

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

**ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОПТИМІЗАЦІЇ  
ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЗАПОРІЗЬКОГО  
ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2319-ср  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
освітньо-професійної програми  
«Соціальна робота»  
В.Д. Константинов

Керівник: професор кафедри соціальної  
філософії та управління,  
доцент, д.філос.н. Капріцин І.І.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління,  
доцент, к.психол.н. Бойко Г.В.

Запоріжжя – 2020

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціології та управління  
Кафедра соціальної філософії та управління  
Рівень вищої освіти магістр  
Спеціальність 231 «Соціальна робота»  
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри соціальної філософії та  
управління

\_\_\_\_\_ Т.І.Бутченко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 року

**З А В Д А Н Н Я**  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ

Константинову Вадиму Дмитровичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Інформаційні технології оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості

керівник роботи Капріцин Ігор Іллч, д.філос.н., доцент,  
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «25» травня 2020 року № 605-с

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2020 року

3. Вихідні дані до роботи Маршавін Ю. Технологізація процесу надання соціальних послуг центрами зайнятості в умовах сучасного ринку праці. *Формування ринкової економіки* : зб. наук. праць. Спецвипуск. Проблеми економіки праці, соціально-трудова відносин та соціального захисту населення. Київ: 2008. 380 с; Маршавін Ю. Єдина технологія обслуговування населення в центрах зайнятості України. Київ: ІПК ДСЗУ. 2000. 300 с.;

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Вивчити історію дослідження розвитку інформаційних технологій працевлаштування клієнтів центром зайнятості. 2. Розкрити зміст основних понять дослідження: "інформаційні технології", "оптимізація", "працевлаштування", "клієнт", "центр зайнятості" 3. Визначити принципи та методи вивчення інформаційних технологій оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості. 4. Проаналізувати актуальну ситуація на ринку праці України. 5. Розглянути правові засади соціального забезпечення в сфері працевлаштування. 6. Визначити методологічні аспекти побудови процесів рекрутінга і аналіз досвіду комерційних структур. 7. Проаналізувати ефективність інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості. 8. Визначити напрями оптимізації інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

---

---

---

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Капріцин І.І., професор кафедри соціальної філософії та управління	25.05.2020	25.05.2020
Розділ 2	Капріцин І.І., професор кафедри соціальної філософії та управління	24.06.2020	24.06.2020
Розділ 3	Капріцин І.І., професор кафедри соціальної філософії та управління	26.09.2020	26.09.2020

7. Дата видачі завдання 25 травня 2020 року

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень –квітень 2020	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2020	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2020	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2020	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Липень – серпень 2020	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Вересень – жовтень 2020	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2020	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2020	<i>виконано</i>

Студент \_\_\_\_\_ В.Д. Константинов \_\_\_\_\_

Керівник роботи \_\_\_\_\_ І.І. Капріцин \_\_\_\_\_

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ І.С. Цапліна \_\_\_\_\_

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 88 сторінок, 50 позицій у списку літератури.

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ОПТИМІЗАЦІЯ,  
ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ, КЛІЄНТ, ЦЕНТР ЗАЙНЯТОСТІ

*Мета дослідження:* вивчення програмних технологій для оптимізації процесу супроводу клієнтів центру зайнятості та оптимізація процедури супроводу клієнта до працевлаштування.

*Об'єкт дослідження:* програмні технології процесу супроводу клієнтів центру зайнятості..

*Предмет дослідження:* технології працевлаштування клієнтів центрів зайнятості, визначення напрямів оптимізації інформаційних технологій працевлаштування.

*Методи дослідження:* аналіз, порівняння, аналіз статистичних даних.

*Гіпотеза:* Розвиток сучасного українського суспільства обумовлює необхідність спрощення системи обслуговування клієнтів і діджиталізацію процесів.

*Висновки:*

1. Для оптимізації процесів обслуговування клієнтів на етапі супроводження до працевлаштування, найоптимальніше використовувати ботів в меседжерах, що передбачає розробку функціоналу чат боту, який допоможе клієнту дізнаватися-узгоджувати час консультацій, редагувати його, отримувати довідкову інформацію.

2. Для успішності діджиталізації необхідно створити та вдосконалювати доступні програми оволодіння комп'ютерними навичками для усіх шарів населення, поширювати брошури, онлайн інструкції та відео на сайті центру зайнятості, забезпечити професійний супровід використання інформаційного потенціалу центру зайнятості.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	8
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ.....	10
1.1. Історія розвитку інформаційних технологій працевлаштування клієнтів центром зайнятості. ....	10
1.2. Зміст основних понять дослідження: “інформаційні технології”, ”оптимізація”, ”працевлаштування”, ”клієнт”, “центр зайнятості” .....	30
1.3. Принципи та методи вивчення інформаційних технологій оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості. ....	33
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ.....	35
2.1 Актуальна ситуація на ринку праці України.....	35
2.2 Правові засади соціального забезпечення в сфері працевлаштування.....	54
2.3 Методологічні аспекти побудови процесів рекрутингу і аналіз досвіду комерційних структур.....	62
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЗАПОРІЗЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ .....	71
3.1 Аналіз функціональності інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості .....	71
3.2 Пропозиції по оптимізації функціональності інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості.....	83
ВИСНОВКИ .....	90
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	94

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* Проблемна ситуація полягає в тому, що державні установи, в тому числі центр зайнятості недостатньо впроваджують інновації, нові програмні технології для обслуговування клієнтів що тягне за собою ряд негативних факторів:

— Нераціональне використання трудових ресурсів співробітників центрів зайнятості.

— Недостатній контроль супроводу клієнтів від першого контакту до працевлаштування.

Нові програмні технології дозволяють оптимізувати процес працевлаштування, підсилюють контроль за супроводженням клієнта від першого контакту з центром зайнятості до працевлаштування клієнта використовуючи більш дружелюбні інтерфейси, для обслуговування клієнтів.

*Об'єктом дослідження* виступають програмні технології процесу супроводу клієнтів центру зайнятості.

*Предметом дослідження:* є технології працевлаштування клієнтів центрів зайнятості, визначення напрямів оптимізації інформаційних технологій працевлаштування.

*Мета дослідження:* вивчення програмних технологій для оптимізації процесу супроводу клієнтів центру зайнятості та оптимізація процедури супроводу клієнта до працевлаштування.

Досягнення мети стало можливим завдяки вирішенню наступних *завдань* дослідження:

— вивчити історію дослідження розвитку інформаційних технологій працевлаштування клієнтів центром зайнятості.

— розкрити зміст основних понять дослідження: “інформаційні технології”, ”оптимізація”, ”працевлаштування”, ”клієнт”, “центр зайнятості”.

— визначити принципи та методи вивчення інформаційних технологій оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості.

- проаналізувати актуальну ситуація на ринку праці України.
- розглянути правові засади соціального забезпечення в сфері працевлаштування.
- визначити методологічні аспекти побудови процесів рекрутинга і аналіз досвіду комерційних структур, інших країн.
- проаналізувати ефективність інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості.
- визначити напрями оптимізації інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості..

