

УДК 364-7:005.336.4

Горбань С. Ф.

студ. гр. СНЗ-415м НУ «Запорізька політехніка»

ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ СОЦІАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ НА РИНКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

У сучасних умовах розвитку соціальної сфери в Україні спостерігається зростання конкуренції між закладами, що надають соціальні послуги. Це пов'язано з реформуванням системи соціального забезпечення, децентралізацією, розвитком недержавного сектору та впровадженням ринкових механізмів у сферу соціального обслуговування.

Соціальні заклади, незалежно від форми власності, змушені адаптуватися до нових умов функціонування, підвищувати якість послуг та формувати конкурентні переваги для забезпечення своєї ефективної діяльності. У таких умовах особливого значення набуває дослідження механізмів формування конкурентоспроможності соціальних установ.

Актуальність теми зумовлена необхідністю підвищення ефективності діяльності соціальних закладів та забезпечення якісного надання соціальних послуг населенню. Метою написання тез є визначення сутності та основних

напрямів формування конкурентних переваг соціального закладу на ринку соціальних послуг.

Конкурентні переваги – це сукупність характеристик діяльності організації, які забезпечують її кращі позиції порівняно з іншими суб'єктами на ринку. У сфері соціальних послуг вони проявляються у якості, доступності, інноваційності та ефективності надання послуг.

Формування конкурентних переваг соціального закладу має свою специфіку, оскільки основною метою його діяльності є не отримання прибутку, а задоволення соціальних потреб населення. Водночас елементи ринкової конкуренції стимулюють підвищення якості послуг і ефективності управління.

В умовах реформування соціальної сфери важливим є впровадження принципів менеджменту, маркетингу та стратегічного планування у діяльність соціальних установ.

Розглянемо основні фактори формування конкурентних переваг.

1. Якість соціальних послуг є ключовим фактором конкурентоспроможності соціального закладу. Вона визначається рівнем задоволення потреб отримувачів послуг, професійністю персоналу та відповідністю стандартам соціального обслуговування. Підвищення якості передбачає: впровадження стандартів надання послуг; контроль якості; врахування індивідуальних потреб клієнтів. Високий рівень якості формує довіру до закладу та підвищує його репутацію.

2. Людський капітал є одним із найважливіших ресурсів соціального закладу. Професійна підготовка, досвід та мотивація працівників безпосередньо впливають на якість надання послуг. Формування конкурентних переваг у цьому напрямі передбачає: підвищення кваліфікації персоналу; розвиток професійних компетенцій; створення сприятливих умов праці. Кваліфікований персонал забезпечує ефективність діяльності закладу та підвищує його конкурентоспроможність.

3. Впровадження інновацій є важливим фактором формування конкурентних переваг. Соціальні заклади повинні використовувати сучасні підходи до організації надання послуг, зокрема: цифрові технології; дистанційні форми обслуговування; нові соціальні програми. Інноваційність дозволяє підвищити ефективність роботи закладу та розширити спектр послуг.

4. Фінансова стабільність є необхідною умовою функціонування соціального закладу. Вона забезпечує можливість розвитку, впровадження нових послуг та покращення матеріально-технічної бази. Ефективне управління передбачає: раціональне використання ресурсів; залучення додаткових джерел фінансування; стратегічне планування діяльності.

Фінансова стійкість підвищує конкурентоспроможність закладу та його здатність до розвитку.

5. Репутація соціального закладу є важливим фактором його конкурентних переваг. Вона формується на основі якості послуг, рівня довіри клієнтів та ефективності комунікації із громадськістю. Позитивний імідж сприяє: залученню нових клієнтів; підвищенню довіри; розвитку партнерських відносин. Комунікаційна політика та відкритість діяльності є важливими складовими формування репутації.

6. Клієнтоорієнтованість є ключовим принципом діяльності сучасного соціального закладу. Вона передбачає врахування індивідуальних потреб отримувачів послуг та адаптацію програм до їхніх запитів. Це включає: проведення соціологічних досліджень; зворотний зв'язок з клієнтами; індивідуальний підхід. Орієнтація на клієнта підвищує ефективність діяльності закладу та його конкурентоспроможність.

7. Співпраця з державними органами, громадськими організаціями та бізнесом сприяє розширенню можливостей соціального закладу. Партнерство забезпечує: доступ до додаткових ресурсів; обмін досвідом; реалізацію спільних проєктів. Міжсекторальна взаємодія є важливим фактором розвитку соціальних послуг.

Попри значні можливості, соціальні заклади стикаються з рядом проблем: недостатнє фінансування; низький рівень матеріально-технічного забезпечення; кадровий дефіцит; обмежені можливості впровадження інновацій; недосконалість нормативно-правової бази. Ці фактори стримують розвиток конкурентоспроможності соціальних установ.

Для формування конкурентних переваг соціальних закладів необхідно: впроваджувати сучасні управлінські підходи; розвивати кадровий потенціал; активізувати інноваційну діяльність; забезпечити фінансову стабільність; розширювати партнерство. Комплексна реалізація цих заходів сприятиме підвищенню ефективності соціальних послуг та розвитку соціальної сфери.

Отже, формування конкурентних переваг соціального закладу є важливим чинником його ефективного функціонування в умовах ринку соціальних послуг. Основними факторами конкурентоспроможності виступають якість послуг, кваліфікація персоналу, інноваційність, фінансова стійкість, імідж та клієнтоорієнтованість. Забезпечення конкурентних переваг потребує комплексного підходу та активного впровадження сучасних методів управління. Це дозволить підвищити рівень соціального обслуговування населення та забезпечити сталий розвиток соціальних закладів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кравченко М. В. Менеджмент у соціальній роботі : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2020. 304 с.
2. Міністерство соціальної політики України. Державні стандарти соціальних послуг. Київ, 2023. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 05.04.2026).
3. Левченко О. В. Управління персоналом у соціальній сфері : монографія. Харків : ХНЕУ, 2021. 256 с.
4. Державна служба статистики України. Соціальні послуги в Україні : статистичний збірник. Київ, 2024. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 07.04.2026).