

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки і менеджменту

Шифр _____

Наказ ректора

«До захисту допускається»

про затвердження теми

завідувач кафедри

_____ І. І. Рекуненко

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

“Адміністративний менеджмент у сфері соціального захисту населення (на прикладі Сумського обласного центру зайнятості)”

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма
«Адміністративний менеджмент»

Студента гр.АМ.м-01

Коломієць Дар’ї Андріївни

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр.

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело _____ Коломієць Д. А.

(підпис)

Науковий керівник: _____ к.е.н., доцент Мартинець В. В.

Суми 2021 р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та
менеджменту Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

«__» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА
за спеціальністю

281 Публічне управління та адміністрування,
освітньо-професійна програма
«Адміністративний менеджмент»

студенту групи АМ.м-01
Коломієць Дар'ї Андріївні

1. Тема роботи *«Адміністративний менеджмент у сфері соціального захисту населення (на прикладі Сумського обласного центру зайнятості)»* затверджена наказом по СумДУ № _____ від „_____” 20__ р.
2. Термін подання студентом закінченої роботи: 20 грудня 2021р.
3. Мета кваліфікаційної роботи: дослідити теоретичні та практичні аспекти адміністративного менеджменту у сфері соціального захисту населення.
4. Об'єкт дослідження: діяльність Сумського обласного центру зайнятості.
5. Предмет дослідження: соціальні відносини, які виникають в системі управління Сумським обласним центром зайнятості.
6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах Законів України, Постановою та розпорядженнях Кабінету Міністрів України, Наказах Міністерства освіти та науки України, методичних рекомендаціях, статтях, наукових виданнях, документації Сумського обласного центру зайнятості.
7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Суть адміністративного менеджменту	03.12.2021
II	Аналіз діяльності Сумського обласного центру зайнятості	10.12.2021
III	Шляхи підвищення ефективності діяльності Сумського обласного центру зайнятості	17.10.2021

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:
 У розділі 1 студент має дослідити поняття «адміністрування», виявити основні елементи адміністрування, дізнатися, яким чином функціонує адміністративний менеджмент в організації, виділити його відмінні риси, визначити об'єкти та суб'єкти адміністративного менеджменту, дослідити адміністративний менеджмент в сфері соціального захисту населення.

У розділі 2 студент має визначити основні функції та нормативно-правові акти, якими в своїй діяльності керується Сумський обласний центр зайнятості, проаналізувати у розрізі діяльність центру зайнятості за останні три роки, виявити сильні та слабкі сторони функціонування центру зайнятості.

У розділі 3 студент має ознайомитись з міжнародним досвідом щодо подолання безробіття за сприянням служб зайнятості, надати пропозиції щодо вдосконалення роботи Сумського обласного центру зайнятості та виділити напрями в яких він має розвиватися.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис)

(ПБ)

Завдання до виконання одержав

(підпис)

(ПБ)

АНОТАЦІЯ

У роботі досліджено та визначено особливості, функції адміністративного менеджменту у сфері соціального захисту населення та нормативно правові аспекти діяльності Сумського обласного центру зайнятості. Розглянуто задачі і функції Сумського обласного центру зайнятості. Проаналізовано діяльність центру зайнятості за останні три роки і проведено анкетування з метою виявлення слабких та сильних сторін функціонування. Проведений аналіз міжнародного досвіду у сфері подолання безробіття. Визначено кращі способи подолання безробіття на основі позитивного закордонного досвіду, які можна інтегрувати в нашу країну. Запропоновані пропозиції, щодо шляхів вдосконалення функціонування роботи Сумського обласного центру зайнятості.

РЕФЕРАТ

Структура і обсяг кваліфікаційної роботи магістра.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який складається з 35 найменувань. Загальний об'єм роботи складає 61 сторінки, у тому числі 6 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел на 3 сторінках.

Мета роботи: дослідити теоретичні та практичні аспекти адміністративного менеджменту у сфері соціального захисту населення.

Відповідно до заданої мети були поставлені такі завдання:

- дослідити поняття адміністрування;
- визначити функціонування адміністративного менеджменту в організації;
- дослідити адміністративний менеджмент у сфері соціального захисту населення;
- розглянути основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності Сумського обласного центру зайнятості;
- оцінити діяльність Сумського обласного центру зайнятості;
- дослідити міжнародний досвід у подоланні безробіття;
- надати пропозиції щодо вдосконалення ефективності роботи центру.

Об'єкт дослідження: діяльність Сумського обласного центру зайнятості.

Предмет дослідження: соціальні відносини, які виникають в системі управління Сумським обласним центром зайнятості.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають загальнонаукові принципи пізнання, фундаментальні положення і принципи теорії адміністративного менеджменту, методи узагальнення, порівняння, системного аналізу, методи моделювання і планування. Практичну основу роботи складає функціонування та аналіз діяльності Сумського обласного центру зайнятості.

Ключові слова. Адміністративний менеджмент, соціальний захист населення, безробіття, ринок праці, зайнятість населення, служба зайнятості.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
1. СУТЬ АДМІНІСТРАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ	9
1.1 Поняття «адміністрування».....	9
1.2 Функціонування адміністративного менеджменту в організації.....	12
1.3 Адміністративний менеджмент у сфері соціального захисту населення	16
2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ СУМСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ	21
2.1 Основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності центру зайнятості.....	21
2.2 Оцінка діяльності центру зайнятості	25
2.3 Сильні та слабкі сторони функціонування Сумського обласного центру зайнятості.....	32
3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУМСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ	36
3.1 Міжнародний досвід подолання безробіття за сприянням служб зайнятості.....	36
3.2 Стратегічні напрями діяльності Сумського обласного центру зайнятості..	47
ВИСНОВОК	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52
ДОДАТОК А	55
ДОДАТОК Б	56
ДОДАТОК В	58
ДОДАТОК Г	60

ВСТУП

Рівень зайнятості на ринку праці координується трьома основними суб'єктами: уряд (головним чином через законодавчу та виконавчу владу), роботодавці (підприємці, корпоративне управління та організації), державні служби зайнятості (перш за все місцеві органи влади).

Метою дипломної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів адміністративного менеджменту у сфері соціального захисту населення.

Відповідно до заданої мети були поставлені такі **завдання**:

- дослідити поняття адміністрування;
- визначити функціонування адміністративного менеджменту в організації;
- дослідити адміністративний менеджмент у сфері соціального захисту населення;
- розглянути основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності Сумського обласного центру зайнятості;
- оцінити діяльність Сумського обласного центру зайнятості;
- дослідити міжнародний досвід у подоланні безробіття;
- надати пропозиції щодо вдосконалення ефективності роботи центру.

Об'єктом дослідження є діяльність Сумського обласного центру зайнятості.

Предметом дослідження є соціальні відносини, які виникають в системі управління Сумським обласним центром зайнятості.

Значний внесок у вивчення цих завдань внесли такі зарубіжні вчені А. Пігу, Л. Вальраса, В. Ойкена, Дж. Кейнса, А. Маршалла, К. Маркса, в своїх роботах вони розглядали теоретичні основи управління зайнятості населення. У свою чергу питанням зайнятості займалися українські вчені: В.М. Петюха, І.Л. Петрової, Г.В. Осовський, Є.М. Лібанової, С.І. Бандура, С.П. Калініної, Т.О. Заєць, та ін. Тому дана тема є **актуальною** на сьогоднішній день, адже в умовах сучасного стану зайнятості на ринку праці питання безробіття постало досить гостро. Надзвичайно важливо продовжувати дослідження з даної тематики та

розглядати стан зайнятості населення на конкретних державних установах таких як Сумський обласний центр зайнятості.

Для досягнення поставленої нами мети ми використовували такі методи дослідження: критичний, порівняльний та статистичний аналізи, оцінювальний та абстрактно-логічний методи, узагальнення.

1. СУТЬ АДМІНІСТРАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

1.1 Поняття «адміністрування»

Адміністрування це багатогранне поняття, яке в контексті публічного адміністрування визначається такими елементами, як влада, уряд, державне управління, політика.

Адміністрування – це процес організації співробітників на основі упорядкування дисциплінарної та інтенсивної мотивації.

Адміністрація (від лат. *Administratio* – управління, керівництво) — управління організацією, фірмою, підприємством, апаратом управління; коло осіб, уповноважених здійснювати оперативне управління, функціонувати як юридична особа та офіційно представляти установу, компанію, організацію [5, с.73].

Слово «адміністрація» має кілька значень:

- виконавча влада та системи управління;
- керівники, адміністративний персонал організації;
- виконавці відповідальні організатори, розпорядники;
- підрозділ, який детально описує процеси функціонування та управління в організації.

У компанії адміністрація знаходиться на вищому рівні управління і певною мірою охоплює середній рівень. Адміністрація – це підрозділ, який детально описує діяльність і процеси управління в організації.

Фактично, адміністрація є названою одиницею організації та складу керівників. Офіційне розділення керівництва в кожній організації необхідно як для зовнішніх підрядників, так і для членів організації. Структура, посада та повноваження адміністрації різноманітні [15, с. 205].

Діяльність адміністрації відображається в обов'язках, які вона виконує. Адміністрування покликане забезпечити чіткий розподіл, ідентифікацію та ефективне використання всіх ресурсів в організації. Дану класифікацію ключових функцій адміністрації в організації наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Ключові функції адміністрації

Задача	Ключові функції
Офіційна реєстрація	Складання та узгодження
Змістовна регламентація та структуризація	Розподіл та формалізація, обмеження, побудова, об'єднання
Посадове розмежування	Опис та розстановка; визначення та співвідношення; інформація та роз'яснення; проведення та адаптація
Комплексне забезпечення	Розрахунок та забезпечення
Режимні обмеження	Розклад та виконання
Офісна організація	Комутація та забезпечення
Ведення діловодства та документообіг	Відправка та доставка; візування та засвідчення; узгодження та складання; отримання та відправлення; оповіщення та зв'язок; обіг; підбір та оформлення
Процес ведення справи	Координація та кооперація; переговори та корегування; моніторинг та корекція; порівняння та співставлення; спостереження та зміни; перевірка та оцінка
Статистична звітність	Складання та подання
Архівне зберігання	Накопичення та розміщення

Адміністрування – це розподіл, координація та реалізація набору прав, обов'язків та відповідальність управління організації на основі чіткого планування та суворої дисципліни прав, регулювання, контролю та авторизації. У теорії і практиці під адміністрацією загалом розуміють найширший вираз формалізації та регулювання відносин і залежностей, форм і структур, прав і повноважень, наказів і правил, положень і обмежень [5, с. 32].

В організаційно-формальному розумінні адміністрування – є одним із способів забезпечення дотримання сукупності правових норм, положень, процедур та інших форм, що визначають дії працівників. Адміністрування складається з функцій керівників, спеціалістів та керівників вищих органів управління товариства, що забезпечує їх функціонування.

Елемент адміністрування є складовою частиною комплексної організації діяльності працівників (рис.1.1).

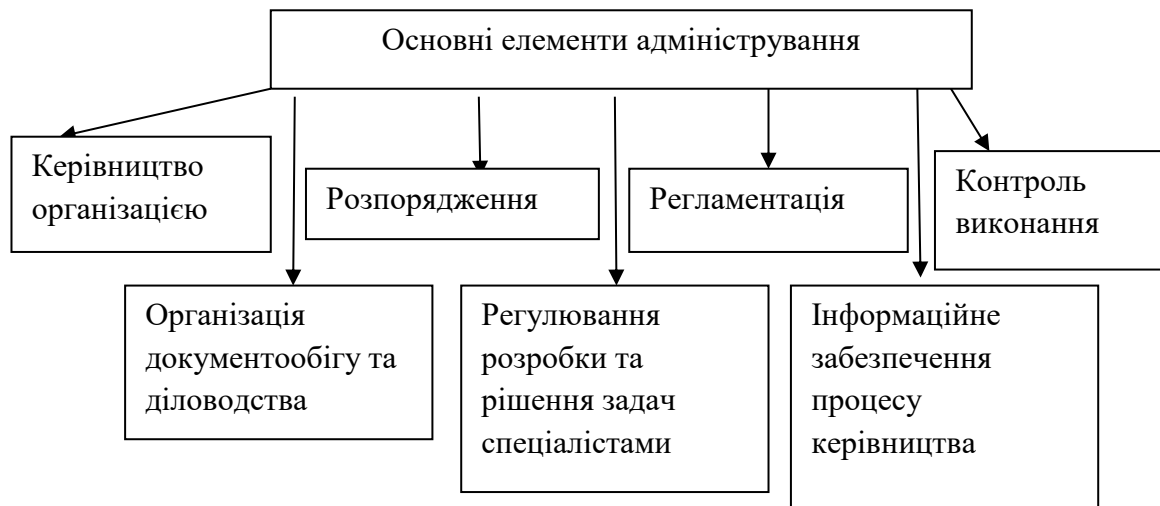


Рисунок 1.1 – Ключові елементи адміністрування в організації

Як показано на рисунку 1.1 елементи адміністрування виявляють найскладнішу комбінацію, яка визначає відповідні взаємодії при управлінні. Його зміст та форми залежать від особливостей певної організації. Адміністрування менеджменту організацією, в рамках реалізації комплексного впливу, постійно інтегрує та використовує ресурси [35. с.92].