*Гіпотеза дослідження:* Розвиток сучасного українського суспільства обумовлює необхідність спрощення системи обслуговування клієнтів і діджіталізацію процесів.

*Структура роботи* складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та додатків.

# РОЗДІЛ 1

## МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

### **1.1. Історія розвитку інформаційних технологій працевлаштування клієнтів центром зайнятості.**

Історія розвитку інформаційних технологій працевлаштування клієнтів центром зайнятості в Україні включає в собі два етапи, технологія ЄТОН(Єдина технологія обслуговування незайнятого населення) діюча з 2000 – 2007 роках. Також, як додаток до основної системи, введення пакет прикладних програм "Зайнятість" починаючи з січня 2003 року. ЄТНаСП (Єдина технологія надання соціальних послуг) була введена починаючи з 2007. Як додаток до основної системи була оновлена Єдина інформаційно-аналітична система служби зайнятості ЄІАС(.NET).

ЄТОН був основною технологією центру зайнятості з 2000 року по 2007 рік та базувався на загально визнаних принципах діяльності служб зайнятості європейських країн

Основна мета Єдиної технології обслуговування незайнятого населення (ЄТОН) — адаптованої до умов ринкової економіки системи соціального захисту та самозахисту населення і підвищення ефективності роботи державної служби зайнятості щодо надання соціальних послуг клієнтам, які шукають роботу, та роботодавцям [6, с. 9].

Основні загально визнані принципи діяльності служб зайнятості на яких базується ЄТОН [8, с. 70]:

- пріоритетність інтересів і потреб клієнтів служби зайнятості;
- урахування мотивів людини як особистості, її обставин, нахилів та здібностей;



— співробітництво клієнта і служби зайнятості — найефективніший і найкоротший шлях до працевлаштування;

— пріоритетність послуг центру зайнятості, пов'язаних з пошуком і підбором роботи, перед іншими видами послуг;

Єдина технологія обслуговування незайнятого населення працює за наступною схемою (Рис. 1.1):



Рис. 1.1. Схема єдиної технології обслуговування незайнятого населення

Основні засади ЄТОН у центрах зайнятості України [8, с. 86]:

- активізація власних зусиль клієнтів щодо влаштування свого життя, підвищення відповідальності людини перед собою, своєю сім'єю та суспільством;

- підвищення відповідальності фахівців ЦЗ за ефективність вжитих заходів та кінцеві результати роботи з клієнтами;

- зміцнення взаємодії з роботодавцями — основи підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості;

- раціоналізація розподілу персоналу служби зайнятості та використання його робочого часу;

- поділ потоків клієнтів залежно від мети відвідування центру зайнятості;

- поділ приміщень ЦЗ на функціональні сектори, в яких незалежно від площі приміщень, особливостей будинку ЦЗ здійснюються процедури і операції щодо обслуговування клієнтів;

Найважливішою засадою побудови ЄТОН є поділ клієнтів центру зайнятості на певні категорії:

- Працездатні громадяни працездатного віку, які не мають роботи і вперше звернулися до центру зайнятості або перебували на обліку і були зняті з обліку у зв'язку з працевлаштуванням та повторно звернулися до центру зайнятості;

- Громадяни, які зареєстровані як такі, що шукають роботу, і звернулися до центру зайнятості в призначений день;

- Громадяни, які раніше перебували на обліку в центрі зайнятості як безробітні, були зняті з обліку за власною заявою або у зв'язку з невідвідуванням центру зайнятості більше одного місяця, не працевлаштувалися і повторно звернулися до центру зайнятості протягом двох років з моменту першої реєстрації;

- Громадяни, які зареєстровані як безробітні і звернулися до центру зайнятості в призначений час;

- Громадяни, які працюють і бажають змінити місце роботи або шукають додаткову зайнятість (додатковий заробіток);
- Інваліди, які бажають працевлаштуватися;
- Громадяни, які звернулися до центру зайнятості за довідками.
- Керівники, які звернулися до центру зайнятості з метою реєстрації підприємств як платників внесків до Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття (ФЗДССУВБ) ;
- Керівники та працівники кадрових служб підприємств, які звернулися до центру зайнятості по допомогу в підборі персоналу;
- Роботодавці, які не мають прав юридичної особи та звернулися до центру зайнятості щодо реєстрації трудових договорів між працівником та фізичною особою;

Такий підхід зумовлений відмінністю у змісті технологічних процедур і операцій, що виконують конкретні фахівці центрів зайнятості при наданні тієї чи іншої послуги. Запропонований поділ клієнтів дав змогу запроваджувати цілеспрямовані дії спеціалістів центру зайнятості насамперед залежно від потреб клієнтів і ознак ситуації.

Враховуючи те, що центри зайнятості України розташовані в різних за площею, плануванням та іншими умовами приміщеннях, неможливо передбачити їх уніфіковане просторове розміщення. Однак, незалежно від цього, за ЄТОН у кожному центрі зайнятості створювалось 8 функціональних секторів, з яких основними є перші п'ять [6, с. 11]:

- довідково-консультаційний сектор;
- сектор самостійного пошуку вакансій;
- профорієнтаційний сектор;
- реєстраційно-приймальний сектор;
- сектор активної підтримки безробітних;
- сектор взаємодії з роботодавцями;
- сектор навчання та психологічного розвантаження персоналу;

— адміністративно-господарський сектор.

Починаючи з січня 2003 р., для центрів зайнятості всіх рівнів управління був впроваджений пакет прикладних програм "Зайнятість" (ППП "Зайнятість").

Основне завдання ППП "Зайнятість"— автоматизувати процес обслуговування клієнтів центру зайнятості. Можна виділити такі основні модулі [4, с. 97]:

- ведення безробітних;
- ведення підприємств, організацій, установ (модуль ПОУ);
- статистики;
- адміністрування;
- загальних налаштувань системи (модуль конфігурації).

Модуль ведення безробітних давав змогу виконувати такі операції:

— вести облік і заносити такі дані: ПІБ безробітного, адресу, професію за дипломом, останнє місце роботи, причину звільнення, загальний трудовий стаж за трудовою книжкою;

— вести журнал відвідувань безробітними центру зайнятості, вносити дані про вік, розмір допомоги по безробіттю, категорію безробітного;

— здійснювати підбір і перегляд вакансій;

— роздруковувати картки безробітних відповідно до вимог ЄТОН;

— вести комп'ютерний архів справ безробітних, облік громадських робіт;

У цьому режимі за допомогою фільтрів можливо було вибрати різні дані про безробітних, наприклад сформулювати запит за вимогами роботодавців із зазначенням ПІБ, адреси, телефону, професії, останнього місця роботи тощо.

Модуль ПОУ давав можливість [4, с. 98]:

— заносити і приймати звіти з перерахування і нарахування внесків до Фонду;

— вести облік надходжень доходів з занесенням до карток ПОУ;

— заносити акти перевірки ПОУ;

- заносити дані про прийнятих працівників за картками ПОУ;
- заносити списки вивільнених за картками ПОУ;
- заносити дані найманих працівників, працюючих з фізичними особами;
- заносити вакансії по підприємствах;
- роздруковувати картки вакансій відповідно до вимог ЄТОН;
- використовувати фільтр за різними ознаками.

