А. Ткачук, І. Черник, В. Чиркін, О. Яцунська та ін. У працях цих учених досліджено загальні принципи функціонування та забезпечення ефективного управління територіальними громадами.

Мета та завдання статті. Мета статті – дослідження основних теоретичних концепцій економічного розвитку територіальних громад. Для досягнення мети необхідним є виконання наступних завдань:

визначення концептуальних підходів до управління розвитком муніципальних утворень; дослідження концепцій, що розкривають сутність економічного розвитку з позицій соціальних наук; групування концепцій за змістом із точки зору цілей політики економічного розвитку; обґрунтування значущості концепції «економічний розвиток як результат керівництва» для територіальних громад України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Теорія та практика економічного розвитку територіальних громад є важливими напрямками сучасної української науки, що зумовлено традиціями радянської наукової школи, яка не розглядала територіальні громади як суб'єкти економічної діяльності та управління. Місцеві спільноти розглядалися переважно як об'єкти управління, основною функцією яких було виконання команд, що подавалися від вищих органів управління. У розвинених країнах, навпаки, за останні десятиріччя активно проводилися наукові дослідження, спрямовані на розробку оптимальних моделей місцевого самоврядування, забезпечення соціально-економічної самодостатності місцевих громад. Поштовхом для наукових досліджень у цій сфері стала індустріалізація, яка супроводжувалася швидким зростанням міст, переміщенням населення із сільської місцевості в індустріальні центри. Урбанізація породжувала безліч проблем і викликала необхідність пошуку інструментів адаптації до нових умов життя, що швидко змінювалися, як великих міських територіальних громад, так і маленьких сільських.

У середини ХХ ст. представники різних наукових шкіл (соціологічної, економічної, політологічної, філософської) створили новий науковий напрям – муніципальне управління (муніципальний менеджмент), предметом дослідження якого став розвиток територіальних громад [1; 2]. Муніципальний менеджмент є складною багатовекторною системою. Основним суб'єктом муніципального менеджменту є органи місцевого самоврядування.

Розвиток місцевого самоврядування в кожній державі є індикатором демократичності країни, суспільства загалом. Від рівня його розвитку залежить комфортність проживання кожної місцевої громади, вчасність надання необхідних послуг, активність громади у вирішенні місцевих справ тощо.

Місцеве самоврядування – це така система організації влади на місцях, за якої місцеві громади мають реальну можливість через різні форми самостійно, незалежно від держави вирішувати проблеми, що стосуються організації їхнього життя. Основу місцевого самоврядування складає територіальна громада, що є його первинним суб'єктом. Місцеве самоврядування - складне соціально-політичне

явище. Виділяють три основні теорії місцевого самоврядування, які дають відповідь на питання про характер влади, яку територіальна громада здійснює самостійно й безпосередньо або через органи місцевого самоврядування, а саме: 1) державницьку теорію; 2) громадівську теорію; 3) теорію муніципального дуалізму.

Місцеве самоврядування реалізується через муніципальне управління, що здійснюється на основі управлінської діяльності органів місцевого самоврядування, спрямованої на забезпечення економічного й соціального розвитку муніципальних утворень. Муніципальне управління – це діяльність органів місцевого самоврядування, спрямована на задоволення інтересів територіальної спільноти, яка здійснюється у визначених законодавством формах через муніципальне господарство. Існує два концептуальні підходи до управління розвитком муніципальних утворень:

1) підхід, який базується на адміністративно-управлінській реалізації владних повноважень та нормативно-правових актів. Він був характерним для системи Рад народних депутатів, яка існувала в колишньому СРСР, та відповідає державницькій теорії місцевого самоврядування. Його елементи продовжують домінувати в країнах пострадянського простору;

2) підхід, який ґрунтується на концепції муніципального менеджменту, характерний для країн Західної Європи та США. Він дозволяє розглядати управління розвитком територіальних спільнот низового рівня не як адміністративно створених територіальних одиниць, а як муніципальних утворень, що є суб'єктами економічних, соціальних і політичних відносин. Метою управління їх розвитком стає забезпечення інвестиційної привабливості через використання чинників, що визначають конкурентні переваги території, зумовлюють її конкурентоспроможність порівняно з іншими муніципальними утвореннями. Муніципальне утворення як суб'єкт, що володіє певними ресурсами, у процесі реалізації своєї місії, яка полягає в наданні комплексу послуг територіальній громаді та забезпеченні стандартів життя населення, має використовувати їх ефективно. Для здійснення функцій управління муніципальними утвореннями за такого підходу залучаються професійні менеджери.

