

26. Human Development Report 1994 : [Electronic resource] / United Nations Development Programme. – Mode of access : <http://hdr.undp.org/en/reports/global/hdr1994/>
27. Strategic leadership towards sustainability / K.-H. Roberts, G. Broman, D. Waldron and others. – Karlskrona : Psilanders grafiska, 2007. – 354 p.

Зубков Р.С.

УДК 330.1

АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ПІДХОДІВ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ “РЕГІОН”

Постановка проблеми. Наявність величезної кількості проблем фінансового характеру, які проникають здебільшого у незахищені сфери соціально-економічного, промислового, екологічного, наукового розвитку кожної країни, вимагають оволодіння та використання методологічного апарату при розгляді можливостей застосування інвестиційних інструментів для вирішення зазначених проблем. Досягнутий рівень наукових напрацювань, які стосуються понятійного апарату, що використовується при розгляді основних процесів, пов'язаних з інвестиціями у регіони, потребує детального аналізу та певної систематизації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Що стосується поняття “регіон” то серед дослідників потрібно відмітити наступних: В. Лобас, О. Гранберг, М. Кітінг, П. Джеймс, Дж. Мартін, К. Арві, Л. Ремхельд, М. Некрасов, Л. Чернюк, М. Афанасьєв, А. Шемаєва, Ю. Чистобаєв, Г. Черкашин, Ф. Кошурін, О. Градов, В. Семиноженко, Б. Данилишин та інші.

Мета статті. Дослідити основні підходи до трактування поняття “регіон”.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для здійснення трактування поняття “регіон” потрібно використовувати підходи та інструменти різних наук – географії, економіки, соціології, політології та інших [2, с. 212]. Походження поняття “регіон” більшість науковців пов'язують з латинським словом “region”, яке в перекладі означає край, область, район. Якщо брати до уваги трактування поняття регіон з точки зору географії то вона визначає його як деяку обмежену територію, яка характеризується такими ознаками, як: цілісність, комплексність, чіткий взаємозв'язок складових елементів, за умови єдності природи, населення та господарства [2, с. 212].

Економічна література поняття “регіон” характеризує як цілісно-адміністративну територію певної країни, для якої характерними рисами є особливі виробничі, соціальні, культурні, етнічні та інші відмінності, що створює передумови для розвитку її за єдиною загальною регіональною стратегією, яка має органічно вписатися в загальнонаціональну стратегію економічного розвитку та зростання [5, с. 182].

Дослідження, які проводяться останнім часом доводять що в економічній літературі можна зустріти різні підходи до визначення поняття регіон, але більшість авторів наукових праць наголошують на створенні системного підходу до проблем розвитку регіонів сутність якого полягала б насамперед тому, що регіони розглядаються сьогодні як складні відкриті динамічні системи в сукупності їх найважливіших елементів, підсистем і взаємозв'язків [3, с. 295].

Сучасна наукова література підходить до тлумачення поняття “регіон” як у широкому, так і вузькому сенсах. “У широкому значенні під регіоном слід розуміти певну, об'єктивно існуючу, територіальну і просторову визначеність, якій притаманні природо-кліматичні історико-демографічні ознаки, господарський устрій та тип виробничо-побутової культури. У вузькому аспекті під регіоном розуміються в межах означених територій функціональні відносини соціальних, природних, технічних комплексів, які виступають об'єктами управління і вимагають створення певних організаційних структур як об'єктів управління” [6, с. 99].

Існування на сьогоднішній день такого різноманіття поглядів і у вітчизняній, і в зарубіжній науковій літературі призводить до того що неможливо виявити єдиного та загального підходу до визначення категорії регіон [8, с. 46].

В. Лобас наголошує, що під регіоном незалежно від його масштабного рівня розуміють соціально-культурну, природно-ресурсну, господарську та економічну систему, якій притаманна своя традиційно сформована соціальна організація суспільства, розселення, особливості життєдіяльності людей і їх ціннісні орієнтації та інтереси. Ці твердження є теоретичними [1, с. 65].