Модуль адміністрування. Доступ повинен мати тільки адміністратор мережі, є різні можливості щодо упаковки, очистки баз, є функції архівування, зняття з архівів, індексування, можливість проглядати і редагувати довідники тощо.

Модуль статистики. Основні його функції полягають у формуванні різних необхідних форм статистичної звітності за всіма модулями відповідно до вимог діяльності центру зайнятості.

Модуль конфігурації. Обмежений доступ; дає змогу вводити базові параметри, які використовуються в роботі з іншими модулями: середню зарплату по регіону, процентні ставки Нацбанку, ставку внесків з найманих осіб і роботодавців, мінімальну допомогу та ін.

З 2007 р. була впроваджена Єдина технологією надання соціальних послуг (ЄТНаСП), яка продемонструвала високу ефективність і набула визнання широкого загалу спеціалістів центрів зайнятості, закордонних фахівців.

Єдина технологія надання соціальних послуг центрами зайнятості – це система форм, методів, способів діяльності, стандартних і уніфікованих процедур та операцій, які здійснюють підрозділи і спеціалісти центрів зайнятості базового рівня при наданні передбачених чинним законодавством соціальних послуг населенню і роботодавцям, оптимізації змісту і послідовності дій персоналу, їх координації, врахуванні індивідуальних якостей клієнтів та конкретної ситуації, що склалася у шукача роботи або роботодавця

на ринку праці з метою досягнення максимальної ефективності та якості послуг[8, с. 87].

В основу Єдиної технології були покладені наступні основні принципи[8, с. 88]:

— забезпечення інтегрального підходу до надання соціальних послуг, пов'язаних з активізацією безробітних та підвищенням їх конкурентоспроможності на ринку праці, із заходами щодо пошуку і підбору роботи;

— універсальність і стандартність процедур і операцій, виробничого середовища поза залежністю від категорії центра зайнятості, його приміщень, штатного складу при забезпеченні врахування особливостей місцевого ринку праці, інституційного середовища, що склалося у конкретному регіоні.

— пріоритетність послуг центру зайнятості щодо пошуку і підбору роботи перед іншими видами послуг;

— неухильне додержання вимог і положень законодавства України при наданні послуг клієнтам;

— гарантованого отримання громадянином соціальних послуг з пошуку та підбору роботи, інформаційно-консультаційних послуг, передбачених законодавством, незалежно від місця їхнього проживання згідно з чинним законодавством;

— зміцнення співробітництва служби зайнятості з клієнтами в пошуках найбільш ефективних шляхів працевлаштування;

— поєднання оптимальної організації праці персоналу центру зайнятості й змісту послуг, що надаються клієнтам, на кожному етапі їх обслуговування;

— забезпечення взаємодії з роботодавцями на основі взаємовигоди і роз'яснення соціальної значимості послуг центрів зайнятості;

— забезпечення високої відповідальності персоналу центрів зайнятості за досягнення кінцевого результату праці, створення умов для високопродуктивної праці.

Основні засади Єдиної технології надання соціальних послуг шукачам роботи та роботодавцям [24, с. 91]:

1. Активізація власних зусиль шукачів роботи щодо влаштування свого життя, підвищення їхньої відповідальності перед собою, своєю сім'єю та суспільством:

- навчання клієнтів методам і техніці самостійного пошуку роботи;
- розробка спеціалістами центрів зайнятості спільно із клієнтами Рекомендацій щодо сприяння працевлаштуванню для всіх клієнтів, для кого на момент звернення до ЦЗ в його базі даних немає підходящої роботи<sup>1</sup>;
- інформація клієнтами спеціалістів центрів зайнятості про дії щодо виконання Рекомендацій щодо сприяння працевлаштуванню;
- діяльність комісії з довготривалого безробіття, надання порад і рекомендацій клієнту, який довгий час не може працевлаштуватися, і його особистому консультанту;
- розширення кола інформації про вакантні місця шляхом створення єдиного банку даних і забезпечення вільного доступу кожного відвідувача до цієї інформації, а також наочна демонстрація ефективності засобів ЦЗ щодо сприяння працевлаштуванню безробітних;
- залучення незайнятих громадян до участі в оплачуваних громадських роботах.

2. Підвищення відповідальності фахівців ЦЗ за ефективність вжитих заходів та за кінцеві результати роботи з клієнтами:

- обговорення на засіданні спеціально призначеної комісії ЦЗ з довготривалого безробіття ефективності заходів, передбачених у Рекомендаціях щодо сприяння працевлаштуванню кожного із шукачів роботи, які тривалий час (3–6 місяців) перебувають на обліку в центрі зайнятості, а також підбору працівників на замовлені роботодавцями і робочі місця, які тривалий час не заповнюються центром зайнятості;

- покладення всіх функцій з безпосереднього обслуговування шукачів роботи і безробітних (крім профорієнтаційних послуг та залучення до підприємництва та самозайнятості) на спеціалістів з працевлаштування як особистих (персональних) консультантів конкретних клієнтів;

- урахування результатів роботи спеціалістів при проведенні в центрі зайнятості атестації, конкурсів на заміщення вакантних посад, формування резерву на висування, моральному та матеріальному заохоченні.

3. Зміцнення взаємодії з роботодавцями як основа підвищення ефективності діяльності ЦЗ.

- створення в центрах зайнятості спеціальних секторів з надання послуг роботодавцям;

- покладення всіх функцій з обслуговування роботодавців на спеціалістів по взаємодії з роботодавцями як особистих консультантів конкретних роботодавців;

- вивчення потреб роботодавців і надання допомоги з комплектування підприємств персоналом, у тому числі шляхом професійного навчання претендентів на роботу;

- ведення в центрах зайнятості спеціальних папок з інформацією про підприємства (далі – "Паспортів підприємств");

- інформування роботодавців про стан та основні тенденції локального ринку праці;

4. Раціоналізація розподілу персоналу служби зайнятості і використання його робочого часу:

- розподіл персоналу з урахуванням навантаження (кількості незайнятого населення та роботодавців, що припадають на одного працівника ЦЗ);

- покладення на спеціалістів з працевлаштування функцій особистих консультантів, що підвищує відповідальність спеціалістів за результати роботи з клієнтами;



- визначення норм часу на виконання конкретних технологічних процедур і операцій;

- спеціалізація та взаємозамінність фахівців ЦЗ на основі розподілу операцій, що виконуються, на прості елементи та систематичне навчання персоналу;

5. Розподіл потоків клієнтів залежно від мети відвідування центру зайнятості та потреб у сфері зайнятості:

- послуги з надання соціальних послуг щодо про консультування (профвідбору), залучення до підприємницької діяльності і самозайнятості здійснюються спеціалістами під час особистої зустрічі з клієнтами;

- надання центром зайнятості соціальних послуг безробітним щодо професійного навчання, оплачуваних громадських робіт не передбачає особистої зустрічі відповідних спеціалістів з безробітними, оскільки дані процедури виконує особистий консультант;

- створення в ЦЗ довідкового сектору, покладання на одного з фахівців довідково-диспетчерських функцій;

6. Розподіл приміщень ЦЗ на функціональні сектори, в яких, незалежно від площі та особливостей приміщень ЦЗ, виконуються визначені процедури і операції з обслуговування клієнтів:

- створення великих просторових секторів, де клієнтам можуть надаватися декілька послуг, насамперед тих, які спрямовані на активізацію їхніх зусиль у пошуку роботи, а також послуг з підбору необхідних працівників для роботодавців;

- уніфіковане за змістом інформаційне наповнення приміщень ЦЗ, що дає змогу клієнтам самостійно отримати максимум інформації, в тому числі про попит та пропозицію робочої сили, послуги центру зайнятості, а також допомагає їм чітко уявити свої права та обов'язки.

