

4. Рубан В. Інноваційна модель стратегічного розвитку України: методологія і досвід / В. Рубан, О. Чубукова, В. Некрасов // Економіка України. — 2003. — № 6. — С. 14—18.

5. Семиноженко В. П. Технологические парки Украины: первый опыт формирования инновационной экономики / В. П. Семиноженко // Экономика Украины. — 2004. — № 1. — С. 16—21.

6. Соціогуманітарний аспект інноваційно-технологічного розвитку економіки України / [під ред. Л. І. Федулової]. — К. : Ін-т екон. та прогнозув., 2007. — 472 с.

7. Семів Л. К. Інтелектуально-інноваційний розвиток регіону в контексті євроінтеграції / Л. К. Семів. — НАН України, Інститут регіональних досліджень, 2009. — 483 с.

8. Сутырин С. Ф. Кластеры конкурентоспособности Финляндии / С. Ф. Сутырин, П. Н. Филиппов // Вестник Санкт-Петербургского университета. — 2004. — Сер. 5. Вып. 1 (№ 5). — С. 78—89.

9. Фридлянов В. Инновации как фактор экономического роста / В. Фридлянов, Р. Некрасов, С. Осапюк // Общество и экономика. — 1999. — № 7—8. — С. 115—116.

10. Яременко Л. А. Регіональна інноваційна система / Л. А. Яременко // Регіональна економіка. — 2006. — № 3. — С. 103.

Статтю подано до редакції 18.05.2012 р.

УДК 331.101:332.1

В. В. Бібікова,
аспірант Донецького національного університету

ДО ПИТАННЯ ОЦІНКИ СТАНУ СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВОЇ СФЕРИ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

АНОТАЦІЯ. У статті розглядається проблема формування системи індикаторів для оцінки стану соціально-трудової сфери на регіональному рівні. Проаналізовано методичні підходи до проведення моніторингу соціально-трудової сфери. Запропоновано систему напрямів і базових показників для оцінки стану соціально-трудової сфери регіону.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: соціально-трудова сфера, регіон, моніторинг, оцінка, індикатори.

АННОТАЦИЯ. В статье рассматривается проблема формирования системы индикаторов для оценки состояния социально-трудовой сферы на региональном уровне. Проанализированы методические подходы к проведению мониторинга социально-трудовой сферы. Предложена система направлений и базовых показателей для оценки состояния социально-трудовой сферы региона.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: социально-трудовая сфера, регион, мониторинг, оценка, индикаторы.

ANNOTATION. The article is devoted to the analysis of the situation in formation of indicators system for appreciation of social and labour sphere state at the regional level. Methodical approaches to realization of social and labour monitoring were analyzed. The system of directions and basic indicators for appreciation of regional social and labour sphere was offered.

KEY WORDS: social and labour sphere, region, monitoring, appreciation, indicator.

Постановка проблеми. Оновлення та розвиток соціально-трудової сфери суспільства потребує розробки та реалізації якісних управлінських рішень. Це обумовлює необхідність проведення систематичної оцінки її стану, яка дозволить своєчасно виявити проблеми соціально-трудової сфери, розробити заходи щодо їх вирішення, скоординувати розвиток окремих її складових, зробити прогресивні зміни соціально-трудової сфери стабільними. Особливу увагу треба приділяти регіональному рівню, який є базою для оцінки стану соціально-трудової сфери держави, і стан якого гостро відображається на положенні мешканців як відповідного територіального утворення, так і країни в цілому. Регіональні вимірювання дозволять виявити на перший погляд незначні, характерні лише для окремих регіонів проблеми соціально-трудової сфери, що сприятиме їх вирішенню на початкових етапах і подальшому попередженню.

Аналіз останніх джерел і публікацій. У дослідженнях вітчизняних учених, до яких слід віднести роботи Е. М. Лібанової, А. М. Колота, О. А. Грішньої [4], Є. Г. Антосенкова [1], О. В. Петрова [7], М. Л. Малишева [6], С. І. Бандура [2], В. М. Гриньової, Г. Ю. Шульги, В. Я. Брича, Г. В. Назарової, С. Ю. Гончарової, Н. В. Водницької, О. Б. Бойкової, С. С. Гринкевича [3] й ін., протягом останніх двадцяти років всебічно розглядаються проблеми і перспективи розвитку соціально-трудової сфери України, зокрема її моніторингу. В той же час формування методологічних основ вимірювання й оцінки її стану залишається дискусійним питанням, що потребує вирішення.

