

satisfaction guarantees are banking on the fact that most customers will not complain or force the issue. In other cases, firms simply neglect to inform customers about procedures or policies that would affect their expectations.

For example, a good waitress will make sure that customers know that a dish is spicy or that a certain entrée will take longer to properly prepare, so that customers can make informed decisions and are less likely to become dissatisfied, because the actual performance will more closely match consumer expectations.

If any of the first four gaps occur, then the service gap will occur because the actual service will not meet the customer's expectations. Comment cards and basic surveys will often uncover a service gap, but they may lack the detail needed to evaluate the other potential gaps. Therefore, firms should have a mechanism in place to obtain feedback from customers and employees that can be used to examine the entire service quality process. If services do not meet customers' expectations of quality, then the customers become dissatisfied and will likely not return. Also, they will convey these negative experiences to their friends and colleagues.

## REFERENCES

1. James Brian Quinn, Jordan J. Baruch, and Penny Cushman Pacquette, "Technology in Services," *Scientific American* 257, 6 (December 2007): 50–58.
2. Christopher H. Lovelock and Lauren Wright, *Principles of Service Marketing and Management*, first edition (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1999), pp. 7–14.
3. Douglas Hoffman and John E. G. Bateson, *Essentials of Services Marketing* (Fort Worth, TX: Dryden Press, 1997).
4. A. Parasuraman, Valerie Zeithaml, and Leonard Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Service Quality Research," *Journal of Marketing* 49 (fall 2005): 41–50.
5. Mission statement card, The Greenbrier, White Sulphur Springs, WV, 2004.
6. Leonard L. Berry and A. Parasuraman, *Marketing Services: Competing Through Quality* (New York: The Free Press, 2011), p. 133.
7. William B. Martin, *Quality Service: The Restaurant Manager's Bible* (Ithaca, NY: Cornell University, 2006).

**Кудрявцев О. Ю.**, кандидат політичних наук, доцент,  
*Харківський національний університет міського господарства  
імені О.М. Бекетова, Україна*

## ІСТОРИЧНА КОНТЕКСТ-ЗАЛЕЖНІСТЬ ЯВИЩА ЛЕГІТИМНОСТІ СУБ'ЄКТА ВОЛОДАРЮВАННЯ

Історично терміни «легітимний» та «нелегітимний», у контексті традиційного способу легітимації влади були пов'язані з походженням правонаступника престолу, підтвердженням його традиційного права отримати корону. Джерела традиційного способу легітимації влади ми можемо виявити у концепціях власності та володарювання. Традиційна легітимність та легітимація

– результат підтвердження легальності престолонаслідування, саме тому політична легітимність може наразі вважатися зворотною стороною законності. Легітимація у такий спосіб є незворотною, тобто монарх не може втратити легітимне право на володарювання, бо не може бути позбавлений легальності своєї влади. Відповідно, за час існування монархій багато разів поставало питання про «правильність» самого механізму престолонаслідування, його відповідність як нормам Середньовіччя, так і принципам правової держави, що з'явилися значно пізніше. В той момент, коли сумніви переростали у впевненість, у підвладних було дві можливості: продовжувати підкорюватися існуючим всередині себе самих традиціям чи ставати опозицією, захищаючи власні інтереси [1].

Означені моральні аспекти підкорення сягають корінням набагато глибше від питань законного підтвердження влади, оскільки пов'язані з оцінкою закону як такого. Значення має не те, що закон приписує чи забороняє робити, а те, що він мав би регламентувати, та яким він мав би бути. Це є основною проблемою легітимації у такий спосіб. Завдання монарха – не лише переконати суспільство у своїй родовитості, а ще й затвердити правильність такого принципу обрання, непорушність традиції, як першооснови того чи іншого суспільства. Саме тому дуже часто у пошуках виправдання влади зверталися до мислителів, завданням яких було знайти достатньо-вагому мотивацію добровільному підкоренню [2].