7. Надання клієнту (як шукачеві роботи, так і безробітному) соціальних послуг, передбачених чинним законодавством, незалежно від місця проживання особи:

— людина, яка не зареєстрована в ДСЗУ як безробітна та перебуває не за місцем постійного проживання, може звернутися до будь-якого центру зайнятості і отримати послуги з пошуку і підбору роботи та інформаційно-консультаційні послуги в межах чинного законодавства;

— всі дії стосовно безробітного вносяться у звичайному порядку центром зайнятості, що надає послуги до Особової справи безробітного, яка створена за місцем його постійного проживання. Засоби ЄІАС(.NET) дозволяють спеціалістам будь-якого центру зайнятості в межах визначених повноважень вносити інформацію до Особової справи клієнта незалежно від місця його реєстрації як безробітного. Клієнт засвідчує власним підписом одержану послугу у Додатку №1 до ПК, який роздруковується у центрі звернення.

8. Врахування особливостей кожної категорії, кожного прошарку шукачів роботи, кожної особистості, зокрема:

— працездатних громадян працездатного віку, які не мають роботи і вперше звернулися до центру зайнятості або перебували на обліку і були зняті з обліку у зв'язку з працевлаштуванням та повторно звернулися до центру зайнятості;

— осіб, які зареєстровані як такі, що шукають роботу і звернулись до центру зайнятості в призначений день;

— осіб, які працюють і бажають змінити місце роботи, або шукають додаткову зайнятість (додатковий заробіток), або навчаються і бажають працювати;

— осіб, які зареєстровані безробітними і звернулись до центру зайнятості в призначений час;

- людей з інвалідністю, які бажають працевлаштуватися, жінок, молоді, довготривалих безробітних, безробітних з числа сільського населення, найманих працівників у фізичних осіб;

- підприємств за видами економічної діяльності та особливостями виробничої діяльності тощо.

9. Врахування різних обставин, які можуть виникати в клієнтів і зумовлювати багатоваріантність можливого розвитку подій, при визначенні процедур з обслуговування конкретної категорії клієнтів та послідовності операцій:

- виконання відповідно до цих обставин суворо визначених варіантів дій фахівців;

- проведення розподілу клієнтів на певні потоки, визначення разом з клієнтами Рекомендацій щодо сприяння працевлаштуванню з врахуванням їх індивідуальності, професійних здібностей та емоційно-вольових якостей, проведення цілеспрямованих дій залежно від їхніх потреб та ситуації на ринку праці;

- чітке визначення змісту виробничих операцій, їх послідовності, розподіл функцій та обов'язки між працівниками ЦЗ, унормування часу на операції та процедури забезпечує надання клієнтам більш якісних послуг, спрямованих на оперативне працевлаштування та укомплектування вільних робочих місць.

Однак після впровадження ЄТНаСП відбулися істотні зміни в інституційному облаштуванні ринку праці, що вимагає проведення певних змін у зазначеній технології. Йдеться про оновлення платформи Єдиної інформаційно-аналітичної системи служби зайнятості ЄІАС(.NET), прийняття низки нормативно-правових актів, зміст і правові норми яких необхідно врахувати у ЄТНаСП.

Єдина інформаційно-аналітична система державної служби зайнятості України спрямована на створення єдиного інформаційного середовища у сфері ринку праці. ЄІАС(.NET) має загальний банк даних про підприємства, вільні

робочі місця та вакантні посади, про шукачів роботи з зазначенням їх професійно - кваліфікаційного складу, резюме шукачів роботи, в тому числі не зареєстрованих у центрах зайнятості, про навчальні заклади, які здійснюють професійне навчання безробітних громадян, у тому числі за направленням центрів зайнятості.

ЄІАС(.NET) дає змогу автоматизувати підбір роботи та претендентів на заміщення вакансій, зокрема і без присутності клієнта в центрі зайнятості та застосувати за бажанням клієнта СМС-сервіс розсилки інформації про підібрану роботу [24, с. 121]:

Центри зайнятості базового рівня виконують автоматизований пошук вакансій у загальнодержавній базі даних ЄІАС(.NET) з урахуванням професійного досвіду та спеціальностей, потреб та інтересів клієнтів. До того ж, ЄІАС(.NET) сприяє більш оперативному вибору клієнтами заходів, що прискорюють працевлаштування, а саме: з профінформації та профорієнтації, професійного навчання, оплачуваних громадських робіт, само- зайнятості, семінарів з техніки пошуку роботи. Завдяки ЄІАС(.NET) роботодавці мають змогу здійснювати автоматизований підбір претендентів на заміщення вільних робочих місць.

Використання засобів ЄІАС(.NET) забезпечує підвищення якості послуг за рахунок оптимізації процедур і операцій, виконуваних спеціалістами центрів зайнятості, та збільшення часу на індивідуальну роботу з клієнтами, їх інформування та консультування.

Основні принципи побудови ЄІАС(.NET) [8, с. 143].:

- модульність – система базується на взаємопов'язаних, але доволі незалежних підсистемах;
- інтеграція – усі підсистеми ЄІАС(.NET) інформаційно пов'язані між собою, що дає можливість багато разів і з різноманітними цілями використовувати введені дані;

— on-line-режим, що дає змогу одночасного формування та використання інформації необмеженого кола користувачів системи у режимі реального часу;

— гнучкість – система надає засоби для оперативної реєстрації доступів спеціалістів центру зайнятості до баз даних згідно з новими функціональними обов'язками або повноваженнями; регламентує функціональний склад їхніх робочих місць і право доступу до інформації відповідно до визначеного для кожного з них рівня компетенції;

— надійність – ЄІАС(.NET) створюється на основі сучасних технологій, що забезпечують збереження баз даних, їх обробку та використання, скасовує проміжні ланки передачі інформації (відносно із ЄІАС), її обмін між центрами зайнятості одного та різних рівнів ієрархії та іншими зацікавленими організаціями;

— технологічність – використання Інтернет-сервісу забезпечує підключення широкого кола спеціалістів центрів зайнятості, розширення функцій системи, спрощення її функціонування;

— відкритість – опис програмного забезпечення здійснюється із застосуванням міжнародних промислових стандартів, програмне забезпечення відкрите до адаптації, змін та розвитку;

— наступність – за допомогою програм-шлюзів, що використовуються в ЄІАС, надається можливість автоматизованого завантаження комп'ютерної інформації, яка використовується в системах інших розробників програмних продуктів.