Ресурси системи адміністрування поділяються на:

1. Формування правил об'єктів та суб'єктів менеджменту, які виступають, як елементи системи організації.
2. Відображення форм будови взаємозв'язків в середині організації у вигляді управлінської організаційної структури.
3. Закріплення функцій керівників на всіх рівнях, інших посадових осіб у складі спеціалістів та виконавців, регламенти розповсюдження.
4. За допомогою побудови менеджмент-процесів порядок організації наводиться у вигляді залежностей, циклів, послідовностей.
5. Обґрунтування, розробка, побудова та практика менеджменту.

Основними функціями адміністрування є [1, 183]:

- забезпечення узгодженості складу, змісту, побудови та діяльності всіх організацій;

- забезпечення доцільності застосування глобального підходу до різних форм вираження управлінських дій і відносин у реальних ринкових умовах;
- інтеграція форм зовнішнього спілкування компаній у бізнес-середовище;
- створення, підтримка або сприяння процесам цілеспрямованої організації;
- конструктивна підтримка необхідних організаційних перетворень часто виражається в управлінні менеджментом за допомогою таких процедур: нормативно-методичний процес організації, що забезпечує ріст, побудову та реалізацію цільового дерева організації;
- функціональна продуктивність змісту професійної діяльності та розподіл глобальних процесів між співробітниками та підрозділами організаційної структури;
- організація побудови та виконання процесу управління шляхом безперервної інтеграції дій, фаз і циклів, функцій, етапів в один процес;
- розробка, адаптація та застосування моделі організації функціональних взаємодій під час розробки та реалізації управлінського впливу

1.2 Функціонування адміністративного менеджменту в організації.

Управління організацією це складний процес. Він розвивається та діє не тільки відповідно до характеру відносин у контексті адміністративної роботи та управлінських відносин, але й в умовах, в яких здійснюється адміністративний процес, тому є доцільним розглянути, як впливає адміністративний менеджмент на діяльність організації.

Адміністративний менеджмент – є одним із напрямів сучасного менеджменту, який займається вивченням адміністративно-розпорядчих форм управління. В адміністративному менеджменті є два основних напрямки: розробка раціональної системи управління: формування структури організації та розробка раціональної системи управління [5, с. 57].

Відмінні риси адміністративного менеджменту:

- часте використання лінійно-функціональної та лінійної системи управління;
- ієрархія;
- використання системних методів прийняття управлінських рішень;
- точне визначення посадових повноважень;
- розподіл влади.

Адміністративний менеджмент використовується в державному управлінні і в бізнес-середовищі (суб'єкти господарювання).

Державно-адміністративне управління – є різновидом діяльності управління державними справами, у якому на практиці здійснюється виконавча влада. Воно має такі унікальні особливості [1, с. 134]:

- безперервний і функціональний характер процесу;
- реалізація спеціалізованих функцій, які потребують однакової технології;
- встановлення легально діючих методів;
- проведення заходів, які відносяться до адміністративної відповідальності;
- функції ієрархічно структурованого апарату управління;
- професійний склад персоналу.

Адміністративний менеджмент використовує управлінські ресурси для досягнення цілей керівника через офіційно надані повноваження.

Адміністративний менеджмент досліджує будь-які суб'єктивні, об'єктивні, інтелектуальні, об'єктні або змішані процеси і системи всередині організації. Його практичне значення можна виділити за наступними аспектами [24 с.158]:

1. Організаційний: функціональне та нормативне забезпечення процесу безпосереднього управління дочірніми підприємствами в організації;
2. Методологічний: визначення конструктивних засад загальної побудови та адекватне використання механізму управління організацією;
3. Організаційно-структурний: забезпечує ефективну роботу всієї системи управління та безпосередньо управління в організації.

Головною обов'язковою складовою адміністративного менеджменту є оперативне та нормативне забезпечення діяльності організації. Воно реалізується впродовж усього існування компанії безперервно і є безпосереднім керівництвом діяльністю дочірніх компаній. На основі диспетчерських та регуляторних механізмів таке обслуговування стане найбільш прозорим відображенням змісту управління [1, с. 120].

Виходячи з цього суттєва роль адміністративного менеджменту організації включає в собі такі фактори:

- організаційне та системне забезпечення управлінської діяльності;
- створення, реєстрація, укладання трудового договору з працівником;
- розподіл відповідальності за контроль виконання, оцінку та просування по службі на основі рішень співробітників і підрозділів;
- функціональне та нормативне забезпечення діяльності організації.

Роль адміністративного менеджменту в організації допомагає чітко обґрунтувати, висвітлити та представити його позицію в системі нововведень. Адміністративний менеджмент тісно пов'язаний з іншими науками, такими як психологія, юридичні науки, прикладна інформатика, філософія, соціологія, математика, загальний менеджмент, організаційна поведінка, управління персоналом, організація управлінської роботи, статистика, облік та аналіз, ведення документації та діловодство. Адміністративний менеджмент не тільки використовує, а й розвиває набір прикладних знань і суміжних дисциплін, які забезпечують практичне використання ресурсів для управління сучасною компанією або організацією. Віднесення адміністративного менеджменту до самостійної бази є важливою умовою забезпечення функціонування цілих процесів і систем управління на професійному підґрунті [22].

Ключові суб'єкти спілкування з організацією, які використовуються за допомогою адміністрування: керівник, підлеглий, експерт, контролер, клієнт, контрагент. При цьому важливість виконавчого менеджменту для кожного суб'єкта буде різною за організацією, методом та систематикою [35, 94].

До об'єктів адміністративного менеджменту відносяться:

1. Відносини (установи, розробки, взаємодії, реєстрації, комунікації, ліквідації, субординації, розмежування, обмеження, побудови).

2. Комунікації (інформації, звітності, комутації, відповідальності, ієрархії, перевірки, компетенції, дослідження, кооперації, лінійності, сегментації, функціональності, централізації).

3. Функції (стратегічні, допоміжні, загальні, спеціальні, конкретні, локальні, прикладні).

4. Процедури (реалізація, планування, реорганізація, розробки, стимулювання, пропозиції, виконання, затвердження, контролю, розподілу);

5. Норми (взаємозв'язку, керованості, ланковості, розподілу, кореспонденції, ранжирування, надійності, підпорядкованості, правомочностей, відповідальності, повноважень).

6. Документи (статути, висновки, договори, квоти, положення, допуски, регламенти, рознарядки, норми, рекомендації, акти, інструкції, правила, керівництва, порядки,).

7. Структури (лінійні, мережеві, функціональні, програмно-цільові, лінійно-функціональні, штабні, матричні).

8. Органи (дирекції, посади, департаменти, ланки, управління, бригади, комплекси, групи, блоки, сектори, філії, лабораторії, станції, виробництва, бюро, підрозділи, цехи, відділи модулі).

9. Норми (угоди, товариства, корпорації, кооперативи, компанії, холдинги, товариства) [33, с.186].

Об'єкти адміністративного менеджменту зумовлюються складною структурою, багатогранністю системи і розвитком процесів, що відбуваються в них, і реалізованих в них систем, широким спектром умов і факторів з різним змістом завдань, що їх реалізують.

1.3 Адміністративний менеджмент у сфері соціального захисту населення

Адміністративний менеджмент у сфері соціального захисту є одним із видів соціального управління. Виділяють декілька ключових особливостей адміністративного менеджменту в соціальній сфері:

1. Організаційно-структурні – основними проблемами виступають наступні питання: до чийх повноважень відноситься виконання роботи у соціальній сфері; які установи та органи повинні займатись цими питаннями і наскільки ефективним є діяльність цих організацій. Зважаючи на це управління у соціальній сфері ґрунтується на різних ієрархічних рівнях (місцевому, регіональному, загальнодержавному) і має певні організаційні структури управління.

2. Функціональні – визначає, що організаційні структури управління на різних рівнях в системі соціального забезпечення виконують покладені на них функції: конкретні та загальні.

3. Професійно-діяльнісні. Адміністративний менеджмент праці в соціальних сферах – це особливий вид діяльності, який включає певний тип людини, наприклад, менеджерів, адміністраторів або менеджерів соціальних робіт.

4. Процесуальні – адміністративний менеджмент у соціальній сфері – це процес встановлення завдань і цілей, а також організація діяльності, спрямованої на досягнення конкретної мети з використанням різноманітних методів, форм і засобів управління [9, с. 19].

Адміністративний менеджмент соціальної роботи функціонує, як невід’ємна частина загального державного управління. Виходячи з цього він містить загальні характеристики та ознаки соціального управління. У той же час існують певні характеристики, які пов’язані з унікальністю соціальної сфери, як об’єкта управління.

Для управління соціальною сферою на всіх ієрархічних рівнях потрібно застосовувати теоретико-методологічні засади сучасного адміністративного менеджменту, зокрема: розглядати соціальну сферу, як організацію та як об’єкт управління соціальною роботою; реалізація основних функцій управління, таких

як зміст, планування, мотивація та контроль, організація роботи управлінського персоналу (тобто спеціалізованих менеджерів), а також координаційних функцій – прийняття рішень та комунікацій; доречно здійснювати структуру управлінської діяльності в організаціях соціальної сфери, підкреслити відповідний рівень управлінської діяльності в них; забезпечити належні передумови для професійної підготовки персоналу на всіх рівнях ієрархії – високого, середнього та низького [12, с. 46].

Складність адміністративного менеджменту соціальної роботи ґрунтується на таких факторах:

- домінування якісних показників результативності над кількісними і наявність певних розбіжностей між ними;
- робота, виконувана соціальними працівниками, є багатоцільовою, напівфункціональною, багатопрофільною та складною;
- зазвичай проблеми соціальної роботи вимагають невідкладних і термінових рішень;
- робота у соціальній сфері не допускає помилок та невизначеності (доля особистості залежить від фахівця соціальної роботи);
- виробнича діяльність (соціальна допомога або громадська профілактика) тісно пов'язана з іншими видами роботи, такими як медицина, підтримка, освіта, управління, інформація, і вимагає більшої координації діяльності різних професійних груп і різних рівнів і статусів організацій та соціальних служб;
- соціальна робота потребує інтегрованого та спеціалізованого підходу одночасно, а соціальні працівники – професіоналів вищого рівня управління, які в першу чергу цінують свою посаду та високо віддані своїй професії (взаємодія з клієнтами);
- соціальна робота вимагає від професіоналів подвійної уваги: ресурси клієнтів і соціальне середовище;
- більшість соціальних служб або організацій соціальної роботи мають подвійні повноваження, що спричиняє певні проблеми у координації

управлінської діяльності та призводить до поєднання професійної та робочої ролей [3, с. 148].

Адміністративний менеджмент у соціальній сфері розрізняється за такими видами: соціально-політичний менеджмент, менеджмент виробничої сфери, менеджмент пов'язаний з виробничою та невиробничою сферами, включаючи суспільно-політичний менеджмент, та соціальної роботи. Він охоплює відповідні рівні (тобто організації - регіон - галузь - сфера - країна), а також основні форми (управління матеріальними ресурсами та управління людськими ресурсами) та ще декілька галузей (фінансовий менеджмент, управління персоналом, управління маркетингом та ін.) [16, с. 260].

При цьому адміністративний менеджмент у соціальній сфері (як вид управління організацією соціальної сфери в умовах ринкових відносин) є її диверсифікацією, яка переважно є поєднанням різних форм, функцій, підходів, об'єктів управління, цілей. Ці тенденції передусім викликані потребами реальної суспільної практики, найважливішою з яких є диверсифікація суспільного виробництва послуг і товарів. Проте внутрішні потреби адміністративного менеджменту також змушують його диверсифікуватися. У них зосереджені вимоги до раціонального використання енергії управління, його організаційні форми, що відповідають поточній динаміці та стратегії суспільного розвитку, а також ефективність та якість управлінської діяльності [4].

Типографія управління організацій соціальної сфери є різноплановим типом управління, який досі не повністю висвітлений у сучасній науково-методичній літературі. Проте в системі сучасних управлінських знань, на нашу думку, вона виконує дві основні функції. По-перше, він показує можливі типи управління, що дозволяє людям глибше зрозуміти, як керується соціальна сфера, від чого залежить її успіх. По-друге, типографіка адміністративного менеджменту дозволяє соціальній роботі виражати істотні риси та характеристики конкретних аспектів управління [33, с. 112].

Крім того, типографія адміністративного менеджменту у соціальній сфері надає значну важливу допомогу керівникам у вирішенні багатьох проблем. У

практичному застосуванні управлінських знань – управління не лише створює будь-які з різноманітних умов, за яких воно здійснюється, але й вимагає оптимальний вибір за певними правилами типографіки. Іншими словами, типографія – це систематичний погляд на адміністративний менеджмент соціальною сферою. Виходячи з цього, на нашу думку, було б правомірно розрізнити два типи типографічного аналізу адміністративного менеджменту соціальної сфери: дуалістична (подвійна) і багатокритеріальна типографіки [7, с. 261].

Перший тип типографічного аналізу відображає подвійний підхід до визначення видів адміністративного менеджменту соціальної сфери. Згідно з ним вони відрізняються за двома протилежними властивостями, які не виключаються, проте доповнюють одна одну в конкретних умовах управлінської діяльності. Ці категорії включають інтра- (внутрішній) та інфра- (зовнішній) менеджмент, стратегічне та тактичне управління, формальне та неформальне, стійке, децентралізоване та централізоване, професійне та непрофесійне, традиційне та інноваційне управління [5, с. 23].