Місцеве самоврядування максимально наближене до населення, воно покликане захищати його інтереси. Це – фундамент української системи народовладдя. Тому й поняття «ефективність» самоврядування характеризує особливості реалізації самоврядування через покладені на нього завдання й функції, залежність від інструментів та засобів реалізації місцевої політики [3]. Отже, місцеве самоврядування як засіб децентралізації влади здатне забезпечити

ефективне управління на місцях і стати дієвим механізмом створення гідного середовища існування людини та громади в цілому за умови, як що держава забезпечує через національне законодавство належні для цього повноваження та ресурси [4].

Розвиток територіальної громади – це складний процес. Він не може відбуватися рівномірно й одночасно в усіх сферах соціальної системи. Джерела розвитку формуються залежно від потенціалу та умов, що створюються в межах тих або інших соціальних спільнот. У той же час імпульси, що виникають із різною мірою інтенсивності в окремих спільнотах і громадах, поступово можуть охоплювати все суспільство. Тобто розвиток громад і розвиток суспільства – процеси, нерозривно пов’язані між собою. І це ще одне ключову посилання концепції муніципального управління. Виходячи з цього у результаті дослідження із широкого кола різноманітних людських відносин виділено ті соціально-економічні взаємозв’язки між людьми, які складаються в територіально обмеженому просторі, тобто відносини «за місцем проживання». І саме такі відносини розглядалися як рушійні сили соціального, економічного та інших видів розвитку.

Розвиток територіальної громади – це багатоплановий процес, який охоплює зміни інфраструктури, соціальної сфери, економіки тощо. Тому розуміння проблем розвитку територіальної громади та підходів до їх вирішення, як правило, є неоднозначним. Тим часом, базовим у процесі розвитку територіальних громад виступає економічний розвиток [5; 7].

Необхідно відзначити, що в науковій літературі наводяться такі концепції, що розкривають сутність економічного розвитку з позицій різних соціальних наук: «чорний» капіталізм; марксистська теорія; неокласична теорія; політична економія; інтегрована економічна і соціополітична теорія; концепція агломераційної економіки; моделі витрат виробництва, коеволюційного розвитку, розвитку знизу, транспортних витрат, централізованого розвитку; психологічні теорії; концепція розвитку громад (на відміну від розвитку в громадах); соціальні освітні теорії, орієнтовані на досягнення справедливості; теорії організації виробництва, теорії розвитку підприємництва, розвитку, що базується на попиті і пропозиції, інновацій (теорія технологічних змін), культури бідності і декласованих елементів, максимізації корисності, передачі технологій, розвитку ринків, соціальних мереж, стадій, циклів, хвиль, центральних місць, циклу прибутку, циклу продукту тощо.

Спиралючись на узагальнення наведених теорій та підходів, їх об’єднано в сім груп, кожна з яких описує сутність близьких за своїм змістом концепцій із точки зору цілей політики економічного

розвитку, тобто економічний розвиток як: 1) пошук раціонального вирішення конкретних проблем; 2) процес сприяння підприємницькій активності; 3) створення «машини зростання»; 4) збереження природного та соціального середовища; 5) вивільнення людського потенціалу; 6) результат керівництва; 7) досягнення соціальної справедливості.

Проведене дослідження показало, що в сучасній літературі, у якій розглядається розвиток територіальних громад, тема керівництва посідає центральне місце. У всіх працях, що торкаються цієї тематики, виділяють три аспекти: люди, вплив і мета. Керівник завжди має справу з людьми, співробітниками й членами інших організацій, прагне впливати на них для того, щоб спонукати до необхідних вчинків, тобто на досягнення організаційної мети. Вплив означає, що стосунки між людьми не є пасивними, тому що здійснюються заради визначеної мети. Отже, керівництво – це процес впливу на підлеглих, який є способом спонукати їх працювати на досягнення єдиної мети. Керівництво – це здатність примусити весь колектив прагнути до виконання завдань, які стоять перед організацією. Тому керівництво варто розглядати як процес, який, у свою чергу, може бути розбитий на окремі дії та кроки керівника, що спрямовані на досягнення проміжних, оперативних цілей.