ЄІАС(.NET) складається з таких підсистем[8, с. 147].:

1. "Обслуговування осіб", що забезпечує автоматизацію процесу організації прийому клієнтів, надання комплексу соціальних послуг шукачам роботи, автоматичне формування бази даних про осіб, зареєстрованих у центрі зайнятості;

2. "Робота з роботодавцями", що забезпечує автоматизацію процесу організації прийому роботодавців та їх представників, формування банку вакансій та надання соціальних послуг ПОУ і фізичним особам, в тому числі реєстрації трудових договорів з найманими працівниками, навчальним закладам;

3. "Нарахування та виплати", що забезпечує автоматизацію процесу нарахування матеріального забезпечення на випадок безробіття;

4. "Статистика та аналітика", що забезпечує автоматизацію (на рівнях базовому, регіональному і державному) процесу формування статистичних та аналітичних звітів, інформаційне забезпечення прогнозування розвитку ринку праці, аналіз формування та витрат Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття;

5. "Довідники", що забезпечує внесення на державному рівні єдиних параметрів для використання їх по всій системі державної службі зайнятості щодо ЄДРПОУ, Класифікатору професій, навчальних закладів, державних установ і організацій тощо, що дає змогу спростити процес обслуговування клієнтів та запровадити єдині технологічні підходи при обслуговуванні клієнтів, розрахунки матеріального забезпечення на випадок безробіття тощо;

6. "Обмін даними", що забезпечує автоматизацію процесів обміну даними з ДПА, ПФУ та ін. установами;

7. "Фільтри", що є уніфікованим загальним модулем для пошуку необхідної інформації по всіх підсистемах;

8. "Організація роботи ЦЗ", що забезпечує автоматизацію процесу диспетчеризації прийому клієнтів ЦЗ, рух Особових справ, ведення реєстру працівників БЦЗ з визначенням їх ролей в ЄІАС(.NET) та прав доступу до виконання окремих функцій, формування добового наказу, звіту про навантаження на спеціалістів ЦЗ тощо;

9. "Організація роботи ДСЗ", що забезпечує розподіл прав доступу відповідно до рівнів базового, регіонального, державного, уніфікацію ролей спеціалістів і функцій, що вони виконують;

10. "Управління фінансами";
11. "Бухгалтерський облік";
12. "Кадри";
13. "Документообіг та канцелярія";
14. "Адміністрування та взаємодія";
15. "Ведення нормативно-довідкової інформації", що є загальним модулем для всіх перелічених вище;

Підтримка функцій державної служби зайнятості з надання соціальних послуг здійснюється засобами групи підсистем "Соціальні послуги та Фонд" ЄІАС(.NET), а саме [24, с. 128]:

- організація прийому осіб, які звернулися до служби зайнятості;
- надання інформаційних, профорієнтаційних послуг;
- пошук інформації про підходящу роботу;
- організація центрами зайнятості професійного навчання;
- взаємодія з роботодавцями для збору інформації про вакансії, бронювання робочих місць, формування ФЗДССУВБ, організацію професійного навчання;
- підбір кадрів на вільні робочі місця на замовлення роботодавців;
- нарахування та інформаційна підтримка організації всіх видів матеріального забезпечення безробітних і фінансування соціальних послуг;
- ЄІАС підтримує також функції, виконання яких сприятиме успішному наданню соціальних послуг клієнтам, а саме:
  - контроль формування ФЗДССУВБ;
  - ведення електронних Паспортів підприємств, організацій, установ;
  - формування статистичних та аналітичних звітів;
  - організація документообігу, ведення та облік Особових справ безробітних;
  - ведення та облік карток надання послуг роботодавцям;

ЄІАС(.NET) дає можливість розмежування інформаційного забезпечення функцій між ієрархічними рівнями центрів зайнятості.

На базовому рівні можливе [24, с. 147]:

- інформаційне забезпечення надання соціальних послуг клієнтам шукачам роботи і роботодавцям та їх реєстрація;
- формування оперативної бази даних про вакансії та клієнтів, а також про надані їм послуги;
- організація дострокового виходу на пенсію працівників, які втратили роботу у зв'язку зі змінами в організації виробництва і праці, та формування бази даних про таких осіб;
- аналіз надходження коштів у Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття; розрахунок показників статистичної звітності, формування бази даних про платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та обсяги надходження коштів;
- здійснення прогнозу обсягів послуг із сприяння зайнятості населенню на наступний рік;
- формування статистичних звітів;
- нарахування та інформаційна підтримка виплати всіх видів матеріального забезпечення безробітних;

На регіональному рівні можливе:

- узагальнення інформації центрів зайнятості базового рівня і створення єдиної для регіону бази даних про клієнтів, вакансії, навчальні заклади, які здійснюють профнавчання; про надходження та витрати коштів ФЗДССУВБ; інформації про підтримку підприємництва та самозайнятості безробітних;
- формування статистичних звітів;
- інформаційна підтримка виплати всіх видів матеріального забезпечення безробітних;



- підготовка матеріалів для укладення договорів з роботодавцями, навчальними закладами та іншими партнерами, організація контролю за їх виконанням;

- розрахунки з Пенсійним фондом по витратах, пов'язаних із достроковим виходом на пенсію працівників, які втратили роботу у зв'язку зі змінами в організації виробництва і праці;

- розробка бюджетних програм центрів зайнятості регіону, здійснення розрахунків до програм зайнятості та формування відповідного кошторису.

На державному рівні можливе:

- формування статистичних звітів;

- узагальнення інформації центрів зайнятості базового і регіонального рівня і створення єдиної бази даних про клієнтів, вакансії, навчальні заклади, які здійснюють профнавчання, надходження та витрати коштів ФЗДССУВБ, інформації про підтримку підприємництва та само-зайнятості безробітних;

- інформаційна підтримка виплати всіх видів матеріального забезпечення безробітних;

- інформаційне забезпечення бюджетної програми державної служби зайнятості, розрахунків до програм зайнятості та формування відповідного кошторису.