У той же час дуальний підхід хоча й має власну певну цінність з метою розуміння характеристик адміністративного менеджменту соціальної сфери, проте він дуже обмежений.

Другий тип аналізу типографіки – багатокритеріальна типографіка адміністративного менеджменту у соціальній сфері, дозволяє краще зрозуміти різноманіття видів адміністративного менеджменту, тому більш розумно обирати його види. Деякі критерії типографічного аналізу є суперечливими, а не випадковими, і вони максимально охоплюють ширшу область особливостей адміністративного менеджменту та сучасні практичні питання, пов'язані з його впровадженням.

Одним із найважливіших критеріїв багатогранної типографіки адміністративного менеджменту соціальної сфери є пріоритети в інструментах управління. Присутня можливість спиратися на різні методи управління, і залежно від того, яким методам надають перевагу, адміністративний

менеджмент може бути управлінсько-командним, соціально-економічним, економічним і технічним [14, с. 143].

Отже підсумовуючи все вище сказано, ми зробили висновок, що адміністративний менеджмент у соціальній сфері – це самостійна професійна діяльність, яка спрямована на досягнення організацією соціальної сфери виконання роботи в межах її повноважень. Він діє в ринкових умовах, використовуючи науково обґрунтовані форми, політику, функції та методи управління для досягнення конкретних цілей шляхом використання людських, матеріальних та інших ресурсів. Іншими словами, адміністративний менеджмент соціального захисту населення – це наукове управління організацією суспільної діяльності, що здійснюється в умовах ринку та ринкової економіки, а саме:

- орієнтація організації соціальних послуг на потреби та вимоги ринку соціальних послуг, для конкретних клієнтів, які потребують спеціальної соціальної допомоги, без якої не може бути гарантовано нормальне функціонування, що в кінцевому підсумку сприяє реалізації поставлених цілей цією організацією;
- докладання зусиль щодо вдосконалення ефективності та якості надання соціальних послуг, тобто забезпечення отримання найоптимальніших результатів за найменших витрат наявних ресурсів;
- надавання свободи у прийнятті рішень відповідальним за остаточне рішення діяльності організації соціальної роботи в цілому або її підрозділів, а також окремої установи;
- постійне коригування цілей та планів відповідно до потреб та інтересів клієнтів, умов ринку, соціальних послуг та інших факторів навколишнього середовища.

2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ СУМСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

2.1 Основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності центру зайнятості

Державною службою зайнятості називають орган спеціалізованих державних установ, які вирішують питання зайнятості населення, регулюють попит та пропозицію робочої сили, допомагають працевлаштовуватись неактивним громадянам, організовують їх професійне навчання та надають соціальну підтримку безробітним. Послуги, які надає центр зайнятості є безкоштовними [11].

Спрямування діяльності служби зайнятості можна побачити на рисунку 2.1.

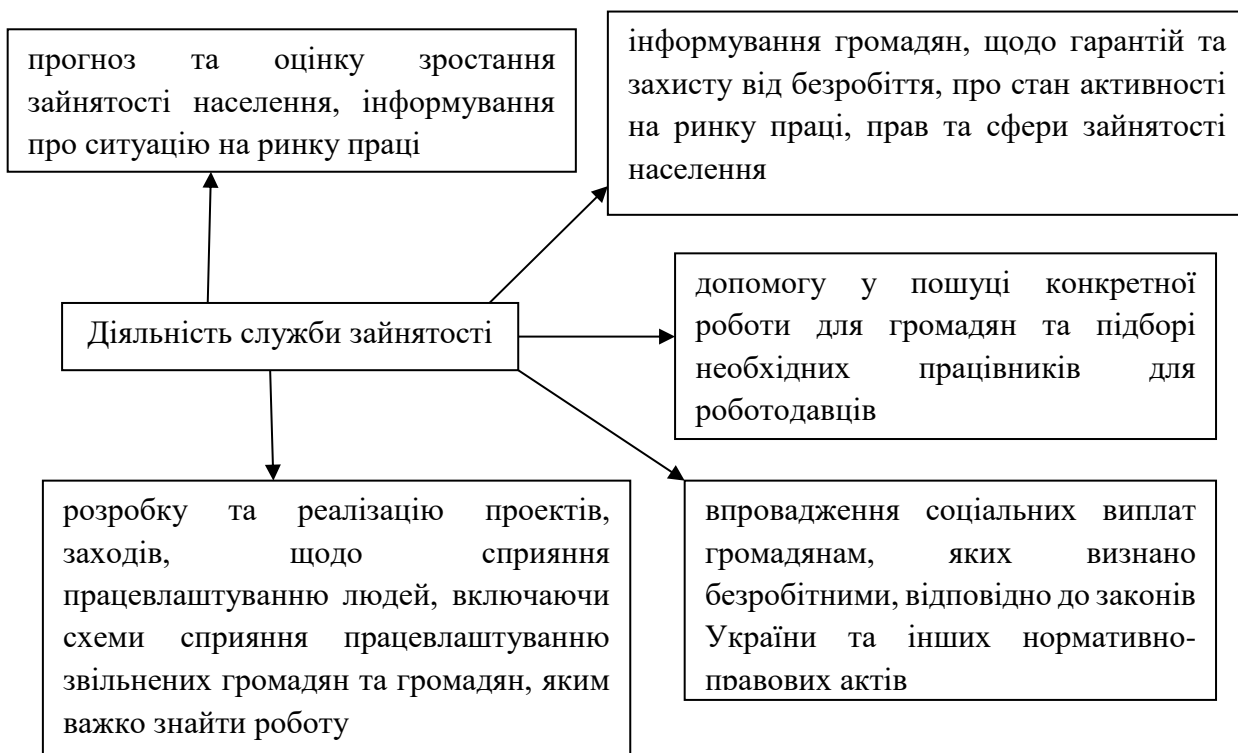


Рисунок 2.1 – Спрямування діяльності служби зайнятості

Центр зайнятості це державна установа, діяльність якої спрямовується та координується міністерством економіки України. На підставі постанови Кабінету Міністрів Української РСР від 21.12.1990 № 381 «Про створення

державної служби зайнятості в Українській РСР» [32] була створена Державна служба зайнятості в грудні 1990 року. Вона є результатом перебудови служби працевлаштування, яка функціонувала на той час на спеціалізовану службу. Основними завданнями служби зайнятості є вирішення питань пов'язаних з зайнятістю населення, працевлаштуванням, професійною орієнтацією, соціальною підтримкою громадян, які тимчасово перебувають у пошуку роботи, зміною або підвищенням кваліфікації [26].

Діяльність центру зайнятості регулює ЗУ «Про зайнятість населення» (від 2013 р. № 5067- VI) [28]. Цей Закон визначає правові, економічні та організаційні засади реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, гарантії держави щодо захисту прав громадян на працю та реалізації їхніх прав на соціальний захист від безробіття.

Після набрання чинності ЗУ «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» (№ 1533-III від 02.03.2000) [27] функції виконавчої дирекції фонду було покладено на Державну службу зайнятості. Фонд був створений для загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття.

Організаційна структура Сумського обласного центру зайнятості складається з директора двох заступників та підпорядкованих відділів (додаток А) [20]. Основні функції, які виконує кожен відділ представлені в додатку Б.

Основною функцією служби зайнятості є реалізація державної політики у сфері зайнятості та працевлаштування населення та надання належних гарантій громадянам України на базі центру зайнятості [17, с. 75].

Ми виділили ще чотири найважливіші, на нашу думку, функції центру зайнятості:

- сприяння адекватному працевлаштуванню, спираючись на Закон України «Про зайнятість населення» [28];

- забезпечення соціальними виплатами та допомогами, спираючись на Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» [27];
- розвиток людських ресурсів через професійне навчання, спираючись на Наказ Міністерства соціальної політики України, Міністерства освіти і науки України «Про затвердження Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних» від 31.05.2013 № 318/655 [30] та Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку відбору навчальних закладів для організації професійного навчання зареєстрованих безробітних та їх проживання в період навчання» від 16.05.2013 № 269 [29];
- надання інформації про ринок праці, спираючись на Постанову Кабінету Міністрів «Про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» [31].

Для забезпечення цих функцій центр зайнятості населення вживає різноманітних заходів для реалізації політики зайнятості, які можна згрупувати у п'ять основних блоків.

1. Удосконалення регулювання ринку праці, трудового посередництва та працевлаштування безробітних. Сумський обласний центр зайнятості інформує громадян, яке професійне навчання можна пройти та можливості працевлаштування, а роботодавців – про стан кон'юктури ринку праці, потенціал забезпечення робочою силою та потреби громадян, які шукають роботу.

2. Надає громадянам широкий вибір різноманітних видів і форм зайнятості, підбираючи кваліфікованих працівників за бажанням роботодавців. Проводить ярмарки вакансій для робітників та спеціалістів.

3. Допомога та забезпечення працевлаштування – це вибір підходящої роботи, включаючи тимчасову роботу, до відповідної професійної придатності працівника, його підготовки, умов останнього місця роботи, стану здоров'я та можливість дістатися до місця роботи. Це також консультації та інформування про можливості центру зайнятості щодо працевлаштування на тимчасовій

роботі, професійного навчання, самозайнятості; організація та проведення тимчасових громадських робіт з метою трудової та соціальної адаптації безробітних, яким важко знайти постійну роботу.

4. Заходи активної політики зайнятості. Центр зайнятості організовує профорієнтацію населення, що дає початок працевлаштуванню, професійній підготовці, перепідготовці та підвищенню кваліфікації громадян у службі зайнятості або в навчальних центрах різних навчальних закладів. Надає допомогу безробітним, які потребують нової професії в удосконаленні та визначенні змісту курсів підготовки та перепідготовки, оплаті навчання, встановлює стипендію на період навчання. Служба зайнятості здійснює заходи щодо фінансової підтримки працевлаштування, включаючи підтримку робочих місць, перепрофілювання.

5. Соціальні гарантії зареєстрованим безробітним у центрі зайнятості. Служба зайнятості реєструє безробітних та надає їм необхідну допомогу: надає допомогу по безробіттю заохочуючи до дострокового виходу на пенсію, якщо немає можливості знайти роботу в установленому порядку; надає матеріальну допомогу безробітним та їхнім сім'ям [34, с. 120].

Служба зайнятості розробляє соціальні заходи, проекти та програми, щодо соціального забезпечення різних груп населення. Забезпечує роботу жінок з малолітніми дітьми, інвалідів та недієздатної молоді; створює робочі місця для соціально незахищених громадян; тимчасово працевлаштовує підлітків та студентів, випускників навчальних закладів; вживає заходів щодо розширення можливостей працевлаштування та соціальної адаптації безробітних громадян, які довгий час не можуть знайти роботу [2, с. 295].

Сумський обласний центр зайнятості населення працює за єдиною схемою надання послуг. Клієнти мають змогу відвідати центр зайнятості та звернутися для отримання соціальних послуг передбачених законодавством, пов'язані з працевлаштуванням. Центр зайнятості створив інтегровану оперативну базу вакансій, претендентів та можливостей професійного навчання по всій країні. За допомогою цього зона пошуку роботи розширюється і тому кожен громадянин

може знайти собі роботу не тільки в межах свого місця прописки, а й в межах держави в цілому.

2.2 Оцінка діяльності центру зайнятості

У цьому дослідженні аналізується діяльність Сумського обласного центру зайнятості, зокрема дані, щодо кількості зареєстрованих безробітних та кількості зареєстрованих вакансій на 2018-2020 роки. Показники діяльності представлені у вигляді діаграм та таблиць, а результати дослідження наведені у висновку підрозділу. Під час проведення дослідження, ми спиралися на звіти про роботу Сумського обласного центру зайнятості у період з 2018 по 2020 роки [21].