Метою даної статті є формування та обґрунтування системи показників, вимірювання яких забезпечує оцінку стану соціально-трудової сфери регіону задля створення умов її стабільного розвитку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вітчизняні дослідники, так само як іноземні, не дістають згоди у визначенні термі-

ну «соціально-трудова сфера», через що існує безліч його трактувань. У контексті даного дослідження під соціально-трудовою сферою будемо розуміти інституційний простір для формування, функціонування та розвитку соціально-трудових відносин, який включає інститути, що діють у соціально-трудовій сфері та відносини, що супроводжують процес трудової діяльності та створення матеріальних і нематеріальних благ [5, с. 10]. Це визначення дозволяє виділити основні складові соціально-трудової сфери, які будуть різнитися залежно від рівня аналізу.

З метою декомпозиції напрямів аналізу соціально-трудової сфери доцільно виокремити на регіональному рівні такі її складові:

- соціально-трудові відносини між найманими працівниками та роботодавцями або їх уповноваженими представниками;

- регіональний ринок праці (включаючи зайнятість і безробіття);

- регіональна система професійного розвитку економічно активного населення (первинна професійна підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації зайнятих, безробітних та ін.);

- система управління винагородою за працю на рівні регіону;

- регіональна система соціального супроводу трудової діяльності;

- регіональна система охорони і безпеки праці, що включає відповідні інститути, нормативно-правові документи та заходи;

- рівень і якість трудового життя населення регіону.

Виділення соціально-трудових відносин як окремої групи елементів соціально-трудової сфери характеризує важливість даної категорії у досягненні економічного й соціального розвитку регіону і зумовлено тим, що розгляд даних відносин у рамках інших складових залишає поза увагою комплексні документи колективно-договірного регулювання, які охоплюють і винагороду за працю, і соціальний супровід, і розвиток працівників тощо.

Регіональний ринок праці, системи професійного розвитку економічно активного населення, управління винагородою за працю, охорони і безпеки праці є дуже розгалуженими й охоплюють широкий перелік елементів, які потребують виділення у окремі групи, так само як і регіональна система соціального супроводу трудової діяльності, що здійснює прямий вплив на відновлення робочої сили, рівень і якість трудового життя працівників регіону.

Рівень і якість трудового життя у регіоні є індикаторами фізичного середовища та соціальної ситуації, у яких відбувається трудова діяльність людини і впливають на результати праці. Їх вплив на емоційний і психологічний стан працівників зумовлює потребу виокремлення серед складових соціально-трудової сфери.

Усі рівні соціально-трудової сфери та їх елементи знаходяться у тісній взаємодії і взаємозалежності один із одним. Кожен з них і їх сукупність має визначальний вплив при досягненні прогресивної динаміки соціально-трудової сфери, а отже потребує детального розгляду.

Виокремлення груп елементів соціально-трудової сфери є підставою для виділення таких же груп складових при проведенні оцінки стану соціально-трудової сфери, як частини її моніторингу, який являє собою інтегровану систему безперервного збору, обробки, накопичення, аналізу й інтерпретації соціологічної та статистичної інформації про хід і тенденції розвитку позитивних та негативних процесів у соціально-трудовій сфері за допомогою єдиної системи соціолого-статистичних показників [6, с. 15]. Окрім оцінки моніторинг включає також відстеження, аналіз і прогнозування [9, с. 16—30].

Певні підходи до систематизації показників для моніторингу соціально-трудової сфери представлені в науковій літературі (табл. 1).