ЄІАС(.NET) надає центрам зайнятості такі додаткові можливості, які сприяють покращенню якості соціальних послуг та забезпеченню стандартів їх надання[24, с. 117]:

- більш оперативне працевлаштування завдяки автоматизації підбору роботи у загальнодержавній базі даних, в тому числі без присутності клієнта в центрі зайнятості;

- розширення бази даних центру зайнятості про вільні робочі місця за рахунок охоплення вакансій з усіх регіонів України;

— якісніший підбір роботи клієнтам, оскільки забезпечується врахування більш широкого кола вимог роботодавців до працівників та вимог претендентів на роботу;

— збільшення часу спеціалістів центрів зайнятості базового рівня на ефективну взаємодію з клієнтами завдяки здійсненню в автоматичному режимі процесів формування статистичних звітів, нарахування всіх видів матеріального забезпечення безробітних та можливості передачі цих функцій із базового рівня на регіональний;

— посилення контролю за дотриманням спеціалістами центрів зайнятості вимог чинного законодавства в процесі прийняття рішень щодо клієнтів ЦЗ, за договірною роботою завдяки використанню затверджених стандартів документів, автоматизації підбору оптимальних рішень з надання статусу безробітного, за визначенням матеріального забезпечення і соціальних послуг клієнтам;

— обмеження некомпетентного втручання в процес формування Особових справ клієнтів та інших документів, які відбивають діяльність спеціалістів центру зайнятості, зменшення імовірності помилок та зловживань завдяки чіткому розподілу функцій і регламентації доступу фахівців до баз даних;

Інтернет-портал державної служби зайнятості [19] України забезпечує більшу поінформованість суспільства про її роботу як виконавчої дирекції Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття, підвищує якість соціальних послуг, забезпечує моніторинг громадської думки та надійний зворотний зв'язок із споживачами послуг центрів зайнятості.

Рубрики ресурсу сформовані таким чином, щоб інформаційні матеріали, що висвітлюються в них, мали чітке спрямування залежно від цільових груп – потенційних клієнтів, для яких призначені соціальні послуги, а також засобів масової інформації, міжнародних організацій, експертів, інших категорій користувачів.

Інтернет портал включає низку Інтернет-сервісів [19]:

— сервіс "Робота" передбачає розміщення інформації про вакансії, в тому числі на роботи тимчасового характеру, інформаційне забезпечення пошуку і підбору робочої сили і роботи, а також дає можливість отримання на свою електронну поштову скриньку інформації про нові вакансії і розміщення резюме нових шукачів роботи, які зареєструвалися в центрах зайнятості;

— сервіс "Прес-центр" призначений для інформування населення, засобів масової інформації про діяльність державної служби зайнятості: анонси подій, новини, огляд матеріалів ЗМІ;

— сервіс "Інформація про державну службу зайнятості" призначений для надання інформації про центри зайнятості та їхні підрозділи, режим і регламент роботи керівників і спеціалістів центрів зайнятості, які надають послуги клієнтам, а також інформацію про діяльність Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття та про міжнародну співпрацю;

— сервіс "Послуги роботодавцям" передбачає інформування роботодавців про послуги, що їх надає державна служба зайнятості, про стан співпраці з центрами зайнятості, сплату єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, форми документів, що подають до центрів зайнятості підприємства, установи, організації, інші роботодавці;

— сервіс "Послуги населенню" дає можливість громадянам, у т.ч. особам з інвалідністю, отримати інформацію щодо соціальних послуг, зокрема з профорієнтації та профнавчання, які надає державна служба зайнятості, забезпечує підбір роботи за певними ознаками та вимогами особи, організацію громадських, сезонних робіт, про ризики роботи за кордоном;

— сервіс "Центри професійно-технічної освіти" надає можливість громадянам, у т.ч. особам з фізичними вадами, отримати інформацію щодо можливостей проходження профнавчання у сучасних закладах для підготовки дорослого населення, відповідно до потреб ринку праці;

- "Корисні веб-джерела" містить перелік сайтів та порталів, за допомогою яких виконується пошук роботи та працівників;
- сервіс "Консультаційний центр" призначений для роз'яснювальної і консультаційної роботи з громадськістю;
- сервіс "Фотогалереї" містить фотоматеріали про важливі події та заходи, які проводить державна служба зайнятості;
- сервіс "Нормативно-правова база" призначений для пошуку нормативно-правових документів в електронному вигляді;
- сервіс "Підписка" дає можливість користувачеві отримувати на свою електронну поштову скриньку матеріали, які його цікавлять;
- сервіс "Реєстрація" забезпечує отримання адресної інформації особам, які зареєстровані як користувачі порталу;
- сервіс "Веб-сайти регіональних центрів зайнятості" дає можливість ознайомитися з детальною інформацією про стан та особливості регіональних ринків праці.

## **1.2. Зміст основних понять дослідження: "інформаційні технології", "оптимізація", "працевлаштування", "клієнт", "центр зайнятості".**

Як і вивчення будь-якого явища передусім потребує чіткого обґрунтування та визначення основних понять, так і подальший розгляд інформаційних технологій оптимізації працевлаштування неможливе без виявлення сутності основних понять, які будуть зустрічатися під час подальшого дослідження. Такими поняттями є "інформаційні технології", "оптимізація", "працевлаштування", "клієнт", "центр зайнятості". Тому доцільно буде перейти до їхнього тлумачення та описати різноманітні наукові підходи до їх значення.

Інформаційна технологія - цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації,

розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування [24].

Під інформаційними технологіями також розуміється переробка інформації на базі комп'ютерних обчислювальних систем.

Надалі термін «Інформаційна технологія» буде вживатися в сенсі цілеспрямованої організованої сукупності інформаційних процесів на базі комп'ютерних обчислювальних систем

Термін «оптимізація» визначається як сукупність процесів, спрямованих на модернізацію та поліпшення існуючих механізмів досягнення бажаного результату. Оптимізацію можна застосовувати практично в будь-якій сфері діяльності.

Також оптимізація - процес максимізації вигідних характеристик, співвідношень (наприклад, оптимізація виробничих процесів і виробництва), і мінімізації витрат.

Завдання оптимізації сформульовані, якщо задані: критерій оптимальності (економічний, технологічні вимоги - вихід продукту, вміст домішок в ньому та ін.).

Варіюють параметри оптимізації (наприклад, температура, тиск, величини вхідних потоків в процесах переробки гірського і ін. сировини), зміна яких дозволяє впливати на ефективність процесу; математична модель процесу; обмеження, пов'язані з економічними і конструктивними умовами, можливостями апаратури

Надалі, термін «оптимізація» буде використовуватись в співвідношенні до визначення терміну «інформаційні технологію», та буде мати наступний зміст:

Оптимізація це модернізація, поліпшення інформаційних процесів з метою поліпшення, максимізації необхідних характеристик [24].

Термін «працевлаштування» згідно Закону України - комплекс правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на забезпечення реалізації права особи на працю [15].

Надалі термін «працевлаштування» буде вживатися в контексті інформаційних технологій, та буде мати наступний зміст:

Працевлаштування це комплекс правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на забезпечення реалізації права особи на працю, який виконується на базі організованої сукупності інформаційних процесів.

Термін «Клієнт» трактується як користувач послуг у психології, соціальній роботі та інших немедичних галузях, який не є пацієнтом, та користується відповідними правами.

В Законі України «Про зайнятість населення» від 2013 року, дається визначення терміну безробітний у наступному контексті [15]:

«Безробітний» - особа віком від 15 до 70 років, яка через відсутність роботи не має заробітку або інших передбачених законодавством доходів як джерела існування, готова та здатна приступити до роботи [15].