До першої категорії показників, ми віднесли дані щодо кількості зареєстрованих та працевлаштованих осіб; кількість громадян, які проходили профнавчання, брали участь у громадських роботах та роботах тимчасового характеру; середній розмір допомоги по безробіттю та кількість людей, які її отримували (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Дані, щодо кількості зареєстрованих безробітних та надання їм послуг

Показник	2018	2019	2020
Кількість зареєстрованих безробітних	15 466	15 690	17 259
Працевлаштовано осіб	14 168	14 726	15 057
Проходило профнавчання	3 967	3 787	3 279
Брали участь у громадських роботах та роботах тимчасового характеру	5 610	3 146	1 943
Середній розмір допомоги по безробіттю	2 607	3 292	3 371
Отримували допомогу по безробіттю	12 344	12 894	14 771

Для наглядного порівняльного аналізу даних щодо кількості зареєстрованих безробітних та надання їм послуг протягом 2018-2020 років ми використали діаграми (рис.2.2, 2.3, 2.4)

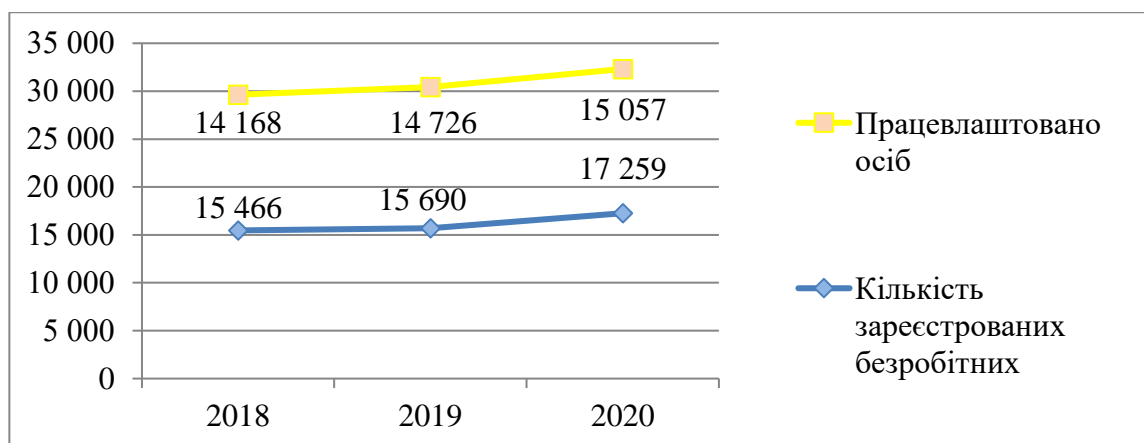


Рисунок 2.2 – Порівняльний аналіз зареєстрованих і працевлаштованих осіб у центрі зайнятості

На діаграмі ми можемо бачити, що протягом 2018-2020 рр кількість зареєстрованих безробітних кожен рік зростала – у 2018 році вона склала 15 466, а вже у 2020 році – 17 259, це свідчить проте що почалося скорочення робочих місць і люди масово почали втрачати роботу, причиною цього став карантин. Кількість працевлаштованих осіб шляхом сприяння центру зайнятості має тенденцію до зростання. У 2018 році кількість працевлаштованих осіб склала 14 168 громадян, у 2019 році – 14 726, а у 2020 році – 15 057.

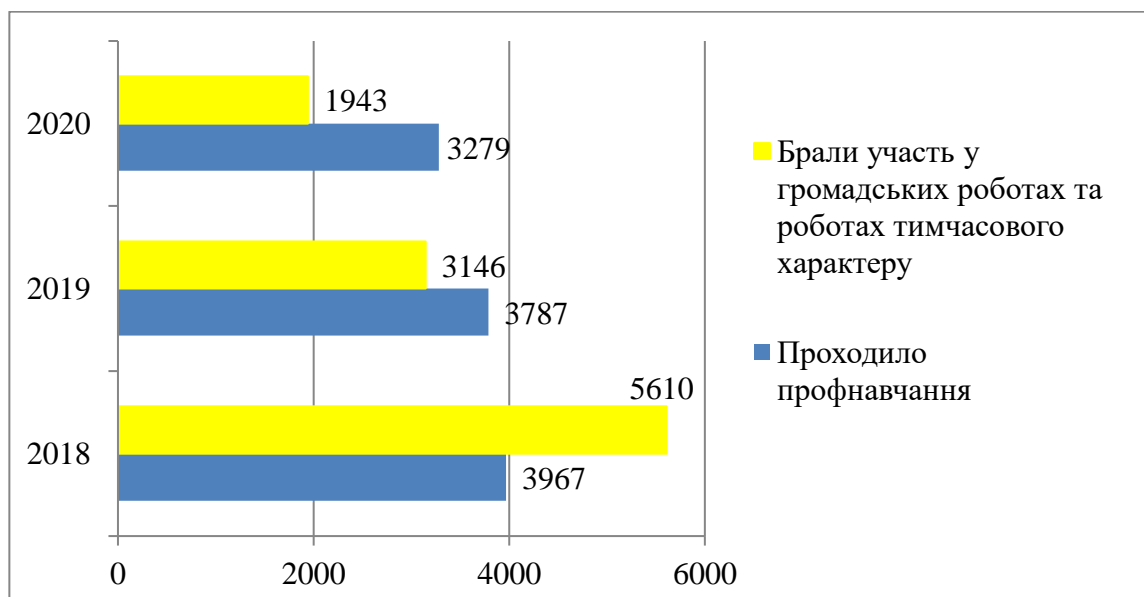


Рисунок 2.3 – Порівняльний аналіз кількості осіб, які брали участь у громадській роботах та проходили навчання

На рисунку 2.3 ми бачимо, що протягом аналізованого періоду 2018 – 2020 р кількість бажаючих проходити професійне навчання і брати участь у

тимчасових громадських роботах зменшується. До робіт громадського характеру відноситься: допомога сім'ям учасників АТО, благоустрій територій, відбудова історичних пам'яток, впорядкування місць поховань, супровід інвалідів по зору, роботи на об'єктах соціальної сфери. Дана тенденція зумовлена тим що починаючи з 2019 року починається пандемія – навчальні заклади переходять на вимушене дистанційне навчання і тому бажання отримати нову професію або підвищити свої навички значно зменшується. Через скорочення робочих місць, які прослідковуються на рисунку 2.3, громадяни відмовляються працювати на тимчасовій роботі, оскільки мають надію знайти роботу на постійній основі.

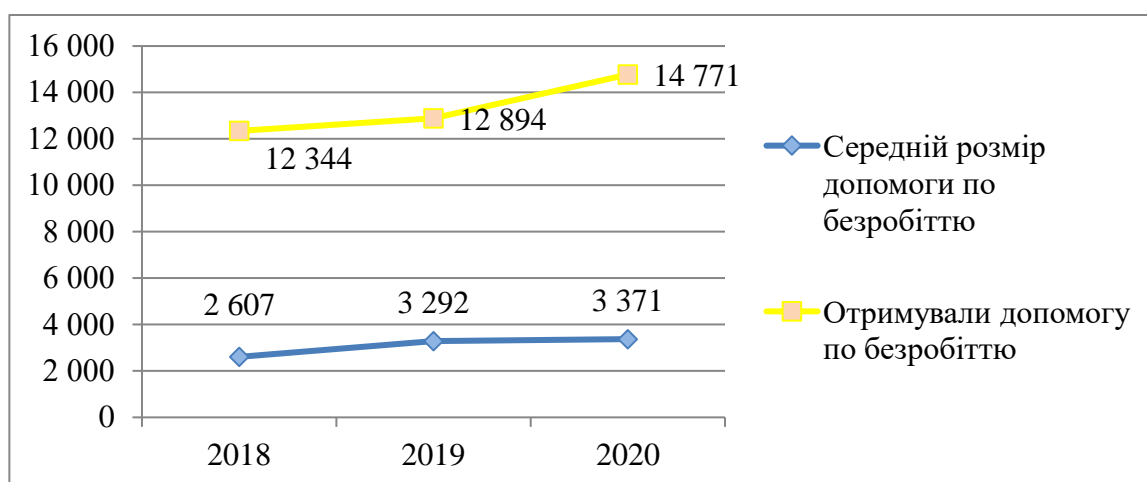


Рисунок 2.4 – Порівняльний аналіз кількості осіб, які отримували допомогу по безробіттю та її розміру

Виходячи з рисунку 2.4 середній розмір допомоги по безробіттю з кожним роком зростав. На 2020 рік він становив – 3371 грн, кількість людей, які були охочими її отримати аналогічно зростала. У 2018 році кількість людей, які отримали допомогу склала 80% від загальної кількості зареєстрованих, у 2019 році – 82%, а у 2020 – 85,5%.

Протягом 2018-2020 роки до центру зайнятості надходила різна кількість вакансій, більш детально з даною інформацією ви можете ознайомитись на наступних діаграмах.

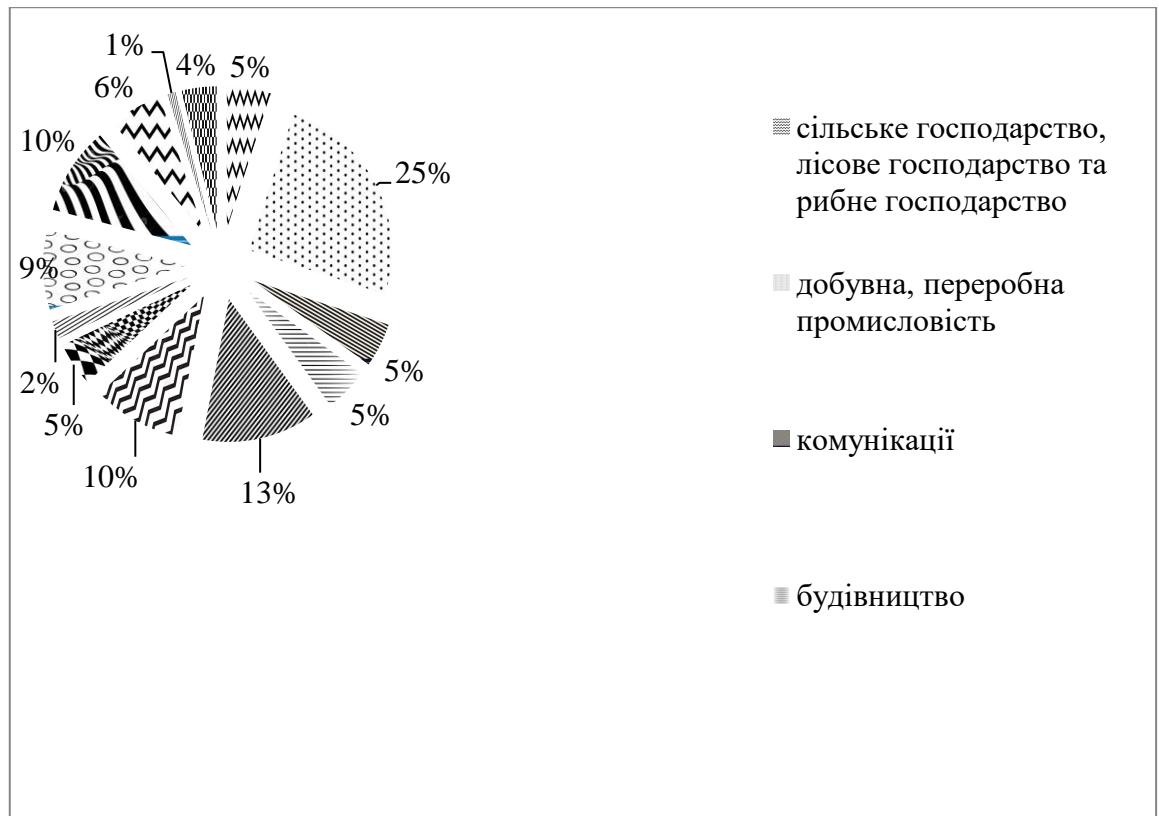


Рисунок 2.5 – Зареєстровані вакансії у 2018 році

На діаграмі рисунку 2.5 видно, що у 2018 році було зареєстровано 1450 вакансій. З них найбільшу кількість вакансій надано у сфері добувної та переробленої промисловості – 25%; оптової та роздрібної торгівлі, ремонт автотранспортних засобів – 13%; транспорт, складське господарство поштової та кур'єрської діяльності – 10%; освіти – 10%.



Рисунок 2.6 – Зареєстровані вакансії у 2019 році

На діаграмі рисунку 2.6 видно, що у 2019 році було зареєстровано 1559 вакансій. Найбільшу кількість зареєстровано у таких сферах: добувної та переробленої промисловості – 25%; оптової та роздрібної торгівлі, ремонт автотранспортних засобів – 12%; транспорт, складське господарство поштової та кур'єрської діяльності – 9%; державне управління й оборона – 10%; освіти – 9%. Порівнюючи кількість зареєстрованих вакансій з 2018 роком ми бачимо, що кількість вакансій за сферою діяльності майже не змінилась. У 2019 році збільшилась кількість вакансій у сфері охорони здоров'я та надання соціальної допомоги і склала 9% проте як у 2018 році вона була лише 6%.