Таблиця 1

ГРУПИ СКЛАДОВИХ МОНІТОРИНГУ СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВОЇ СФЕРИ

Автор	Групи показників (індикаторів)	Ознака класифікації
Грішнова О. А. [4, с. 206—212], Гринкевич С. С. [3, с. 4—17]	1. Соціально-демографічні та міграційні процеси. 2. Безробіття, зайнятість, ринок праці. 3. Соціально-трудові процеси на підприємствах, в установах, організаціях. 4. Умови та охорона праці. 5. Доходи та рівень життя населення. 6. Соціально-психологічний клімат у трудових колективах	за напрямками
Малишев М. Л. [6, с. 16]	7. Показники доходів і рівня життя населення, ринок робочої сили, зайнятість і безробіття, соціально-трудові процеси на промислових підприємствах. 8. Деякі макроекономічні показники (обсяг і структура ВВП, рівень народжуваності та смертності, чисельність і якість трудових ресурсів). 9. Показники, за допомогою яких досліджуються соціально-демографічні та міграційні процеси, умови та охорона праці	за періодичністю вимірювання

Автор	Групи показників (індикаторів)	Ознака класифікації
Шевченко С. В. [8]	10. Соціально-демографічна ситуація та міграційні процеси. 11. Трудові ресурси та зайнятість. 12. Оплата праці. 13. Рівень та якість життя населення. 14. Охорона та забезпечення безпеки праці. 15. Соціальне партнерство. 16. Пенсійне забезпечення. 17. Соціальне страхування. 18. Соціальна допомога населенню. 19. Соціальне обслуговування	за напрямками

Групи складових і самі показники стану соціально-трудової сфери різняться залежно від джерела даних. Характерною для висвітлених підходів є відсутність розмежування складових моніторингу за рівнем, на якому він проводиться, хоча окремі вчені говорять про необхідність організації моніторингу на кожному соціально-економічному рівні. Так, у деяких із запропонованих підходів, наприклад О. А. Грішної та С. С. Гринкевича, передбачається комплексне вимірювання соціально-трудової сфери відразу на кількох рівнях економічної системи. Про це свідчить виділення серед груп індикаторів «соціально-демографічних і міграційних процесів» і «соціально-трудових процесів на підприємствах, в установах, організаціях». На нашу думку, доцільно виокремити різні рівні моніторингу соціально-трудової сфери, які охоплюватимуть як спільні, так і специфічні індикатори.

Щодо виділення багатьма науковцями у якості груп індикаторів стану соціально-трудової сфери «соціально-демографічної ситуації та міграційних процесів», це є логічним, адже вони безпосередньо впливають на кількісні і якісні характеристики економічно активного населення, як суб'єкту соціально-трудової сфери. Але, оскільки сфера праці акцентує увагу саме на економічній активності людини, дослідження даних елементів у рамках сфери, що розглядається, можна не здійснювати на користь моніторингу демографічних процесів у комплексного аналізу міграційних тенденцій і прогнозування міграції населення у сучасній Україні, які проводяться відповідними відділами Інституту демографії та соціальних досліджень ім. В.М. Птухи НАН України та іншими установами.

З огляду на зазначені у статті групи показників стану регіональної соціально-трудової сфери, їх основними індикаторами можуть бути ті, що зазначені у табл. 2. Вони представлені статистичними та соціологічними даними, які дозволяють найповніше врахувати усі аспекти складових соціально-трудової сфери.

При виборі статистичних показників враховувалася не стільки їх наявність у поточній статистиці, скільки відповідність напряду моніторингу. Щодо соціологічних показників, вони представлені дослідженнями Інституту соціології НАН України та Центру Разумкова в цілому по Україні. Виділення цих даних по регіонах потребує проведення додаткових соціологічних досліджень, що зайвий раз відкреслює важливість регіонального рівня оцінки і моніторингу соціально-трудової сфери. Адже на національному рівні організаційно дуже важко провести подібні соціологічні опитування, тоді як їх проведення у регіонах є реальним завданням.

Соціально-трудові відносини охоплюють практично усі аспекти трудового життя: від правил внутрішнього розпорядку до додержання норм трудового законодавства. Їх включення як цілісної системи до моніторингу соціально-трудової сфери сприятиме оцінці способу життя працівників і всієї структури пов'язаних з ними процесів.

Регіональний ринок праці характеризує коефіцієнт плинності кадрів, який дозволяє виявити недоліки системи соціально-трудових відносин, безпеки та охорони праці, управління винагородою за працю, що змушує працівників залишити поточне місце роботи.

Кількість працевлаштованої молоді у віці 15—34 років є показником прогресивності боротьби із проблемою «першого робочого місця», яка характерна для регіонів України і полягає у тому, що молодь, щойно отримавши освіту та володіючи найновітнішою інформацією, знаннями, навичками не може знайти гідну роботу.