Надалі термін клієнт буде мати наступне значення – це особа віком від 15 до 70 років, яка через відсутність роботи не має заробітку або інших передбачених законодавством доходів як джерела існування, готова та здатна приступити до роботи, та є користувачем послуг центра зайнятості та користується правами наданими згідно чинного законодавства України.

Визначення терміну «центр зайнятості» дається в Законі України «Про зайнятість населення» від 2013 року, та має наступну сутність [15].

Центр зайнятості це територіальний орган центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, районах, районах у містах, містах та є юридичними особами публічного права.

### **1.3. Принципи та методи вивчення інформаційних технологій оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості.**

Дослідження інформаційних технологій оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості відбувалось в рамках об'єктивно визначених принципів, а саме:

Принцип об'єктивності ґрунтується на повному відображенні реальності. Даний принцип у роботі розкриває та показує процеси і явища такими, якими вони є насправді, без упередженості, у всьому їх розмаїтті, а також різногранності зв'язків і відносин. Цей принцип буде застосовуватись у роботі при аналізі фактичних даних, в моменті побудові гіпотез та при оцінці результатів виконаних досліджень.

Термінологічний принцип ґрунтується на вивченні історії походження термінів, їх значення та підходи до вживання. Також цей принцип дозволяє розробити своє або уточнити необхідний зміст та обсяг поняття. Він передбачає встановлення зв'язку між різними поняттями, їх субординацію, місце в понятійному апараті. Під час дослідження доцільно використати цей метод в процесі аналізу основних понять, де можна побачити їх взаємодію, доповнення, а також виконати операціоналізацію.

Принцип структурності означає спосіб зв'язку, його закономірність між наявними виділеними частинами одного цілого. Цей принцип забезпечить єдність всієї системи, що передбачає її особливості та внутрішню побудову. Такий принцип доцільно використати при побудові структури проекту, щоб максимально влучно наблизитись до найбільш успішної системи.

В процесі виконання дослідження було застосовано такі наукові методи, які є об'єктивними та необхідними для отримання якісного результату, а саме:

Метод аналіз – один із головних методів дослідження. Це метод пізнання за допомогою розчленування частин інформації на певні складові частини. Метод аналізу у даному дослідженні буде застосовуватись у всіх його

елементах. Більша увага буде приділятися даному методу при обробці результатів та складання подальшого плану роботи.

Метод порівняння – це метод, який означає встановлення відмінностей між об'єктами дослідження. Це відбувається за допомогою органів чуття, так і за допомогою спеціальних пристроїв. Такий метод доцільно застосовувати при дослідженні клієнтів центру зайнятості за віковими категоріями для розширення спектру впливу на них. Також цей метод можна використовувати при аналізі стану проблеми в Україні та за кордоном.

Отже, дані про стан наукової розробки дають змогу зрозуміти на якому етапі знаходиться вирішення проблеми дослідження, що вдалось або не вдалось покращити та яким чином це відбувалось. Було з'ясовано, що процеси працевлаштування клієнтів центру зайнятості населення можуть бути спрощені та автоматизовані завдяки сучасним інформаційним технологіям.

Проаналізувавши основні поняття дослідження стало зрозуміло їх суть, походження та значення.

Правильно визначені принципи наукової роботи дозволяють окреслити рамки дослідження, а методи забезпечують дію.



## РОЗДІЛ 2

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

#### 2.1 Актуальна ситуація на ринку праці України

Ринок праці – це система суспільних відносин, пов’язаних з купівлею і продажем трудових послуг працівників. У класичному розумінні ринок праці – це сфера формування попиту і пропозиції на робочу силу. Він охоплює всі категорії працездатного населення, яке готове працювати за наймом або в режимі самозайнятості. Ринок праці є механізмом розподілу трудових ресурсів за галузями народного господарства з урахуванням професійної підготовки та кваліфікації працівників [2. с 45].

Основними функціями сучасного ринку праці є такі (Рис 2.1) [2]:



Рис. 2.1. Основні функції сучасного ринку праці

- суспільного поділу праці – розмежування роботодавців і найманих працівників за професіями, спеціальностями, галузями, регіонами;
- інформаційна – надання інформації щодо умов найму, рівня заробітної плати, вимог до якості робочої сили;
- посередницька – встановлює зв'язок між роботодавцями та найманими працівниками для задоволення взаємних інтересів та потреб щодо вигідних умов купівлі-продажу товару «робоча сила»;
- ціноутворююча – встановлює рівновагу між попитом і пропозицією робочої сили; під впливом дії закону вартості відбувається визначення витрат праці на відтворення робочої сили;
- регулююча – впливає на формування пропорцій суспільного виробництва, розвиток регіонів, сприяючи переміщенню робочої сили з одних регіонів в інші;

— стимулююча – ринок вимагає якісної робочої сили, стимулюючи найманих працівників поліпшувати свій професійний рівень знань та вмінь, кваліфікованість, компетентність.

В умовах ринкової економіки на ринку праці повинно мати місце:

— забезпечення працюючого населення доходами, що дає можливість задовольняти їх соціально-економічні потреби;

— зменшення соціальної нерівності в суспільстві та забезпечення соціально-економічної стабільності;

— максимально ефективного використання трудового потенціалу країни.

Суттєвий вплив на розвиток національного та світового ринків праці мають: глобалізація; посилення конкуренції; розвиток економіки знань та інформаційних технологій; структурна перебудова економіки; прискорене економічне зростання; науково-технічний прогрес; інформатизація суспільства; державне регулювання.

Сучасний ринок праці України характеризується дисбалансом між попитом та пропозицією робочої сили, який відображається у професійно-кваліфікаційній невідповідності. Це призводить до підвищення структурного безробіття, що негативно впливає на ефективність функціонування економіки, зниження виробництва товарів та послуг, скорочення ВВП. Для нашої держави також актуальними є внутрішні чинники соціально-економічної нестабільності, пов'язані зі зниженням рівня життя та зайнятості, територіальними диспропорціями між попитом та пропозицією на ринку праці, загостренням ситуації на локальних ринках праці.

На жаль, з часу незалежності України національна економіка не розвивалася на основі інноваційних технологій та економіки знань, що вплинуло на розвиток неефективних виробництв і, відповідно, малопродуктивних робочих місць. Нормативно-правові та інституційні обмеження в соціально-трудоій сфері не сприяють забезпеченню гнучкості робочого часу та поширенню нестандартних форм зайнятості в офіційній економіці.

Відбуваються багатовекторні й широкомасштабні зміни на ринку праці, які, однак, далеко не завжди відповідають інтересам найманих працівників. Так, набуває небачених раніше масштабів застосування нестандартних форм зайнятості та режимів робочого часу й атипових трудових договорів. Поширення зазначених форм зайнятості та трудових договорів чимраз частіше стає наслідком як реальних змін у структурі виробництва й організаційно-економічних особливостей його функціонування, так і послаблення співвідношення сил роботодавців і найманих працівників унаслідок слабкості (неадекватності) національного законодавства у сфері праці та зниження ролі соціального діалогу. Трудове законодавство має тенденцію до лібералізації, а колективно-договірне регулювання не охоплює всього різноманіття форм зайнятості, які є реальністю сьогодення.