Якщо брати за основу світову економіку, то, за визначенням В. Кліманова, регіоном може бути: “...практично будь-яке територіальне утворення від невеликих територій, які включають навіть частини одного муніципального утворення, до міжконтинентальних територіальних систем” [5, с. 182].

О. Гранберг вважає, що “територія – обмежена частина твердої поверхні Землі, що характеризується певною площею, географічним положенням і іншими ознаками”. У даному визначенні основна увага робиться на географічну складову [6, с. 99].

М. Кітінг запропонував розглядати регіон як комплексний феномен у трьох площинах – територіальній (як проміжний рівень між державою та місцевими громадами), функціональній (як вияв певної культурної та лінгвістичної самобутності) та політичній (як самостійний політичний простір, який визнають інші суб'єкти політичного процесу і в якому ухвалюють та реалізують певні рішення) [8, с. 48-49].

Американські професори П. Джеймс та Дж. Мартін у своєму капітальному дослідженні «Усі можливі світи» пишуть, що зазвичай під «регіоном» розуміється цілісна ділянка території, яка відрізняється певною однорідністю у своїй основі, але не має чітких кордонів [4].

Цікавим є означення терміна "регіон" з окремих західних економістів. Так, К. Арві вважає що: нечіткість терміна означає, балансування між декількома школами, не інтегруючись в них. Як елемент державного адміністрування, регіон є предметом вивчення національної історії, як "місто-регіон"[5, с. 182].

Дуже часто при використанні терміну «регіон» його асоціюють не тільки з територією, але ще і зі штучною системою і простором [6, с. 100]. Отже, термін «регіон» у теперішній час використовується в трьох основних формах: як територія, як система і як простір. Проте, домінуючою формою регіону виступає територія як об'єкт, який реально існує незалежно від бажання і представлення людей[6, с. 100].

За спостереженням Л.Ремхельда, "регіон" – це своєрідний супертермін; його зміст залежить від того, які саме дослідницькі чи управлінські завдання ставить перед собою той, хто його застосовує[8, с. 46].

Більшість вітчизняних фахівців розглядають регіон як однорідне соціально-економічне та еколого-географічне утворення, але здебільшого ігноруючи таку його ознаку, як наявність певною мірою автономної системи управління. При цьому всі дослідники виходять з наявності в регіоні просторової компоненти, що в різних комбінаціях поєднується з іншими регіоноутворюючими ознаками [8, с. 46].

Досліджуючи еволюцію трактувань терміна «регіон» радянською, а потім і російською, науковою думкою, можна зробити висновок, що під поняттям "регіон" пропонувалося розглядати частину території країни, на якій функціонує сформований комплекс галузей виробництва, виробничої та соціальної інфраструктури [4].

Окремі дослідники, зокрема Л. Аведян, М. Афанасьєв, А. Шемаєва, вважають, що регіон є продуктом матеріальних сил в історії і змінюється в результаті як зовнішніх, так і внутрішніх ініціатив[1, с. 65].

У сучасній російській економічній літературі, як і у працях американських вчених, можна зустріти ототожнення поняття "регіон" та "район". Такої думки дотримуються А. Гранберг, Г. Черкашин, Ф. Кошурін та О. Градов [4].

Погляди російських учених у визначенні поняття "регіон" узагальнив О. Барбаков, відзначивши неможливість єдиного визначення цього складного поняття, яке розглядається ним як єдність соціального, економічного, культурного, природно-історичного і політичного простору[9]. Виділено сім складових цього поняття: фізико-географічну, економічну, політико-адміністративну, етнічну, соціокультурну, правову, політичну [9].

Інші російські вчені – Ю. Гладкий та А. Чистобаєв – зазначають, що просторове уявлення про "регіон" збігається з просторовим уявленням "району", але генетично і семантично вони відрізняються один від одного і в науковому значенні краще вживати саме термін регіон [8, с. 46-47].

М. Некрасов також розглядає регіон із соціально-економічної точки зору[7]. При цьому автор ігнорує зв'язок з адміністративно-територіальним устроєм.

Категорія "регіон", на думку В. Афанасьєва, уживається щодо будь-якої території, яка може мати різні розміри – від невеликого району у великому місті до значних частин усередині континентів [8, с. 47].