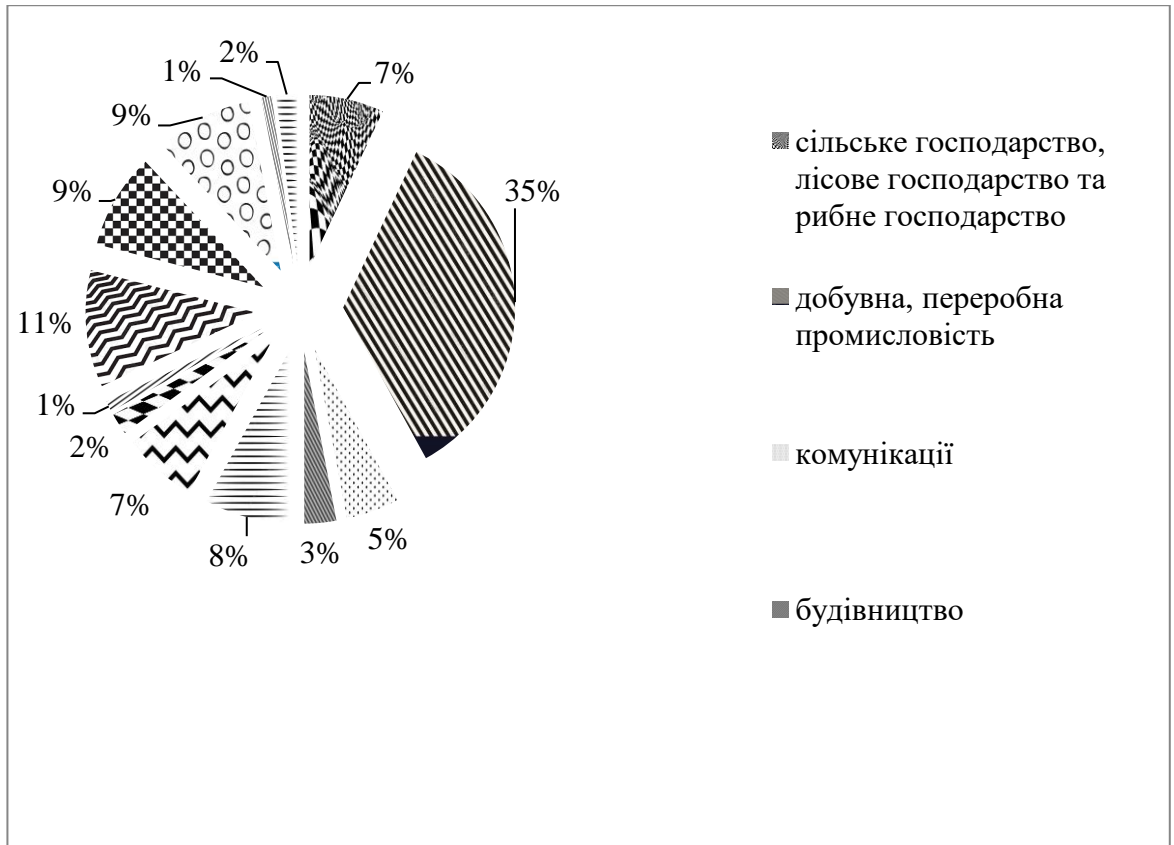


Рисунок 2.7 – Зареєстровані вакансії у 2020 році

У 2020 році кількість зареєстрованих вакансій в Сумському обласному центрі зайнятості склала 1471 (див.рисунок 2.7). У порівнянні з 2018, 2019 роках вакансії у сфері добувної та переробленої промисловості зросли на 10% і склали 35%, проте оптова та роздрібна торгівля з кожним роком зменшувалася і на 2020 рік склала лише 8%. Вакансій у сферах освіти та охорони здоров'я у порівнянні з 2019 роком не змінилися і складають 9%.

Разом з статистичними методами дослідження для оцінки ефективності діяльності центру зайнятості, слід використовувати і методи соціологічних досліджень. Ці методи дозволяють на базі статистичної інформації, яка висвітлює лише наявність проблеми, зрозуміти її суть. Для цього ми провели соціологічне дослідження (див. додаток В). Нами було опитано 70 респондентів за гендерною ознакою, віком, стилем життя, сферою діяльності. Опитування можна умовно поділити на два блоки. Перший включає в собі інформування суспільства про діяльність центру зайнятості. До другого блоку входять питання,

які стосуються оцінки діяльності центру зайнятості та напрями його розвитку. На основі отриманих відповідей, ми провели аналіз (див. додаток Г).

У дослідженні прийняли участь 60% жінок та 40% чоловіків. Найбільше відповідей надавали люди віком від 30 до 40, від 40 до 50 та від 50 – 60 років – 30%, від 18 до 30 років лише 10%. За сферою діяльності опитувані були: 30% робітників та стільки ж службовців, 20% - пенсіонерів 10% - підприємці та військові відповідно. Всі вони відвідують центр зайнятості рідко.

Перший блок питань спирався на інформаційну діяльність центру зайнятості. Ми визначили, що інформаційною базою фонду задоволено 70% опитуваних. Найбільш зручним способом інформування було обрано безпосередні консультації в центрі зайнятості. Для методів інформування громадяни обрали: рекламу на web-сайті пенсійного фонду – 50%, рекламу пенсійного фонду в соціальних мережах – 25%, рекламу в пресі – 25%. У ході дослідження цього блоку питань ми виявили, що 70% людей потребують допомоги консультанта під час відвідування пенсійного фонду. 70% опитуваних відмітили, що головним критерієм консультанта має бути знання найпоширеніших послуг, які надає центр зайнятості, не менш важливо для відвідувачів, щоб консультант знав місце розташування кабінетів та відділів і розумів їх суть функціонування.

Другий блок питань був спрямований на оцінку діяльності та пропозиції вдосконалення центру зайнятості. Виявилось, що для 27% найбільш негативною складовою у роботі центру зайнятості є те що вони не завжди можуть знайти необхідний відділ. Напрямом розвитку центру зайнятості більшість громадян, а саме 40%, обрали розвиток сайту центру зайнятості, 30% обрали розвиток відділів центру зайнятості, які найбільше користуються попитом та розвиток центру масових заходів та 30%. В цілому, відвідувачі Сумського обласного центру зайнятості задовільно оцінюють його роботу.

Отже, підводячи підсумок аналізу якості надання послуг Сумським обласним центром зайнятості можна зробити наступні висновки. Кількість осіб, які потребують допомоги центру зайнятості кожен рік має тенденцію до

збільшення. В цьому році кількість зареєстрованих склала 17 259 осіб. Бажання безробітних проходити професійне навчання та приймати участь у громадських та тимчасових роботах з кожним роком зменшується, незважаючи на те що кількість безробітних, навпроти – збільшується. Допомога в грошовій формі по безробіттю зростала протягом аналізованого періоду. Роботодавці дають можливість влаштуватись на роботу і пропонують різний спектр вакансій. За сферою діяльності найбільше зареєстровано заяв з добувної та переробної промисловості, освіти, охорони здоров'я та оптової і роздрібною торгівлі.

За допомогою способу анкетування ми виявили, що найзручнішим способом інформування громадян стала безпосередня консультація в центрі зайнятості. В цілому якість діяльності центру зайнятості задоволені 50% опитуваних. На думку відвідувачів розвиток роботи центру зайнятості має бути спрямована на розвиток та вдосконалення веб-сайту та впровадження інновацій в центрі масових заходів.

2.3 Сильні та слабкі сторони функціонування Сумського обласного центру зайнятості

Для визначення потенціалу Сумського обласного центру зайнятості та його потенціалу для подальшого зміцнення своїх позицій на ринку державних послуг, а також для розуміння, в якому напрямку та як потрібно розвиватися, необхідно провезти стратегічний аналіз, основним інструментом якого є SWOT-аналіз.

SWOT-аналіз має на меті виявити сильні та слабкі сторони центру зайнятості, його сильні сторони та потенційні загрози. Він стане основою для оцінки та вибору стратегії розвитку, яка спиратиметься на сильні сторони, оскільки унікальні можливості дають центру зайнятості шанс створити конкурентні переваги. З іншого боку, стратегія повинна втручатися у слабкі місця системи, щоб врахувати сприятливі та несприятливі зовнішні обставини та перетворити їх на переваги (таблиця 2.2).

SWOT-аналіз Сумського обласного центру зайнятості

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> • Стійке положення установи • Унікальний за своїм характером асортимент деяких пропонованих послуг • Кваліфікований кадровий склад, відсутність плинності кадрів • Діяльність підкріплена сильною нормативно-правовою базою 	<ul style="list-style-type: none"> • Наявність конкурентів з числа організацій з набору персоналу • Недостатня кількість сучасного обладнання, відсутність передових технологій • Недостатній рівень розвитку веб-сайту центру зайнятості
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> • Співробітництво з приватними рекрутерськими організаціями • Впровадження сучасних технологій, розвиток веб-сайту 	<ul style="list-style-type: none"> • Часта зміна законодавства • Збільшення трудової міграції • Скорочення кількості вакантних місць

Провівши SWOT-аналіз ми виявили сильні та слабкі сторони Сумського обласного центру зайнятості, а також його можливості та загрози. У своїй діяльності він керується сильною нормативно-правовою базою, яка час від часу змінюється. Кадровий склад є кваліфікованим та вдосконалює свої навички роботи. Хоча центр зайнятості на ринку праці не є унікальною установою, проте саме він забезпечую соціальну підтримку безробітних та може надати можливість отримувати допомогу протягом часу, який необхідний для пошуку роботи.

До слабких сторін ми віднесли відсутність нових технологій та автоматизованої обробки інформації, це ускладнює і уповільнює роботу персоналу. На ринку праці окрім державного центру зайнятості існують і приватні організації, які допомагають знайти роботу, в тому числі і за кордоном, саме вони складають пряму конкуренцію для центру зайнятості. Провівши соціологічне опитування, ми виявили, що громадськості не подобається сайт центру зайнятості. Спираючись на анкетування ми можемо сказати, що більшість відвідувачів віддають перевагу отримання інформації саме на сайті

центру і тому є доцільним розробити його більш простим та зручним для використання.

Для збільшення привабливості Сумського обласного центру зайнятості потрібно врахувати всі його слабкі сторони та знайти можливості вирішення цих сторін. Однією з можливостей є співробітництво з приватними рекрутерськими організаціями. Це надасть можливість для центру зайнятості більш точно вести облік безробітних, заохочувати їх до професійного навчання та надавати більшу кількість вакансій для всіх бажаючих отримати роботу. Впровадження нових технологій для автоматизованої обробки інформації, які зменшать навантаження на працівників. Розвиток веб-сайту є необхідною складовою у функціонуванні будь-якої організації або державної структури, особливо в час інновацій та новітніх технологій [19].

Загрозами для нормального функціонування Сумського обласного центру зайнятості є часта зміна законодавства. Громадяни не встигають відстежувати та вивчати нові правки, які вносяться в закони. Це може стати причиною неправильного трактування законодавств або навіть їх порушення. Трудова міграція є потужним соціальним амортизатором, фактором зменшення бідності, джерелом тиску на ринок праці, значним джерелом валютних надходжень, але водночас ризиком втрати частини робочої та інтелектуальної енергії, необхідної для країни. З огляду на збільшення кількості мігрантів за кордоном, видається невідкладною підтримка моделі спонтанної циркулярної міграції в надії, що мігранти зможуть повернутися на Батьківщину. Така ситуація може негативно вплинути на економічні та демографічні показники країни. Збільшення обсягів і тривалості міграції неминуче призведе до ослаблення будь-яких зв'язків мігрантів з Україною. З кожним роком країна втрачає трудовий та інтелектуальний потенціал. Для вирішення цих нагальних питань потрібно в першу чергу запропонувати громадянам країни не велику кількість робочих місць, а робочі місця, які користуються попитом в ключових галузях економіки.

Отже, за результатами проведеного SWOT-аналізу в подальшому стає можливим проведення аналізу стратегій розвитку Сумського обласного центру

зайнятості, а також розгляд можливих варіантів стратегій подальшого розвитку установи та виявлення їх позитивних і негативних рис. Оскільки головним завданням центру зайнятості є постійне і своєчасне виконання функцій, що забезпечують реалізацію соціальної політики держави, і як наслідок основними цілями установи, які сприяють вирішенню даної задачі, стають створення оптимальної конструкції працевлаштування, а так само зниження трудовитрат і підвищення продуктивності праці співробітників.

3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУМСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

3.1 Міжнародний досвід подолання безробіття за сприянням служб зайнятості

Практично в усіх країнах з проміжною економікою безробіття зростає, однак збільшення кількості зареєстрованих безробітних є невеликою порівняно зі зменшенням кількості працівників, що значною мірою пов'язано зі стабільністю. Виходячи з цього, ми сподіваємося, що безробіття зменшиться, навіть якщо економіка буде зростати швидко.

У багатьох країнах нещодавно було прийнято державне законодавство про зайнятість (на відміну від десятків законів і нормативних актів про безробіття), норми яких стосуються попередніх років, як спосіб підвищення рівня соціального забезпечення. Основна ідея цієї зміни полягає в заміні попередньої ролі ринку праці щодо безробіття ідеєю підтримки адекватного економічного середовища в суспільстві з огляду на попередній досвід, а також ліквідація безробіття [6].

Результати розвинених країн показують, що основною у сфері регулювання ринку праці є державна служба. Це спеціалізована організація, створена для забезпечення постійного професійного навчання та працевлаштування. У багатьох країнах функції та статус державної служби визначаються з урахуванням специфіки ринкових відносин. Наприклад: у Швеції, Канаді, Німеччині, Японії та інших країнах ця послуга надається ключовими інструментами для вдосконалення та впровадження трудової політики, контролю та вимог щодо праці.

Наразі у Великобританії, Австралії та США роль державної служби менш активна: вона дає змогу створити незалежну службу оплати праці та турботу про

безробітних. У багатьох країнах служби зайнятості та його установи діють, як представники державного управління [8, с.97].

У багатьох країнах додаткові стратегії контролю зайнятості населення фінансуються різними способами, включаючи підтримку служб зайнятості. У Німеччині вони фінансуються за рахунок податків роботодавців і працівників; Фінляндія, Швеція, Франція – з державного бюджету; Бельгія, Канада, США – через спільні ринки (державні бюджети та страхові внески жителів). Розумним рішенням міжнародних держав є підтримка планів ринку праці та розподіл більшості активів на реалізацію цих планів, це пояснюється низкою факторів.

По-перше, робочий час спонукає кожного громадянина до роботи та в першу чергу шукати роботу, що зменшує залежність від соціальної підтримки (тобто зменшує обсяги коштів, які витрачаються з державного бюджету), що також зменшує конфлікти в громаді щодо екстремального психічного стану безробітних (навіть якщо їм пропонують багато пільг).

По-друге, активна позиція громадян сприяє покращенню економічної структури, тим самим підвищуючи продуктивність співробітників, головним завданням є швидкий пошук працівника на робоче місце, до якого він має здібності, тобто де він використовуватиме свої розумові та фізичні здібності [10].