Рівень вимушеної неповної зайнятості унаочнює приховані тенденції регіонального ринку праці, особливо при його співставленні із рівнями зайнятості та зареєстрованого безробіття.

Навантаження незайнятого населення на одне вільне робоче місце призводить до соціальної напруженості у суспільстві, отже потребує систематичного вимірювання і дослідження.

Рівень важкості отримання робочого місця визначає «вхідні бар'єри» на шляху доступу до ринку праці, а рівень працевлаштування не зайнятих трудовою діяльністю громадян — можливість і швидкість подолання цих перепон.

Таблиця 2

ІНДИКАТОРИ СТАНУ СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВОЇ СФЕРИ ЗА ГРУПАМИ

Назва групи	Показники, які входять до групи	Характер впливу показника	Джерело інформації про показник
Соціально-трудові відносини	питома вага працівників, охоплених колективними договорами, %	стимулятор	статистичні дані
	питома вага працівників, зайнятих на підприємствах, де мінімальна місячна тарифна ставка (оклад) встановлена колективним договором чи галузевою угодою, %		
	витрати підприємств на роботу силу в розрахунку на одного штатного працівника, грн		
	рівень довіри працівників профспілкам, %		
	рівень виробничої демократії (питома вага респондентів, яким керівництво дозволяє впливати на прийняття рішень щодо діяльності підприємства, на якому вони працюють), %		
	рівень зайнятості населення, %		
Регіональний ринок праці	рівень зареєстрованого безробіття, %	дестимулятор	статистичні дані
	коефіцієнт плинності кадрів в розрахунку на 10 тис. працівників, осіб	стимулятор	
	кількість найманих працівників у віці 15—34 років, %		
	рівень працевлаштування не зайнятих трудовою діяльністю громадян, %		
	рівень вимушеної неповної зайнятості, %		
	навантаження незайнятого населення на одне вільне робоче місце, осіб		
	рівень важкості отримання робочого місця, %	дестимулятор	

Продовження табл. 2

Назва групи	Показники, які входять до групи	Характер впливу показника	Джерело інформації про показник
Регіональна система професійного розвитку робочої сили	питома вага штатних працівників, які мають вищу освіту (включаючи базову, повну та неповну), %	стимулятор	статистичні дані
	питома вага фахівців, які виконують наукові та науково-технічні роботи, %		
	кількість фахівців вищої кваліфікації, зайнятих в економіці України в розрахунку на 10 тис. працюючих, осіб		соціологічне опитування
	рівень відповідності роботи професійно-освітньому рівню (питома вага респондентів, характер роботи яких відповідає їх професійно-освітньому рівню), %		
	питома вага працівників, які регулярно використовували комп'ютер (у т.ч. приєднаний до інтернету), %		
	витрати підприємств на професійне навчання на 1 штатного працівника, грн		
Система управління винагородою за працю на рівні регіону	кількість осіб, що підвищили кваліфікацію на 10 000 найманих працівників, осіб	дестимулятор	статистичні дані
	середній розмір заробітної плати, грн		
	кількість судових справ з приводу денонсування заробітної плати в розрахунку на 100 тис. працівників, випадків	стимулятор	статистичні дані
	питома вага працівників, яким заробітна плата нарахована у межах понад 5000 грн, %		
	питома вага підприємств комунальної власності, що фінансуються чи дотуються з державного бюджету, на які поширилися норми регіональних угод щодо оплати праці, %	дестимулятор	статистичні дані
	кількість працівників економічно активних підприємств, яким не виплачено заробітну плату, %		