За останні роки з'явилося багато публікацій про відмінності між управлінням і керівництвом. І менеджмент, і лідерство однаково важливі для організацій, тому що право керувати впливає з організаційної структури. Воно сприяє стабільності, порядку й вирішенню проблем усередині організації. З іншого боку, право лідерства витікає з особистих якостей індивідів таких як зацікавленість, цілі та цінності, та сприяє розвитку бачення перспектив, креативності й змін в організації.

Американські дослідники Р. Блейк і Дж. Моутон підкреслюють, що сильне та ефективне керівництво сприяє створенню атмосфери участі та колективної підтримки цілей діяльності організації, у якій її члени отримують стимул в усуненні перешкод і досягненні максимальних результатів. Отже, основою ефективного керівництва є вмело побудовані взаємини з підлеглими. Відомий український економіст В. Терещенко підкреслював, що завдання керівника – диригувати, підібрати хороший персонал, розробити організаційну структуру підприємства, вибрати загальний напрям його діяльності, координувати всю роботу, боротися з непродуктивними витратами часу [6].

Влада і вплив як інструменти лідерства є фактично єдиними засобами, які знаходяться в розпорядженні керівника для вирішення

проблем. Керівнику необхідна влада, оскільки він залежить від людей як у межах свого ланцюга команд, так і поза ним. Отже, влада є необхідною умовою успішної діяльності організації. Звичайно, керівник має владу над підлеглими тому, що останні залежать від нього в таких питаннях, як підвищення заробітної платні, робочі завдання, просування по службі, розширення повноважень, задоволення соціальних потреб тощо. Наукові дослідження підтвердили, що підлеглі також володіють владою, оскільки керівник залежить від них у таких питаннях, як одержання інформації, необхідної для прийняття рішення, неформальні контакти з людьми інших підприємств, вплив на своїх колег і здатність підлеглих виконувати завдання.

Керівник повинен усвідомити, що коли підлеглі теж володіють владою, то використання ним в односторонньому порядку своєї влади в певному обсязі може викликати в підлеглих таку реакцію, за якої вони захочуть продемонструвати свою власну владу. А це, у свою чергу, може призвести до непотрібної затрати зусиль і знизити рівень досягнення цілей. Тому ефективний керівник намагається підтримувати розумний баланс влади, достатньої для забезпечення досягнення цілей, але не викликаючи в підлеглих почуття обездоленості. Таким чином, ефективний керівник має більшу потребу у владі, але він ніколи не буде проявляти свою владу в примусовому порядку.

Узагальнюючи, можна виділити два провідні образи керівників економічного розвитку:

- елітні групи, які роблять все для того, щоб забезпечити економічне зростання, чуйно реагуючи на соціальні кризи та виклики зовнішнього середовища;

- окремі особи, схильні та спроможні до подолання бюрократичних перешкод, таких як банківські обмеження або проблеми планування розвитку території.

Представляючи підхід «економічний розвиток як результат керівництва» в узагальненому вигляді, необхідно розглянути дві моделі управління економічним розвитком, що засновані на «партнерстві» та «підприємництві». Перша модель базується на бажанні керівників місцевої влади налагодити добрі відносини з усіма суб'єктами економічного розвитку для реалізації ухваленної стратегії економічного розвитку. Друга – на необхідності органів управління виступати лише одним із багатьох суб'єктів, що надають послуги територіальній громаді, на рівних умовах конкуруючи з іншими.