У той же час В. Лексін і О. Швецов вважають, що "територія" – це сукупність просторово співпадаючих частин соціального, природно-ресурсного та інших потенціалів держави, по відношенню до якої (сукупності) можна проводити відповідні регулятивні дії як з боку держави, так і з боку органів влади або самоврядування цієї території"[6, с. 100].

У сучасних умовах, з наукового погляду, поняття "регіон" як систему, можна вважати загальноновизнаним. Так, наприклад, економіст-дослідник В. Кліманов у праці "Регіональні системи та регіональний розвиток в Росії" досліджує, в історичному ракурсі, становлення уявлення про регіон, як систему в межах певної території, яка має свої характерні умови виробництва, розподілу та перерозподілу матеріальних благ; свої історичні, культурні зв'язки, що простежуються впродовж тривалого часу в історичному аспекті[5, с. 183].

О. Топчієв, Т. Безверхнюк та З. Тітенко відзначають, що регіоном взагалі називають будь-яку частину земної поверхні, включаючи територію, акваторію, аероторію, яка виділяється серед інших певною ознакою чи поєднанням кількох взаємопов'язаних ознак і виділяють десять таких ознак[9].

Останнім часом все більша кількість спеціалістів у галузі вітчизняної регіональної науки та особливо безпосередніх керівників областей сходяться на одному: регіонами варто вважати області[4].

Аналіз Конституції України, законів і підзаконних нормативно-правових актів свідчить про розходження у тлумаченні поняття "регіон" [9]. Це призводить до того, що деякі нормативно-правові акти вступають в суперечку з іншими та вносять ще більшу плутанину у визначення поняття "регіон".

На думку О. Тищенка та інших економістів, при характеристиці поняття "регіон" необхідно враховувати три основоположні обставини[4]. Перша: регіон – це територіальне явище, і тому територіальна ознака має бути відображена у ньому як базова. Друга: регіон – частина цілісної соціальної та адміністративної системи, і тому має володіти їх основними рисами, хоча і не зводиться до них. Третя: регіон повинен володіти замкненим відтворювальним циклом та певною економічною специфікою та формами її прояву [4].

Заслугує на увагу твердження В. Волкова та Є. Кулакова, що законодавче декларування інституту "регіональне самоврядування в Україні" не знайшло свого адекватного виразу в профільному законодавстві, а в юридичній науці до цього часу не розроблено концепцію регіонального самоврядування та не вироблено загальноприйнятого тлумачення цього поняття [9].

Українська дослідниця цієї проблеми З. Герасимчук, розглядаючи регіон з точки зору розвитку, визначає його як певний територіальний оптимум, тобто сукупність найсприятливіших соціально-

економічних і природних умов на певній території, які б при правильній організації дали змогу найбільш ефективно використовувати природні, трудові ресурси, а також виробничу та соціальну інфраструктуру [9].

Висновок. Таким чином, використовуючи глибинний та різносторонній аналіз поняття регіон, якими оперує економічна думка, при дослідженні інвестиційних процесів, які відбуваються на регіональному рівні, нам вдалося виявити наявність різних підходів та суттєвих розбіжностей при намаганні дати визначення цьому поняттю. Це свідчить про те, що виявлені розбіжності потребують загальної систематизації та узагальнення основних підходів.

Джерела та література:

1. Бойко О. М. Теоретико-методологічні аспекти формування регіональної інноваційно-інвестиційної політики в Україні / О. М. Бойко // Продуктивні сили і регіональна економіка. – 2008. – Ч. 1. – С. 64-73.
2. Вишнякова І. В. Термінологічне упорядкування понять «конкурентоздатність країни» та «конкурентоздатність регіону» / І. В. Вишнякова // Прометей. – 2008. – Вип. 3 (27). – С. 210-214.
3. Дармограй В. І. Сучасний системний підхід до визначення поняття регіон / В. І. Дармограй // Продуктивні сили і регіональна економіка. – 2008. – Ч. 2. – С. 293-299.
4. Дронь Ю. П. Категорія «регіон»: сутність і напрями досліджень : [Електронний ресурс] / Ю. П. Дронь. – Режим доступу : <http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/17081/1/8.pdf>
5. Панько М. В. Теоретичні підходи до формування змісту економічного поняття "регіон" / М. В. Панько // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.11. – С. 181-185.
6. Савельєва Т. М. Термінологічне упорядкування понять «регіон» та «економічний розвиток регіону» / Т. М. Савельєва, В. Ю. Медвідь // Економіка та право. – 2009. – № 2. – С. 99-104.
7. Семенов В. М. Історичний регіон як категорія науки державне управління : [Електронний ресурс] / В. М. Семенов // Державне будівництво. – 2007. – № 1. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeVu/2007-1/doc/1/12.pdf>
8. Топалова Е. Х. До питання про визначення сутності поняття "регіон" / Е. Х. Топалова // Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології. – 2010. – № 2 (3). – С. 45-52.
9. Черчатий О. І. Оптимізація регіонального управління: теоретичні та категорійно-понятійні аспекти : [Електронний ресурс] / О. І. Черчатий // Актуальні проблеми державного управління. – 2011. – № 1 (39). Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-1/index.html>

Кальченко Л.А.

УДК 658.56

ФОРМИ ПРОЯВУ ЯКОСТІ У НАДАННІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Останнім часом інтерес до якості послуг значно зріс, причиною тому є дві найголовніші тенденції розвитку. Першою є початок руху за якість у 1980 р., що призвело до збільшення кількості покупців, другою – є факт, що послуги не треба відносити до найменш важливого сектора економіки через збільшення питомої ваги послуг у структурі ВВП. Але незважаючи на це сьогодні однією з проблем України є низька конкурентоспроможність вітчизняних підприємств, що пропонують продукцію та послуги, хоча на сучасному етапі розвитку країни економіка намагається висувати якість на перший план. Основна увага приділяється підприємствам сфери послуг, вивчається ефективне функціонування і, що не менш важливо, якість їх результатів.

Вивченню природи та сутності якості послуг присвячено багато праць як зарубіжних, так і вітчизняних вчених, але в їх роботах досить важко знайти однозначне визначення сутності якості послуг та чинників, що впливають на неї, тим паче форми прояву, тому дана проблема вимагає подальшого вивчення.

Метою нашого дослідження є визначення форм прояву якості у наданні готельних послуг.

Раніше нами зазначалось, що якість - це сукупність відповідних характеристик, властивостей та ознак об'єкту дослідження, а в нашому випадку це є послуга, яка має свій технологічний ланцюжок: ідея (виникає відносно надання будь – якої послуги починаючи з попиту на неї, так як попит є провідною умовою щодо визначення послуги, як продукту, що складається з основних та додаткових елементів) – ресурсне забезпечення (пошук постачальників, процедура укладення договорів та постачання необхідних уречевлених та не уречевлених ресурсів, технологія надання послуги) – процес формування послуги (визначення місця надання, форми надання, персоналії, технічний та технологічний супровід, отримання навичок та досвіду, методичний та інструктивний супровід) – процедура надання (встановлення віддаленого (бронювання) та візуального контактів (трансфер); процедура матеріалізації послуги (реєстрація, отримання ключа та картки гостя); отримання позитивних та негативних емоцій від спілкування з персоналом та очікуваного ефекту від побаченого (відповідність бажаному) – процес реалізації послуг (сервісне обслуговування відповідно зірковості, готовність персоналу задовольнити потреби, бажання та примхи гостя).

На основі вище викладеного, якість послуги матиме такий технологічний ланцюжок: якість ідеї – якість ресурсного забезпечення – якість процесу формування послуги - якість процедури надання послуги – якість процесу реалізації послуги. Розкриємо зміст складових технологічного ланцюжка якості послуги.

Якість ідеї – це визначення можливостей та усвідомлення забезпечення надання послуги готельною організацією. На даному етапі основними критеріями якості ідеї є: оригінальність (не так як всі), гнучкість (здатність до змін та модифікації), відповідність потребам, зручність в використанні, корисність, цінність та ефективність послуги, а також актуальність та своєчасність.