Продовження табл. 2

Назва групи	Показники, які входять до групи	Характер впливу показника	Джерело інформації про показник
Регіональна система соціального супроводу трудової діяльності	річний тираж газет (обласних (республіканських), міських, районних) на одного працівника, одиниць	стимулятор	
	витрати підприємств на культурно-побутове обслуговування на 1 штатного працівника, грн		
	витрати підприємств на соціальне забезпечення на 1 штатного працівника, грн		
	витрати підприємств на оплату житла на 1 штатного працівника, грн		
Регіональна система охорони і безпеки праці	кількість санаторно-курортних і оздоровчих закладів у розрахунок на 10 тис. працівників, одиниць	дестимулятор	
	рівень травматизму, пов'язаного з виробництвом (включаючи смертельний), осіб		
	питома вага працівників, які працювали під впливом шкідливих факторів, %		
	кількість працівників, які працюють в умовах, що не відповідають санітарно-гігієнічним нормам, %		
	кількість працівників, яким встановлено хоча б один з видів пільг і компенсацій за роботу зі шкідливими умовами праці, %		
	кількість штатних працівників, які були відсутні на роботі через тимчасову непрацездатність, %		

Закінчення табл. 2

Назва групи	Показники, які входять до групи	Характер впливу показника	Джерело інформації про показник
Рівень та якість трудового життя населення регіону	відношення середньої заробітної плати до прожиткового мінімуму, разів	стимулятор	соціологічне опитування
	рівень задоволеності роботою (цілком задоволені та скоріше задоволені), %		
	рівень матеріальної забезпеченості (ті, що можуть дозволити собі практично все, що хочуть та ті, що живуть забезпечено, але не такі покупки як автомобіль чи квартира поки-що не ви-стачає), %		
	питома вага респондентів, які готові працювати ще на одній роботі (вже працюючі та ті, що мають намір), %	дестимулятор	
	питома вага респондентів, яким у разі втрати роботи, заоща-джен вистачить менше ніж на рік, %		

Регіональна система професійного розвитку робочої сили розглядається з позицій фахової підготовки працівників, які є ядром соціально-трудової сфери. Завдяки їм дана сфера власне існує та впливає на інші сфери життєдіяльності людини. Її показниками є: питома вага штатних працівників, які мають вищу освіту, витрати підприємств на професійне навчання тощо.

Виокремлення *системи управління винагородою за працю на рівні регіону*, як складової оцінки соціально-трудової сфери, обумовлено тим, що переважним джерелом доходу більшості громадян України є оплата праці. Але важливо розглядати оплату праці не саму по собі, а з огляду впливу органів регіонального управління на процеси її справедливого формування та розподілу. Серед її основних показників виділені: середній розмір заробітної плати, стан її виплати та питома вага працівників у загальній кількості, які мають високий рівень оплати праці. Своєчасним є індикатор питомої ваги підприємств комунальної власності (які фінансуються чи дотуються з місцевих бюджетів), на які поширилися норми регіональних угод стосовно оплати праці. Він не виділяється поточною статистикою та потребує розрахунку. Виокремлення таких показників дозволяє побачити можливості для відтворення робочої сили, зв'язок оплати праці з рівнем і якістю життя взагалі та трудового життя зокрема.

Регіональна система соціального супроводу трудової діяльності потребує дослідження завдяки значному впливу на відтворення спроможності до праці, її ефективності і ступінь задоволеності нею. Даний напрям доцільно визначити витратами підприємств на житло працівників, їх культурно-побутове обслуговування, соціальне забезпечення.

Показник кількості санаторно-курортних і оздоровчих закладів у розрахунку на 10 тис. працівників характеризує можливості їх доступу до оздоровлення та відпочинку.

Річний тираж газет виступає показником активності людини, її залученості у суспільне життя та певною мірою є свідченням достатньої кількості доходу працівника.

Регіональна система охорони і безпеки праці віддзеркалює ступінь захищеності працівника від впливу шкідливих для його здоров'я факторів, поганих санітарно-гігієнічних умов, компенсацію за роботу в умовах, що не відповідають нормам, і рівень травматизму.

Рівень та якість трудового життя населення регіону є актуальними напрямками досліджень, адже, в умовах, коли більшу частину життя людина проводить на роботі, вони значною мірою зумовлюють рівень і якість життя людини взагалі. Їх доцільно

оцінити співвідношенням заробітної плати і прожиткового мінімуму, рівнем задоволеності роботою, матеріальною забезпеченістю, готовністю працювати на додатковій роботі та наявністю заощаджень. Визначення даного напрямку є важливим фактором підвищення результативності діяльності підприємства через позитивний вплив на організацію праці, її продуктивність та якість.