Функції служби зайнятості: надання посередницьких послуг у працевлаштуванні, орієнтування у виборі професії, підготовка та перепідготовка з метою працевлаштування, консультації з проблем розміщення виробництва, міжнародний обмін стажерами, інформаційне агентство, спеціалізоване обслуговування осіб.

За останні роки ступінь безробіття в країнах ЄС змінився наступним чином: Австрія – 5,6 та 5,7 %; Нідерланди – 7,4 та 6,9 %; Німеччина – 5,0 та 4,6 %; Сполучене королівство – 6,1 та 5,3 %; Франція – 10,3 та 10,4 %; Польща – 9,0 та 7,5 %; Греція – 26,5 та 24,9 %; Іспанія – 24,5 та 22,1 %.

Державна політика щодо зайнятості в цих країнах сприяє державним програмам зайнятості – добре сплановані, профінансовані та реалізовані плани роботи на основі конкретних соціально-економічних умов.

Основна відповідальність служби зайнятості полягає в тому, щоб працівники зустрічалися з покупцями та продавцями робочої сили. Діючий підприємець може надіслати свою вакансію, надати зміст роботи, необхідну кваліфікацію тощо. Безробітний або той, хто хоче змінити роботу, має право зробити запит щодо можливих вакансій в службі зайнятості заповнивши реєстраційну форму.

Служби зайнятості є першим вибірконим пунктом. Вони проводять опитування і на основі отриманих відповідей реєструють безробітних. Проаналізувавши можливості кандидати роботодавець може не наймати його або навпаки безробітний відмовитися від посади. Майже в кожному штаті послуги з працевлаштування безкоштовні для працівників та роботодавців. Збір та обробка інформації ґрунтується на загальних національних стандартах, є конфіденційною та недоступною для поліції [25, с. 89].

Оригінальний спосіб працевлаштування у Франції, служби зайнятості організовують спеціальні гуртки для безробітних, 2-3 рази на тиждень проводять лекції на тему «Як знайти роботу», де обговорюються різні варіанти майбутніх переговорів з роботодавцями. Питання про правила поведінки при пошуку роботи. Функція цих гуртків дуже ефективна: 40% відвідувачів знаходять гарне місце роботи.

Незважаючи на високу ефективність роботи державної служби зайнятості, вона допомогла лише незначній кількості безробітних і більшість із них – це загальні спеціалісти, які не потребують високої кваліфікації. Наприклад, у Швеції лише 35% шукачів роботи звертаються до служби працевлаштування.

У Франції за останній рік допомогою державних служб зайнятості було працевлаштовано 75 000 громадян, щороку складає лише 15% від усїєї потреби в робочій силі. В США від 300 000 вільних робочих місць по всій країні лише 5% знаходять роботою за допомогою служб зайнятості [18].

Дослідники виділяють 5 основних, на їх думку, моделей моніторингу стану ринку праці: англосаксонська (Великобританія, Ірландія, Канада), американська

(США), шведська (скандинавія), континентальна, німецька (Нідерланди, Німеччина, Бельгія, Австрія, частина Франції), японська [13].

Англосаксонська модель передбачає пасивний загальний стан державної політики зайнятості, коли значна частка приватних компаній та державних установ надають соціальні послуги. У зв'язку з тим що впровадження заходів регулювання зайнятості на державному рівні були у Великобританії, ми розглянемо їх загальну орієнтацію в історичному вимірі.

Колишній прем'єр-міністр Великобританії Т. Блер переконував своїх колег, що статистика, щодо створення робочих місць не є дуже ефективним рішенням у подоланні безробіття. На його думку, зайнятість – це індивідуальна проблема, і загальні оцінки не можуть допомогти конкретному безробітному знайти своє місце в житті. У середині 30 роках 20 століття було створено Національну Раду економічного розвитку за сприянням Дж.М.Кейнсом. Він пропонує втрутитися в державні витрати та перенаправити їх в русло, яке могло б забезпечити більшу кількість робочих місць.

Одним із завдань Національної Ради була розробка економічних, державних та соціальних програм, які повинні спрямовуватись на досягнення основної мети – гарантувати повну зайнятість робочої сили та підвищення життєвого рівня населення.

Нинішня модель англосаксонсько управління зайнятістю у Великобританії є ефективною та дієвою. Вона включає низку взаємопов'язаних блоків: інтегровану систему професійного навчання та зайнятості, збір і поширення інформації про ситуацію попиту та пропозиції на ринку праці, розробку програм підготовки та перепідготовки для підвищення конкурентоспроможності молоді на ринку праці, розробка програм державної служби, розвиток фондів страхування на випадок безробіття; процвітання системи соціального забезпечення. У Британії існує розгалужена мережа центральних державних установ в інституційній системі економічного регулювання та соціальних відносин. Роботою та безробіттям керує Асоціація праці, яка консулює уряд.

На державному рівні наразі регулювання зайнятості здійснюється Департаментом з питань зайнятості [13].

Не менш важливим є досвід Великобританії у сфері профорієнтації. Основним органом координації професійної діяльності є Бюро зайнятості молоді, до складу якого входять понад 3,6 тис. консультантів та їх помічників.

Основою **американської моделі** є орієнтація працівника на особистий успіх і самореалізацію. Її характерною ознакою є децентралізація законодавства про працю та соціальне забезпечення та ринку праці; роботодавці мають високий рівень контролю над працівником; висока професійна та географічна мобільність персоналу.

Професійна діяльність пов'язана насамперед зі зміною місця роботи, відповідно, цей вид відрізняється високим рівнем мобільності. Ступінь заробітної плати визначається умовами та складністю роботи; кар'єрне зростання, як правило, не веде до розвитку професійної кваліфікації. Особлива увага приділяється питанням профорієнтації. До установ та організацій належать приватні установи та спеціалізовані центри професійної орієнтації. В США створено 1200 державних центрів профорієнтації та профвідбору на базі міністерства, до яких щорічно приходять понад 1 млн. підлітків. Наслідком є зменшення витрат за підготовку фахівців на 30–40 %, а кожен долар, вкладений у розробку програм професійного відбору, забезпечує економічний результат у тисячу доларів [13].

США зазвичай мають достатньо високий щабель безробіття. Треба звернути увагу, що на її рівень суттєво впливає на фрикційне безробіття. З огляду на великий і динамічний ринок праці, на якому працівники активно змінюють не лише робоче місце, а й професію, це цілком зрозуміло. У цій країні приблизно 10% працівників змінюють професію продовж року. Окрім того, країна на протязі багатьох років утримувала перше місце у світі за кількістю робочих місць щорічно. Ці чинники виходять з того що населення сприймає безробіття як поширене, але не загрозливе явище.

Через те що до лав безробітних у США потрапляють більшість малокваліфікованих або некваліфікованих робітників, створені для них робочі місця відносно низької якості. Основними напрямками сучасної політики зайнятості США є підвищення якості робочих місць за рахунок підвищення заробітної плати, можливостей кар'єрного зростання та збагачення зайнятості. Політика уряду США насамперед спрямована на стимулювання зростання зайнятості та збільшення кількості робочих місць, навчання та перепідготовку працівників [8].

На практиці європейські країни та США накопичили досвід створення діяльності агентств регіонального розвитку, що значною мірою сприяє вирішенню питань зайнятості населення. Найпоширенішою формою організації агенції регіонального розвитку є інвестиційна компанія на державному рівні. Основою її діяльності є політика концентрації державних інвестицій, спрямованих на розвиток міст, а міста, у свою чергу, здійснювали схвальний соціальний та економічний вплив на відсталу периферію.

Шведська модель базується на трьох основних принципах:

- повна зайнятість працездатного населення;
- забезпечення соціального захисту населення;
- забезпечення рівних можливостей для процвітання.

Ключовою особливістю шведської моделі є запобігання безробіттю, а не боротьба з його наслідками. У соціальній політиці керівництво країни звертає особливу увагу на виконання заходів, спрямованих на створення робочих місць особливо в державному економічному секторі. Міграцію населення та робочої сили координують шляхом надання грантів та позик на переїзд сімей з районів з надлишком трудових ресурсів до регіонів, де є вакантні місця; забезпечуючи своєчасний доступ жителів до актуальної інформації про наявні вакантні місця. Безпосередній успіх Швеції в досягненні повної зайнятості залежить від того, що приблизно 3% ВВП і 7% бюджету витрачається на діяльність з політики зайнятості.

Головною особливістю шведської політики зайнятості є те, що вона витрачає 70% свого бюджету для:

- забезпечення професійної підготовки та перепідготовки безробітних або осіб, які перебувають у групі ризику безробіття;
- створення нових робочих місць, особливо в державному секторі економіки;
- забезпечення географічної мобільності населення і працівників;
- гарантійні інформаційні послуги на базі комп'ютерної бази даних про вакансії в регіонах країни;
- стимулювання розвитку малого бізнесу за рахунок державних позик та грантів.

У Швеції діють регіональні державні компанії, які займаються реорганізацією бізнесу та організацією виробництва нових товарів за допомогою малих і середніх підприємств, які дуже допомагають у вирішенні проблем зайнятості [10].

Для **континентальної моделі**, як і для шведської, характерні жадоба підтримки високого рівня зайнятості, зменшення чисельності зайнятості при підвищенні ефективності праці. З огляду на те питанням зайнятості та безробіття приділяється першочергова увага. Воно викликане усвідомленням владою своєї відповідальності за стан ринку праці, і причинами соціально-політичного характеру, зокрема наявністю значної кількості трудових іммігрантів, які створюють конкуренцію місцевим працівникам. На нівелювання цього явища у Франції спрямовано, реалізація програми зайнятості «Нові послуги – нові робочі місця». Вона передбачає покриття державою до 80% витрат підприємствам створення нових робочих місць для молоді. Реалізація політики зайнятості у Франції є успішною через те що питаннями зайнятості та безробіття займаються не лише на державному та регіональному, а й на галузевому рівні.

Німецька (або неоліберальна) модель базується на активній політиці зайнятості – уряд заохочує всіх роботодавців створювати нові робочі місця, зберігаючи при модернізації компаній існуючий рівень зайнятості, надаючи

пільги для компаній. Більшість прибутків від масових звільнень у Німеччині спрямовується до кооперативів, заснованих на підприємствах-банкрутах, які надають спеціальні знання безробітним, які не мають навичок для організації бізнесу [25, с. 81].

Позитивний досвід застосування організаційно-управлінських засад регулювання зайнятості в Німеччині призводить до зниження рівня безробіття в результаті створення нових робочих місць і може мати подвійний вплив на економічний і соціальний розвиток. По-перше, будуть створені нові конкурентоспроможні продукти, а по-друге, ступінь безробіття та соціальна напруга у пострадянських країнах знизиться.

Японська модель передбачає гарантії зайнятості співробітника впродовж усього трудового віку, підвищення всіх видів виплат залежно передусім від стажу роботи. Рівень безробіття в Японії за останні роки зріс на 3-3,5 відсотка. Проте вітчизняні вчені зазначають, що це модель, яку можна реалізувати в певному ментальному середовищі, навіть якщо умови життя відрізняються від стандартів західноєвропейських, російських та українських стандартів.

Система трудових відносин Японії заснована на «довічній зайнятості». Через зниження витрат на оплату праці в японських компаніях це робиться шляхом переміщення між компаніями чи фірмами, а не шляхом звільнення працівників, як це роблять компанії на думку американців. На японському ринку праці специфічним є те що в першу чергу на роботу беруть молодих людей, проте людей старшого віку вимушено звільняють [13].

Роль державної служби зайнятості має виростати найперше у прогнозуванні структурних зрушень в економіці регіону та розробці відповідних потреб регіону програм працевлаштування. Останнім часом все більшого розповсюдження набувають саме гнучкі та нестандартні форми зайнятості. Так, у країнах ЄС третину робочої сили охоплено гнучкою зайнятістю.

Гнучка зайнятість призначена оптимізувати чисельність робочого часу, години початку та закінчення робочого дня, створити гнучкі робочі місця. Широке розповсюдження у розвинених країнах отримав такий тип гнучкої

зайнятості, як часткова зайнятість. Скажімо, при необхідності розширити розклад роботи підприємства та залучити до роботи в «годинни пік» додаткові робочі руки, щоб знизити завантаженість працюючих та краще задовольнити запити клієнтів та ін., для робітників – з можливістю мати умови працювати з урахуванням ресурсів здоров'я, необхідності підготовки до виходу на пенсію, об'єднувати роботу з вихованням дітей. Підстави поширення цієї концепції зайнятості пов'язані з необхідністю вирішення проблеми безробіття, пошуку нових джерел робочої сили та оптимізації її використання, що є актуальним для країн, де відбувається перебіг старіння населення [25, с. 121].

Особливу увагу у заходах стосовно підтримки зайнятості приділяється питанням забезпечення зайнятості молоді, оскільки вона є однією з найбільш вразливих верств населення ринку праці.

Програма працевлаштування молоді тісно пов'язана з програмами професійного навчання. У багатьох промислово розвинених країнах вжито заходів для сприяння переходу від молодіжної школи до трудового життя, особливо гранти для промислових і комерційних підприємців, які дозволяють молодим людям проходити шестимісячне стажування після закінчення навчання з мінімальною заробітною платою (Австралія); переваги зменшеного податку на соціальне страхування для компаній, які укладають контракти на виробниче навчання, контракти на неповний робочий день на обмежений період часу і, паралельно, навчальні курси без прямого трудового договору з компанією (Італія). Програма професійної підготовки для всіх молодих людей у віці від 16 до 17 років (Великобританія), які закінчили школу та є безробітними (Великобританія) та інші [6].