У більшості випадків легітимність була пов'язана з можливістю морального виправдання основних засад володарювання (політичного режиму – використовуючи сучасний дискурс). На відміну від філософських трактувань легітимності та легітимації, соціальні мислителі (соціологи) визначали легітимність як відповідність володаря певному типу соціального простору у конкретному місці в конкретно-історичний проміжок часу. Соціальна сторона мотивації легітимувати того чи іншого лідера пов'язана з відчуттям його відповідності потребам конкретного суспільства та історичної епохи. Сьогодні такий принцип можна назвати «відчуття своєї людини». Таке сприйняття легітимності дає розуміння того, чому суспільство має саме такі очікування від політичної еліти, чому політичні інститути разюче різняться від одного суспільства до іншого, в яких випадках влада має в собі більший коефіцієнт примусу і т. ін. [3].

Більше того, легітимація як відповідність часу дає можливість якісно простежити причини ерозії влади, її знецінення в очах суспільства, наслідками чого стають суспільні заворушення, масові кровопролиття тощо. Втрата легітимності, неможливість повторно легітимувати скомпрометовану владу призводять до відсутності сприйняття суспільством політичного лідерства як інституту. Це, як правило, короткотривалі епізоди історії, але вони є надзвичайно важливими, оскільки дають можливість суспільству відчути усі переваги легітимної влади. За нормальних умов легітимність сприймається як природна характеристика, і в суспільній свідомості дуже швидко нівелюється необхідність її підтримання.

### Список використаних джерел

1. Аблякимов Е. Е. Правові основи формування державних електронних інформаційних ресурсів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Е. Е. Аблякимов. К., 2010. 20 с.

2. Агамирзян И. Электронное правительство в контексте глобализации.

К

о 3. Алмонд Г. Гражданская культура и стабильная демократия / Г. Алмонд, С. Верба ; [пер. с англ.]. *Антология мировой политической мысли* : В 5 т. М. : Мысль, 1997. Т. II. : Зарубежная политическая мысль. XX в. / Нац. общественно-науч. фонд ; [отв. ред. Т. А. Алексеева ; ред.-сост. Г. К. Яшин, Е. Г. Морозова]. 832 с. С. 592–610.

т

е

р

р

а

.

**Кузьмук О. М.**, кандидат соціологічних наук, доцент,  
*Волинський національний університет імені Лесі Українки,*  
*м. Луцьк, Україна*

### ДОВІРА ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ ГРОМАДИ

2 Дослідження довіри загалом та соціальної довіри зокрема мають глибокий практичний зміст, оскільки вони дозволяють конкретизувати інституційні процеси, що відбуваються в суспільстві. Соціальна довіра допомагає створити формальні інститути й організації, домашні господарства і родини, розвинуті (спроможні) громади.

Слід зазначити, що інтерес до теми довіри загострюється в періоди трансформації суспільств до наступної історичної стадії, коли недовіра до політичного режиму зі сторони громадськості стає ресурсом й каталізатором для реформ у суспільстві. Але разом з тим й у відносно стабільних суспільствах ця тема є популярною в силу тих надій, котрі покладаються на довіру при прогнозуванні соціально-економічного зростання й збереження соціальної стабільності.

С Шлях наукового вивчення довіри пролягає від розуміння даного явища як елемента міжіндивідуальної взаємодії у повсякденному житті до досягнення довіри як значимого соціального ресурсу суспільства, який потенційно має здатність суттєво впливати на різні галузі суспільного життя.

У Різнобічні інтерпретації поняття «довіра» представлені у напрацюваннях багатьох соціологів. Зокрема, довіру вивчали Е. Дюркгейм, М. Вебер, Т. Парсонс, Р. Мертон, Р. Патнем, Р. Барт, Дж. Коулмен, Ф. Фукуяма, Д. Гамбетта, П. Штомпка, Ф. Фукуяма, Ш. Ейзенштадт.

Н У вітчизняній соціології до проблем довіри–недовіри в українських реаліях зверталися переважно соціологи, зокрема І. Бекешкіна, Є. Головаха, Н. Паніна, С. Макеев, А. Мельников, І. Мартинюк, А. Ручка, М. Паращевін, А. Колодій, В. Степаненко та інші. Їх напрацювання пов'язані передусім із вивченням

L

I

N

K

"

,