Формулювання одних лише індикаторів моніторингу стану соціально-трудової сфери замало для проведення як її оцінки, так і моніторингу. Важливу роль на даному етапі відіграє конкретизація цілей, завдань, об'єктів, принципів дослідження, періодичність його проведення, визначення методики обробки та аналізу вихідної інформації, методології прогнозування тощо.

Висновки з проведеного дослідження. Розгляд літературних джерел і самого поняття «соціально-трудова сфера» дозволив визначити основні напрями оцінки стану соціально-трудової сфери. Перспективним вважається обґрунтування системи показників у рамках кожного напрямку, адже зазначене перерахування є лише першою спробою їх неупередженого виокремлення. Але визначення вже такого переліку індикаторів дозволяє організувати вибіркові обстеження з метою поглибленого, системного та цілісного практичного аналізу кожного індикатора оцінки стану соціально-трудової сфери, яка надасть можливість виявити основні перешкоди управлінню соціально-трудовою сферою, змодельовати сценарії її розвитку, обґрунтувати шляхи вдосконалення та напрями поліпшення.

Література

1. Антосенков Е. Мониторинг социально-трудовой сферы / Е. Антосенков, О. Петров // *Экономист*. — 1998. — № 4. — С. 34—45.
2. Бандур С. И. Организация мониторинга социально-трудовой сферы в системе её государственного регулирования / С. И. Бандур // *Социально-экономические аспекты промышленной политики. Социально-трудовые отношения в современных экономических условиях: сб. науч. тр.* — Донецк: ИЭП НАН Украины, 2001. — Т. 1. — С. 24—29.
3. Гринкевич С. С. Напрями моніторингу соціально-трудової сфери в умовах формування євроінтеграційних процесів / С. С. Гринкевич // *Вісник Львівської комерційної академії*. — Сер. економ. — Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2009. — Вип. 30. — С. 13—17.
4. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносини: підручник / О. А. Грішнова. — 5-е вид. — К.: Знання, 2007. — 390 с.
5. Колот А. М. Соціально-трудова сфера в умовах глобальних викликів: тенденції, проблеми, можливості стійкого розвитку / А. М. Ко-

лот // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. — К.: КНЕУ, 2010. — Спец. вип., Т. 1: Соціально-трудові відносини: теорія та практика. — С. 9—22.

6. *Малышев М. Л.* Мониторинг в системе управления социально-трудовой сферой: дис. ... доктора соц. наук: 22.00.08 / Малышев Михаил Львович. — М., 2005. — 399 с.

7. *Петров О. В.* Методы совершенствования системы управления социально-трудовой сферой в условиях перехода страны к рыночной экономике (на примере мониторинга): дис. ... кандидата экон. наук: 08.00.05 / Петров Олег Викторович. — М., 1998. — 163 с.

8. *Шевченко С. В.* Мониторинг социально-трудовой сферы Республики Беларусь [Электронный ресурс] / С. В. Шевченко. — Режим доступа: <http://www.e-cis.info/page.php?id=6384>.

9. *Шишкин А. И.* Сущность, задачи и принципы мониторинга / А.И. Шишкин // Экономика Северо-Запада: проблемы и перспективы развития. — 2004. — № 1 (19). — С. 16—30.

Статтю подано до редакції 11.05.2012 р.

УДК 331.105.62

М. М. Бойко,
аспірант Прикарпатського
університету ім. В. Стефаника,
перший заступник директора
ТзОВ «Фірма «Надія»

СОЦІАЛЬНИЙ КАПІТАЛ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ ЯК ОСНОВА ЇХ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ

АНОТАЦІЯ. У статті досліджено проблеми впливу соціального капіталу на формування конкурентних переваг підприємств, які працюють у сфері послуг. Визначено структуру та механізм впливу системи соціальних взаємозв'язків, результатом діяльності якої є зростання чисельності лояльних споживачів послуг фірми як її абсолютна конкурентна перевага.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: соціальний капітал, взаємні зобов'язання, конкурентні переваги в галузі.

АНОТАЦИЯ. В статье исследуются проблемы влияния социального капитала на формирование конкурентных преимуществ предприятий, которые работают в сфере услуг. Определено структуру и механизм влияния системы социальных взаимосвязей, результатом деятельности которой выступает рост численности лояльных потребителей услуг фирмы как абсолютное конкурентное преимущество.