У Франції розроблені та впроваджені програми працевлаштування для молоді з високим рівнем ефективності.

Їх можна розділити на дві основні групи: навчальні програми, які передбачають певні види трудових договорів з молодими людьми, та програми, які пропонують стажування та курси професійної підготовки, але не надають статусу зайнятості [10].

До першої групи входять такі види трудових договорів:

- договір про адаптацію до робочого місця. Строк дії контракту не менше 6 місяців, заробітна плата за контрактом не нижче національного мінімуму. Договір укладається з молодими людьми зі спеціальною кваліфікацією та додатковим професійним навчанням, орієнтованим на потреби конкретної компанії, які можуть швидко розпочати роботу;
- договір про кваліфікацію. Термін дії кваліфікаційної угоди – від шести місяців до 2 років. Заробітна плата за контрактом становить не менше 17-75% мінімальної заробітної плати, її розмір безпосередньо залежить від віку та тривалості роботи. Цей тип контракту для молодих людей, які мають певну кваліфікацію;
- договір про стажування. триває від 1 до 3 років. За контрактом виплачується мінімальна заробітна плата в розмірі 17-75% від мінімальної;
- договір « зайнятість – солідарність ». Термін дії договору від 3 місяців до одного року. Заробітна плата за контрактом розраховується по половині мінімальної заробітної плати, з якої 85% оплачує держава. Вони поширюються лише на державні підприємства та так звані комунальні установи (різні неприбуткові організації та асоціації, організації соціального захисту тощо).

У рамках другої групи працевлаштування молоді можна виділити:

Заходи з професійної підготовки (2-8 місяців), стажування - участь у професійному житті (3-6 місяців), кваліфікуючі заходи. Молодь має основне право на доступ до професійної підготовки та державних курсів перепідготовки. У Великобританії, наприклад, у 1983 р. було започатковано програму професійної підготовки молоді з метою забезпечення професійної підготовки та виробничої роботи для аспірантів. У Франції організуються стажування для молодих людей у віці від 16 до 21 року, які кинули навчання, щоб заповнити нестачу освіти.

Окрім можливості брати участь у різноманітних професійно-технічних програмах, молодь має першочергове право на доступ до субсидованих робочих

місць. Так, у Франції уряд відроджує компанії, які наймають некваліфіковану чи не професійну молодь, а також бере на себе витрати на страхування по безробіттю та хворобі на термін до року, знижуючи витрати на оплату праці на 20-25 відсотків. Так само в Іспанії підприємці, які наймають або навчають молодих людей, зменшують свої внески на соціальне страхування. А у Великобританії, Італії та Швеції уряд покриває до 80% витрат на найму молодих людей у віці 18-16 років без атестата середньої школи. Крім того, у більшості країн ЄС продовжують діяти програми зайнятості (громадські роботи), що фінансуються молоддю [11. с. 22].

Треба сказати про програми громадських робіт. Програми громадських робіт – це передусім інтенсивні громадські роботи, спрямовані на збирання надлишкової робочої сили в сільській місцевості для будівництва основної інфраструктури (доріг, зрошувальних споруд), охорони земель та насадження лісів. У містах цей вид робіт передбачає будівництво та ремонт тротуарів, будівель та громадських споруд (шкіл, лікарень, бібліотек, музеїв, систем каналізації та водопостачання). По-друге, це соціальна робота, яку оплачує муніципальна влада, послуги по догляду за людьми похилого віку, інвалідами, дітьми та хворими.

Часто соціальна робота триває не повний робочий день, щоб працівники могли використовувати частину свого часу для професійного навчання або пошуку постійної роботи. Ті, хто бере участь у цих програмах, зазвичай отримують мінімальну заробітну плату. У сучасній економічній ситуації ці програми є одним із небагатьох способів створити додаткові робочі місця, забезпечуючи при цьому засоби до існування нужденним. Нарешті, за оцінками німецьких експертів, кожні 100 робочих місць на державних посадах створює 40-30 робочих місць в інших секторах.

3.2 Сратегічні напрями діяльності Сумського обласного центру зайнятості

Використовуючи результати після проведених нами аналізів, ми можемо запропонувати деякі шляхи вирішення проблем та розвитку діяльності Сумського обласного центру зайнятості.

В першу чергу потрібно провести заходи, які сприятимуть залученню суспільства до шляхів покращення діяльності центру зайнятості. Виходячи з соціологічного дослідження громадянам найбільш зручніше отримувати інформацію шляхом консультації в центрі зайнятості. Майже всі відвідувачі центру зайнятості потребують допомоги консультанта з питань послуг, які надає центр зайнятості та місце розташування відділів, тому є доречним провести заходи для визначення інформованості консультанта, наприклад проходження тестування або усного опитування, щодо розуміння процесів функціонування центру зайнятості.

Інновації кожен день йдуть вперед і на сьогоднішній день Сумський обласний центр зайнятості має на меті вдосконалити систему автоматизованої обробки інформації. На офіційному сайті центру зайнятості є можливість зареєструватися в особистому кабінеті за допомогою якого громадянин може зареєструватись у статусі безробітного або роботодавця, попередньо заповнивши всі необхідні дані для цього. Тому є доцільним розвивати сайт, спростувати його використання, та надавати технічну підтримку онлайн 24/7.

Багато людей звертаються у центр зайнятості з метою консультації щодо діючого законодавства, тому є доцільним створити такий відділ який би відповідав на питання відвідувачів та інформував їх про зміни у законах. Таким чином центр зайнятості буде надавати нову інформацію не тільки громадянам, а й покращувати знання співробітників у сфері державних законодавств. Також, потрібно сформувати законодавчу культуру населення, підвищити рівень його обізнаності про різні реформи. З цією метою необхідно розробити серії інформаційних кампаній, цільовим чином орієнтованих на різні групи населення.

Спираючись на міжнародний досвід, на мою думку можна інтегрувати деякі моделі сприяння зайнятості населення і в Сумський обласний центр зайнятості (таблиця 3.1) [10, 11, 13, 18, 25].

Таблиця 3.1

Стратегічні напрями розвитку запозичені в інших країнах

Назва країни	Досвід
Франція	Служби зайнятості організовують спеціальні гуртки для безробітних, 2-3 рази на тиждень проводять лекції на тему «Як знайти роботу», де обговорюються різні варіанти майбутніх переговорів з роботодавцями. Питання про правила поведінки при пошуку роботи. Функція цих гуртків дуже ефективна: 40% відвідувачів знаходять гарне місце роботи.
Америка	В Америці заробітна плата залежить безпосередньо від кількості та складності виконуваної роботи. Такі умови заохочували б наших громадян шукати роботу і не виїжджати за кордон. Створення окремих державних центрів профорієнтації та профвідбору на базі міністерств, як правило зменшує витрати центру зайнятості на підготовку фахівців на 30-40%.
Швеція	Центри зайнятості за сприянням держави надає робочі місця по всій країні – це сприяє зменшенню міграції. Вони надають гранти та позики на переїзд сімей з районів з надлишком трудових ресурсів до регіонів, де є вакантні місця.
Континентальна модель	Передбачає покриття державою до 80% витрат підприємствам створення нових робочих місць для молоді.

Міжнародний досвід показав нам, що особливу увагу у заходах стосовно підтримки зайнятості приділяється питанням забезпечення зайнятості молоді, оскільки вона є однією з найбільш вразливих верств населення ринку праці.

Сумський обласний центр зайнятості має розвиватися в інформаційних, економічних, соціальних та технологічних сферах. Запропоновані нами стратегії з урахуванням міжнародного досвіду дадуть можливість покращити діяльність центру зайнятості. Інформаційні сфери допоможуть суспільству краще бути

обізнаними про діяльність центру. Створення масових заходів таких як конференції або соціологічні опитування покращать роботу центру, тому що вони спрямовані саме на споживача послуг. Технологічний розвиток полегшить роботу працівникам, та допоможе громадянам контролювати операції пов'язані з діяльністю центру зайнятості.

ВИСНОВОК

У кваліфікаційній роботі ми досліджували діяльність Сумського обласного центру зайнятості і дійшли наступних висновків.

Сумський обласний центр зайнятості населення працює за єдиною схемою надання послуг. Клієнти мають змогу відвідати центр зайнятості та звернутися для отримання соціальних послуг передбачених законодавством, пов'язані з працевлаштуванням. Центр зайнятості створив інтегровану оперативну базу вакансій, претендентів та можливостей професійного навчання по всій країні. За допомогою цього зона пошуку роботи розширюється і тому кожен громадянин може знайти собі роботу не тільки в межах свого місця прописки, а й в межах держави в цілому.

Підводячи підсумок аналізу якості надання послуг Сумським обласним центром зайнятості можна зробити наступні висновки. Кількість осіб, які потребують допомоги центру зайнятості кожен рік має тенденцію до збільшення. В цьому році кількість зареєстрованих склала 17 259 осіб. Бажання безробітних проходити професійне навчання та приймати участь у громадських та тимчасових роботах з кожним роком зменшується, незважаючи на те що кількість безробітних, навпроти – збільшується. Допомога в грошовій формі по безробіттю зростала протягом аналізованого періоду. Роботодавці дають можливість влаштуватись на роботу і пропонують різний спектр вакансій. За сферою діяльності найбільше зареєстровано заяв з добувної та переробної промисловості, освіти, охорони здоров'я та оптової і роздрібною торгівлі.

Провівши SWOT-аналіз, ми виявили слабкі та сильні сторони, можливості та загрози Сумського обласного центру зайнятості і дійшли висновку, що за отриманими результатами можна впроваджувати нові проекти, створювати нові стратегії розвитку, які будуть орієнтовані на відвідувачів.

Сумський обласний центр зайнятості має розвиватися в інформаційних, економічних, соціальних та технологічних сферах. Запропоновані нами стратегії з урахуванням міжнародного досвіду дадуть можливість покращити діяльність

центру зайнятості. Інформаційні сфери допоможуть суспільству краще бути обізнаними про діяльність центру. Створення масових заходів таких як конференції або соціологічні опитування покращать роботу центру, тому що вони спрямовані саме на споживача послуг. Технологічний розвиток полегшить роботу працівникам, та допоможе громадянам контролювати операції пов'язані з діяльністю центру зайнятості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрущенко В. П. та ін.. Соціальна робота : Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. Київ : ДЦССМ, 2003, 277 с.
2. Бандур С.І., Дудник В.І. Ринок праці і проблеми соціального захисту населення. Київ : НЦ ЗРП, 1993. 345с.
3. Борецька Н. П. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми: моногр. Донецьк : Янтра, 2002. 352 с.
4. Борімчук, М.Ю. Основні напрями аналізу ефективності служб зайнятості європейських країн. Ринок праці та зайнятість населення. 2014. № 2. С. 51-54
5. Бородіна О. А., Ходова Я. О. Адміністративний менеджмент : навч. Посібник. Маріуполь : ПДТУ, 2015. 84 с.
6. Буда Т. Й. Регулювання зайнятості молоді:європейський досвід : збір. научн. робіт. Донецьк : ДонНУ, 2009. С.814-817.
7. Буряк П.Ю. та ін. Економіка праці й соціально-трудові відносини : навч. посіб. Київ : центр навчальної літератури, 2004. 440 с.
8. Васильченко В. С., Василенко П. М. Ринок праці: теоретичні основи і державна практика : посіб. для праців. держ. служби зайнятості. Київ : ПК ДСЗ, 2000. 155с.
9. Дєдов Є. Г. Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. Луганськ : ДЗ «ЛНУ ім. Тараса Шевченка», 2012. - 163 с.
10. Забута Н. Регулювання зайнятості населення: теорія і зарубіжний досвід. Економіка. Проблеми економічного становлення. 2009. № 5. С. 76-82.
11. Казановський А. В. Практика діяльності служб зайнятості зарубіжних країн: досвід та принципи організації : навч.-метод. Київ : ПК ДСЗУ, 2010. – 50 с.
12. Калина А. В. Державне регулювання зайнятості : навч. посіб. Київ : МАУП, 2006. 144 с.

13. Колот А. та ін.. Трансформація інституту зайнятості як складова глобальних змін у соціально-трудої сфері. Україна: аспекти праці. 2009. № 8. С. 3-14.
14. Корбанезе В. Основні принципи моніторингу ефективності послуг і програм зайнятості, орієнтованих на клієнтів державної служби зайнятості України. Київ : МБП, 2011. 236с.
15. Кредісов А.І. Історія вчень менеджменту: підручник для вищих навч. заклад. Київ : Знання України, 2001. 300 с.
16. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Менеджмент соціальної роботи: теорія і практика : навч. посібник. Київ : Каравела, 2007. 296 с.
17. Маршавін Ю. Ринок праці та функціонування державної служби зайнятості. : навч.-метод. посіб. Київ : Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості, 1998. 169 с.
18. Махсма М. Світові тенденції трансформації зайнятості населення в умовах глобалізації економіки. Україна: аспекти праці. 2007.№4. С.10 - 15.
19. Мельниченко Т.С. Підвищення ефективності роботи центру зайнятості в умовах впровадження новітніх технологій. Бюлетень. 2004. № 1. с. 40.
20. Організаційна структура сумського обласного центру зайнятості: веб-сайт. URL: <https://sum.dcz.gov.ua/storinka/komanda>
21. Офіційний сайт Сумського обласного центру зайнятості : веб-сайт. URL: <https://sum.dcz.gov.ua/>
22. Петренко І. Функції Державної служби зайнятості України. Публічне право. 2012. № 4. С.335-341.
23. Петрова І. Л., та ін.. Український ринок праці: особливості розвитку та ефективність функціонування. Київ : Інститут економіки НАН України, 2009. 368с.
24. Петюх В.М. Ринок праці : навч.посібник. Київ : ДНЕУ, 1999. 288с.
25. Попович І.М. Соціальна робота в Україні і за рубежом : навчально-методичний посібник. Ужгород : Граджа, 2000. 134с.