Проте ці моделі керівництва економічним розвитком є, на думку деяких авторів, неповноцінними в трьох аспектах. По-перше,

порівняно з розпливчатыми контурами, які часто приймають проблеми розвитку, вони виглядають занадто структурованими та заформалізованими. По-друге, вони часто створюють враження, що економічний розвиток здійснюється виключно через великі проекти. По-третє, розвиток зводиться до проблеми багатства. У результаті усвідомлення цих недоліків з'являється третій тип керівництва. Його основою стала співпраця, об'єднання зусиль у вирішенні складних і суперечливих проблем, групових або соціальних конфліктів, які, на перший погляд, здаються невіршуваними. У цьому разі термін «співпраця» замінює «партнерство» та «підприємництво» й передбачає обговорення різних концепцій за столом переговорів із тією метою, щоб включити механізм соціальної творчості. Отже, підкреслюється важливість міжорганізаційних зв'язків і вільно побудованих соціальних мереж, що мобілізують ресурси населення.

Гілот Р. і Майєр Р. називають це керівництво кооперативним [8]. Вони спостерігають такого роду співпрацю в оперативних і «ad-hoc» групах, інноваційних організаціях і партнерствах, що виникли в боротьбі та протистоянні. Прикладами такої кооперації виступають об'єднання для спільного вирішення загальних проблем працівників, власників підприємств, банкірів і сусідських громад або співпраця місцевих органів управління з територіальною громадою.

Таким чином, концепція «економічний розвиток як результат керівництва» визначає залежність здатності членів територіальної громади об'єднатися для спільного вирішення нагальних соціальних та економічних проблем від впливовості, авторитетності місцевого керівництва.

Висновки. В основі концепції муніципального управління знаходиться ключова ідея, відповідно до якої розвиток являє собою процес змін, що супроводжується економічним зростанням і поліпшенням якості життя людей. У результаті вивчення концепцій економічного розвитку визначено, що вибір підходу істотно впливає на конкретний зміст, планування та управління процесом розвитку територіальної громади. Для ефективного розвитку територіальних громад в Україні особливої значущості набуває концепція «економічного розвитку як результату керівництва», в основі якої лежать такі категорії менеджменту, як лідерство, вплив і влада.

Список літератури

1. Барнашев А. М. Теория разделения властей : становление, развитие, применение / А. М. Барнашев. – Томск, 1988. – 221 с.
2. Воронкова В. Г. Муніципальний менеджмент : навч. посібник / В. Г. Воронкова. – К. : Професіонал, 2004. – 256 с.

3. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : монографія / В. Б. Дзюндзюк – Х. : Магістр, 2003. – 236 с.

4. Добровольська В. Деякі питання компетенції органів місцевого самоврядування: господарчо-правовий аспект / В. Добровольська // Підприємництво, господарство і право. – 2010. – № 3. – С. 11–14.

5. Єгоров О. М. Ефективне управління містом в умовах соціально орієнтованих ринкових реформ : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.04 / О. М. Єгоров. – Донецьк, 2001. – 15 с.

6. Осовська Г. В. Основи менеджменту: навч. посібник / Г. В. Осовська, О. А. Осовський – К. : Кондор, 2006. – 664 с.

7. Регіонально-адміністративний менеджмент: навч. посібник О.Ю. Амосов [та ін.] ; за заг. ред. проф. В. В. Мамонової. – Х. : Магістр, 2010. – 188 с.

8. Giloth R. Cooperative Leadership for Community Problem Solving in / R. Giloth, R. Mier // Social Justice and Local Development Policy. Newbuuy Park CA; Sage. – 1993. – № 5. – P. 165–181.

Отримано 01.11.2013. ХДУХТ, Харків.

© Н.Г. Гвазава, 2013.

УДК 640.432(477)

С.С. Ткачова, канд. екон. наук

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ В СЕГМЕНТІ ШВИДКОГО ХАРЧУВАННЯ

Досліджено сучасний стан та стратегічні зміни в сегменті швидкого харчування; визначено стратегічні перспективи розвитку ресторанного бізнесу України в сегменті швидкого харчування.

Исследованы современное состояние и стратегические изменения в сегменте быстрого питания; определены стратегические перспективы развития ресторанного бизнеса Украины в сегменте быстрого питания.

The current status and strategic changes in the fast food segment are studied; strategic prospects of the restaurant business in Ukraine in the segment of fast food are identified.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Структура ресторанного ринку України на сучасному етапі розвитку