

КОНЦЕПЦІЯ МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ У СФЕРІ ПОСЛУГ

Ю.В. Дем'яненко

Запорізький національний університет
Україна, м. Запоріжжя
demia.jul@gmail.com

В рамках вітчизняної економічної теорії поняття “соціальний капітал” ще тільки концептуалізується, його наукове пізнання знаходиться на етапі визначення сутності, особливостей, функцій та форм прояву. До складових елементів соціального капіталу належать: соціальні мережі, норми та довіра [1].

В даній роботі при формуванні концепції моделювання формування та управління соціальним капіталом підприємства сфери послуг на основі досліджень вітчизняних та зарубіжних вчених наряду з генетичними властивостями соціального капіталу, успадкованими від категорії “капітал” були визначені такі особливості як: ресурсність (потенціал взаємодії); накопичення; ліквідність та прибутковість [2].

Запропонована концепція моделювання процесів формування та використання соціального капіталу підприємства сфери послуг складається з таких етапів:

Етап 1 – Аналіз особливостей сфери послуг. На цьому етапі необхідно провести аналіз видів послуг, який дозволить виділити фактори, які впливають на формування соціального капіталу підприємства в залежності від виду послуги. Результатом виконання цього етапу є структурна модель видів послуг з точки зору формування соціального капіталу, для чого використовуються методи системного аналізу та теорія графів.

Етап 2 – Аналіз процесів формування соціального капіталу підприємства сфери послуг та оцінювання його рівня. На цьому етапі необхідно проаналізувати та визначити фактори, що впливають на формування довіри споживачів послуги, яка в свою чергу є основною складовою соціального капіталу [3]. Для визначення факторів, що впливають на формування дові-

ри споживачів послуги та процесів формування соціального капіталу пропонується побудувати структурну модель якості послуги, на основі якої визначається рівень соціального капіталу. На цьому етапі використовуються статистичні методи, теорія фракталів, методи моделювання структури економічних систем та процесів.

Етап 3. Використання соціального капіталу в економічній діяльності підприємства сфери послуг та оцінювання економічної ефективності. На цьому етапі необхідно сформулювати стратегію управління економічною діяльністю підприємства сфери послуг на основі збільшення рівня соціального капіталу. Також на цьому етапі визначається ефективність формування соціального капіталу підприємств сфери послуг. Для реалізації цього етапу використовуються методи стратегічного планування, системний аналіз, управління проектами, статистичні методи.

Сфера послуг на сьогодні стає усе більш значимою в економіці різних країн. Соціальний капітал у сфері послуг набуває особливого значення, що пов'язано з особливостями цієї сфери. Тому управління соціальним капіталом як окремим активом підприємства визначає актуальність розробки моделей та методів його формування, кількісної оцінки та управління. Саме для вирішення вказаних вище задач і пропонується використання викладеної концепції моделювання процесів формування та використання соціального капіталу у сфері послуг.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Coleman J. Foundations of social theory / J. Coleman. — Cambridge, MA : Harvard University Press. — 1990. — 1014 p.
2. Горожанкина М. Е. Социальный капитал: политэкономический аспект : монография / М.Е. Горожанкина. — Донецк: ДонГУЭТ им. Туган-Барановского, 2006. — 289 с.
3. Патнэм Р. Чтобы демократия сработала / Р. Патнэм ; пер. с англ. — М. : Ad Marginem . — 1996. — 287 с.