26. Про державну службу зайнятості : Закон України від 2020 р. № 2663
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1305-20#Text>
27. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття : Закон України від 2000 р. № 1533-III. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1533-14#Text>
28. Про зайнятість населення : Закон України від 2013 р. № 5067- VI. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text>
29. Про затвердження Порядку відбору навчальних закладів для організації професійного навчання зареєстрованих безробітних та їх проживання в період навчання : Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.05.2013 № 269. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0843-13#Text>
30. Про затвердження Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних : Наказ Міністерства соціальної політики України, Міністерства освіти і науки України від 31.05.2013 № 318/655. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1029-13#Text>
31. Про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних : Постанова Кабінету Міністрів від 2015 р. № 835. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF#Text>
32. Про створення державної служби зайнятості в Українській РСР : Постанови Кабінету Міністрів Української РСР від 21.12.1990 № 381
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/381-90-%D0%BF#Text>
33. Руженський М. М. Соціальний захист населення в умовах формування ринкової моделі економіки України: монографія. Київ : ІПК ДСЗУ, 2013. 317 с.
34. Чемерис А.Т. Організація діяльності служби зайнятості: конспект лекцій. Київ : МАУП, 2006. – 120 с.
35. Шендеровський К. Менеджмент у соціальній роботі. Київ : Главник, 2007. 207с.

ДОДАТОК А

Організаційна структура

Сумського обласного центру зайнятості

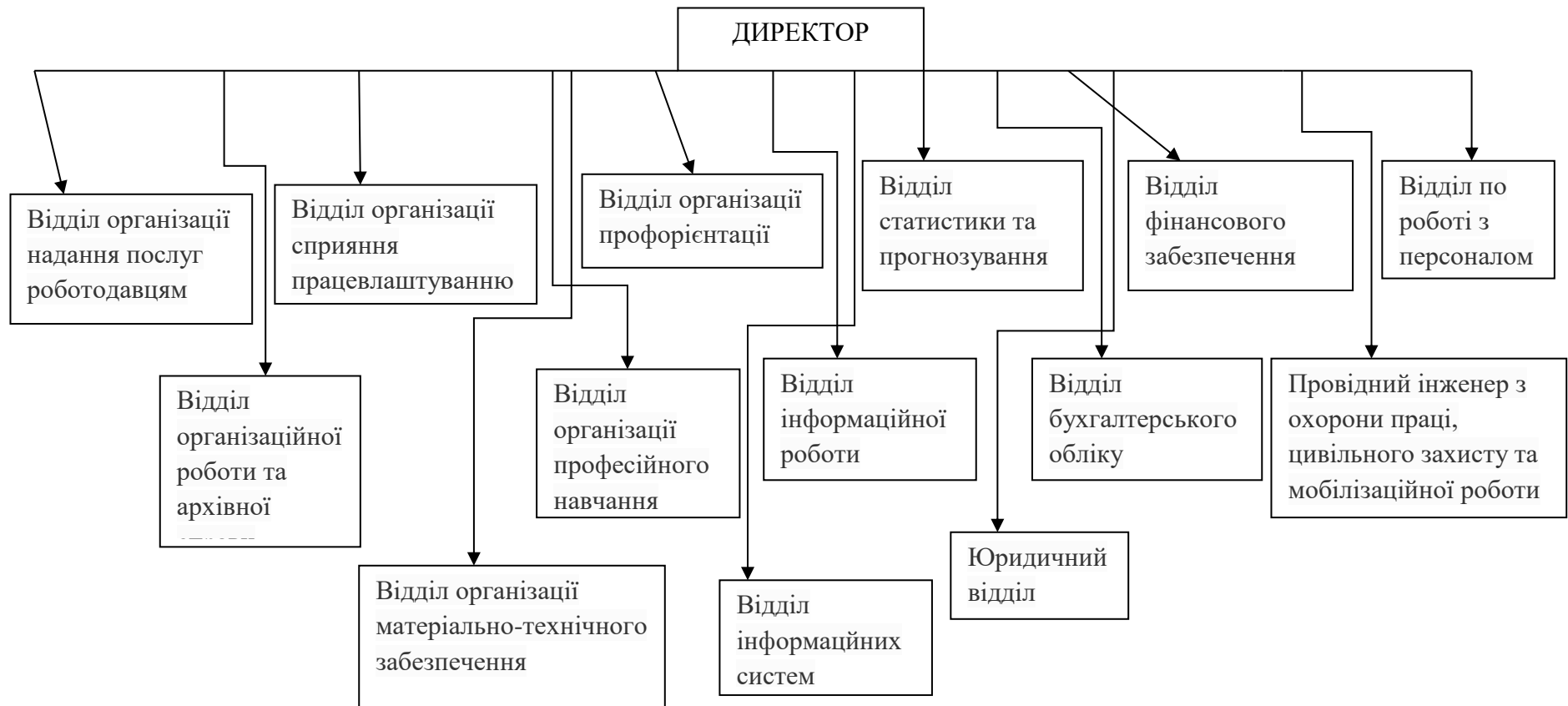


Рисунок А.2.1 – Сумського обласного центру зайнятості

ДОДАТОК Б

Таблиця Б.1 – Основні функції відділів Сумського обласного центру зайнятості

Назва відділу	Функції
Відділ організації надання послуг роботодавцям	Інформує про кількість зареєстрованих громадян у центрі зайнятості за сферою їх діяльності; проводить пошук кандидатів на запропоновані роботодавцями вакансії; організовує співбесіди та допомагає у складанні пакету документів для реєстрації безробітного на посаду.
Відділ організації сприяння працевлаштуванню	Займається створенням сприятливих умов щодо ефективного працевлаштування громадян, сприяє підвищенню їх конкурентоспроможності на ринку праці; проведення постійного моніторингу ринку праці.
Відділ організації профорієнтації	Надає послуги громадянам через професійну інформацію, професійну консультацію та професійний відбір.
Відділ організації професійного навчання	Визначає тип слухачів; обирає вид підготовки; форми навчання; напрям підготовки; визначає кількість слухачів; місце навчання; встановлює орієнтовні терміни навчання.
Відділ статистики та прогнозування	Координує роботу центру зайнятості та узагальнює її результати за всіма напрямками статистичної діяльності; здійснює формування, актуалізацію планів та моніторинг прогнозованої діяльності;.
Відділ фінансового забезпечення	Розробляє пропозиції щодо бюджетного запиту, забезпечення діяльності підрозділів центру зайнятості у межах виділених у встановленому порядку асигнувань і лімітів за бюджетними програмами.
Відділ бухгалтерського обліку	Забезпечує подання зведеної звітності у встановлені строки до відповідних інстанцій, організовує ведення обліку, розробляє заходи, спрямовані на ефективне використання коштів, матеріальних і трудових ресурсів, веде бухгалтерський облік

Продовж.табл. Б.1

Відділ інформаційної роботи	Забезпечує висвітлення діяльності Сумського обласного центру зайнятості, інформує через засоби масової інформації про плани та результати його роботи, ключові події та тенденції розвитку області.
Відділ організаційно-інформаційної роботи та архівної справи	Забезпечує керівників відділів проектами рішень та інформаційно-довідковими матеріалами; забезпечує виконання розпоряджень керівника центру зайнятості; здійснює комплектування і зберігання справ термін яких сплинув, передача документів на зберігання до архіву згідно з вимогами законодавства.
Відділ інформаційних систем	Забезпечення сталого і надійного функціонування інформаційно-телекомунікаційної системи та технічного захисту інформації; здійснення налагодження інформаційних систем, баз даних, програмних засобів, що запровадженні та функціонують в центрі зайнятості.
Відділ організації матеріально-технічного забезпечення	Займається підготовкою пропозицій щодо збору потреб центру зайнятості та закупівлі, здійсненої до їх замовлень; готує договори з постачальниками на поставку товарів відповідно до обґрунтованого плану, цін та плану закупівель.
Відділ по роботі з персоналом	Розробляє проекти нормативно-правових актів з питань управління персоналом, трудових відносин, державної служби, формування корпоративної культури в колективі, вирішення конфліктних ситуацій;
Юридичний відділ	Забезпечує належне виконання законодавчих актів, вносить інші нормативно-правові акти та документи, а також пропозиції керівництву при вирішенні юридичних питань процесу.
Провідний інженер з охорони праці, цивільного захисту та мобілізаційної роботи	Готує, організовує виконання та реалізацію місцевих програм у сфері цивільного захисту та охорони праці; організовує створення та використання відповідно до законодавства матеріальні резерви для запобігання та ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, гасіння пожеж на території центру зайнятості.

ДОДАТОК В
АНКЕТА СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ:

«Оцінка якості надання послуг та підвищення
ефективності роботи Сумського обласного центру»

1.Ваша стать

Ч

Ж

2.Ваш вік

18-30

30-40

40-50

50-60

60-70

понад 70

3.Освіта

неповна середня

середня

середня-спеціальна

вища

4.Ваша сфера діяльності

робітник

пенсіонер

службовець

підприємець

науковець

військовий

5.Як часто Ви відвідуєте центр зайнятості?

часто

рідко

6.Чи задоволені Ви інформаційною базою центру зайнятості?

так

ні

7.Якому формату представлення інформації Ви надасте перевагу?

консультації по телефону (гаряча лінія)

на сайті центру зайнятості

консультація в центрі зайнятості

8.Які методи інформування сприятимуть підвищенню рівня інформованості про нові послуги:

- реклама на web-сайті центру зайнятості
- реклама центру зайнятості в соціальних мережах
- реклама центру зайнятості на радіо
- реклама центру зайнятості в пресі
- Ваш варіант відповіді _____

9. Чи потребуєте Ви допомоги консультанта під час відвідування центру зайнятості?

- так
- ні
- інколи

10. У разі звернення до консультанта за інформаційною допомогою яких навичок ви від нього очікуєте?

- знання місця розташування відділів та кабінетів
- розуміння функціоналу відділів
- знання найпоширеніших послуг центру зайнятості
- Ваш варіант відповіді _____

11. Які негативні моменти у роботі центру зайнятості Ви можете відмітити?

- низька якість обслуговування
- застаріла інформація на сайті центру зайнятості
- не завжди можу знайти необхідний відділ, який спеціалізується на моєму питанні
- незручне місце розташування центру зайнятості
- мені все подобається
- Ваш варіант відповіді _____

12. За яким напрямом має розвиватися центр зайнятості?

- розвиток відділів центру зайнятості, які найбільше користуються попитом
- розвиток сайту
- центр масових заходів (конференції, інформування про нові закони, їх тлумачення)
- інші напрями _____

13. Оцініть якість обслуговування:

- відмінно
- добре
- задовільно
- незадовільно

14. Напишіть, будь ласка, чого Вам не вистачає у роботі Сумського обласного центру зайнятості.

ДОДАТОК Г

Таблиця Г.1 – Аналіз оцінки якості надання послуг

1. Стать				
Чоловіча			Жіноча	
40%			60%	
2. Вік				
18-30	30-40	40-50	50-60	
10%	30%	30%	30%	
3. Освіта				
Середня		Середня-спеціальна		Вища
10%		10%		80%
4. Сфера діяльності				
Робітник	Службовець	Пенсіонер	Підприємець	Військовий
30%	30%	20%	10%	10%
5. Відвідування центру зайнятості				
Рідко			Часто	
80%			20%	
6. Задоволення інформаційною базою центру зайнятості				
Так			Ні	
70%			30%	
7. Формат представлення інформації				
Консультації по телефону		На сайті центру зайнятості		Консультація в центрі зайнятості
20%		30%		50%
8. Методи інформування, які підвищують рівень інформованості				
На web-сайті центру зайнятості		В соціальних мережах		В пресі
50%		25%		25%
9. Потреба у допомозі консультанта під час відвідування центру зайнятості				
Так		Ні		Інколи
70%		10%		20%
10. Навички консультанта				
Знання місця розташування відділів та кабінетів		Розуміння функціоналу відділів		Знання найпоширеніших послуг центру зайнятості

15%	15%	70%
-----	-----	-----

Продовж.табл. Г.1

11. Негативні моменти у роботі центру зайнятості				
Низька якість обслуговування	Застаріла інформація на сайті центру	Не завжди можуть знайти необхідний відділ	Все подобається	Незручне місце розташування центру зайнятості
20%	13%	27%	20%	20%
12. Напрями розвитку центру зайнятості				
Відділи центру зайнятості, які найбільше користуються попитом	Розвиток сайту		Центр масових заходів	
30%	40%		30%	
13. Оцінка якості обслуговування				
Відмінно	Добре		Задовільно	
20%	30%		50%	