За даними Державної служби статистики України, кількість зайнятого населення у віці 15-70 років у 2019 році, у порівнянні з 2018 роком, зросла на 217 тис. осіб та становила 16,6 млн осіб. Рівень зайнятості зріс з 57,1% до 58,2% населення відповідного віку. Зростання рівня зайнятості відбулося в усіх регіонах [19].

Найвищий рівень зайнятості спостерігався у м. Києві (63,1%), Харківській (62,1%), Сумській (59,8%) та Дніпропетровській (59,5%) областях, а найнижчий – у Волинській та Донецькій (відповідно, по 50,9%) областях [19].

Зростання обсягів та рівня зайнятості відбулося як у міських поселеннях, так і у сільській місцевості. У міських поселеннях кількість зайнятого населення у віці 15-70 років збільшилася на 143 тис. осіб (до 11,4 млн осіб), а рівень зайнятості зріс з 58,1% до 59,1%. У сільській місцевості - кількість зайнятого населення збільшилася на 74 тис. осіб (до 5,2 млн осіб), рівень зайнятості зріс з 55,0% до 56,2%.

Кількість безробітного населення (за методологією МОП) у віці 15-70 років у 2019 році, у порівнянні з 2018 роком, скоротилася на 91 тис. осіб та становила 1,5 млн осіб. Рівень безробіття (за методологією МОП) скоротився з

8,8% до 8,2% робочої сили. Скорочення рівня безробіття відбулося в усіх регіонах. (Рис. 2.2):

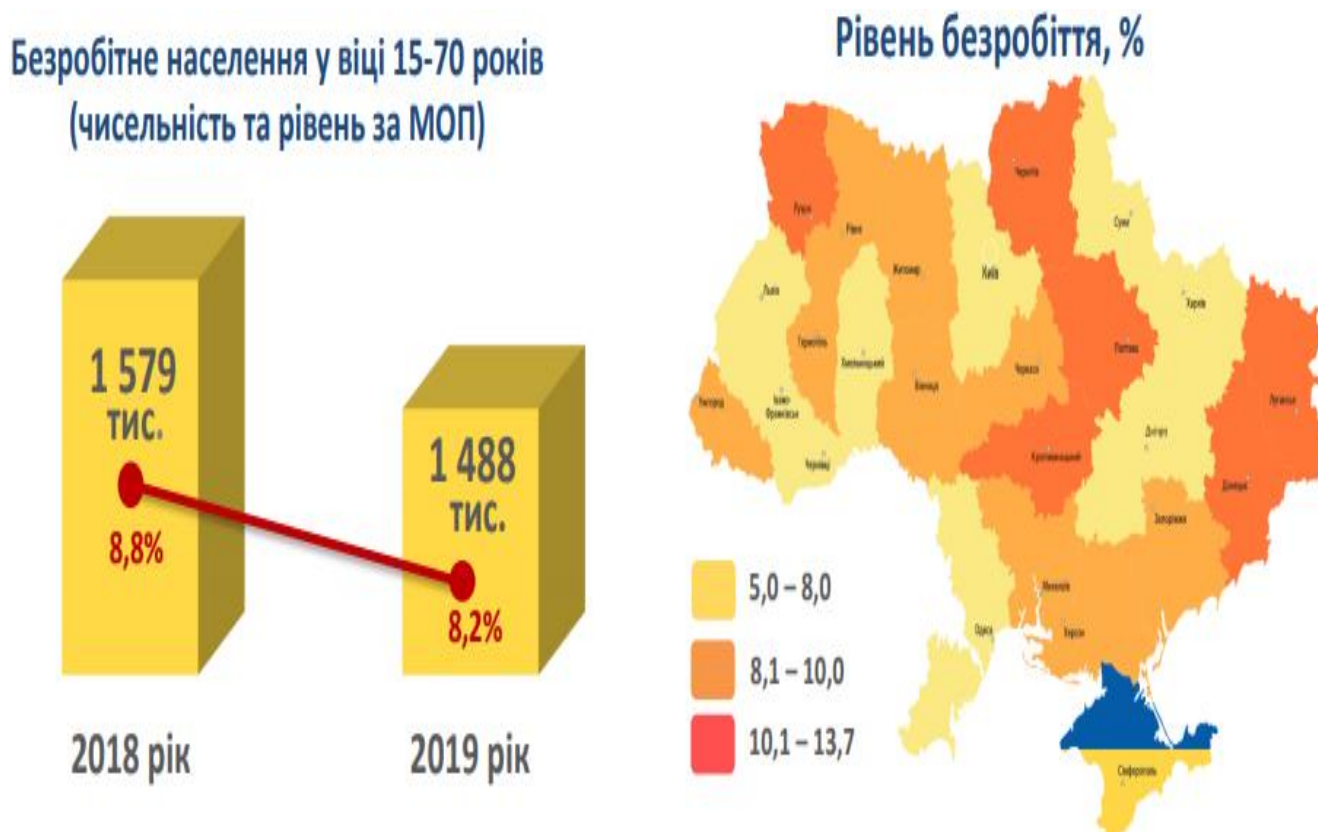


Рисунок 2.2- Безробітне населення у віці 15-70 років за 2018-2019 рік

Найнижчий рівень безробіття спостерігався у Харківській області (5,0%), м. Києві (5,8%), Одеській та Київській областях (відповідно, по 5,9%), а найвищий – у Луганській (13,7%), Донецькій (13,6%), Кіровоградській (11,0%), Полтавській та Волинській областях (відповідно, по 10,6%).

Скорочення рівня безробіття відбулося серед громадян віком від 15 до 39 років, в той же час серед осіб віком 40-49 років рівень безробіття зріс з 7,7% до 8,4%, серед осіб 50-59 років – з 7,4% до 8,0%.

Найнижчий рівень безробіття спостерігався серед осіб у віці 30-34 роки (7,3%), в той же час серед молоді до 25 років цей показник становив 15,4% робочої сили відповідного віку (майже удвічі вище, ніж серед усього населення).

Необхідно відмітити, рівень безробіття в Україні залишається вищим за середній по країнах Європейського союзу, де цей показник знизився з 7,3% до

6,7%, зокрема серед молоді у віці до 25 років – з 15,2% до 14,4% робочої сили відповідного віку [19].

Середній розмір заробітної плати штатних працівників в Україні у грудні 2019 року, порівняно з відповідним місяцем минулого року, зріс на 16% та становив 12,3 тис. гривень. При цьому, існують суттєві регіональні диспропорції в оплаті праці. Заробітну плату у розмірі вищій за середній по країні отримували лише працівники у м. Києві (18,9 тис. грн), Київській (13,3 тис. грн), Донецькій (13,2 тис. грн), Миколаївській (12,8 тис. грн) областях. В інших регіонах країни заробітна плата коливалася від 9 тис. до 12 тис. гривень (Рис. 2.3):

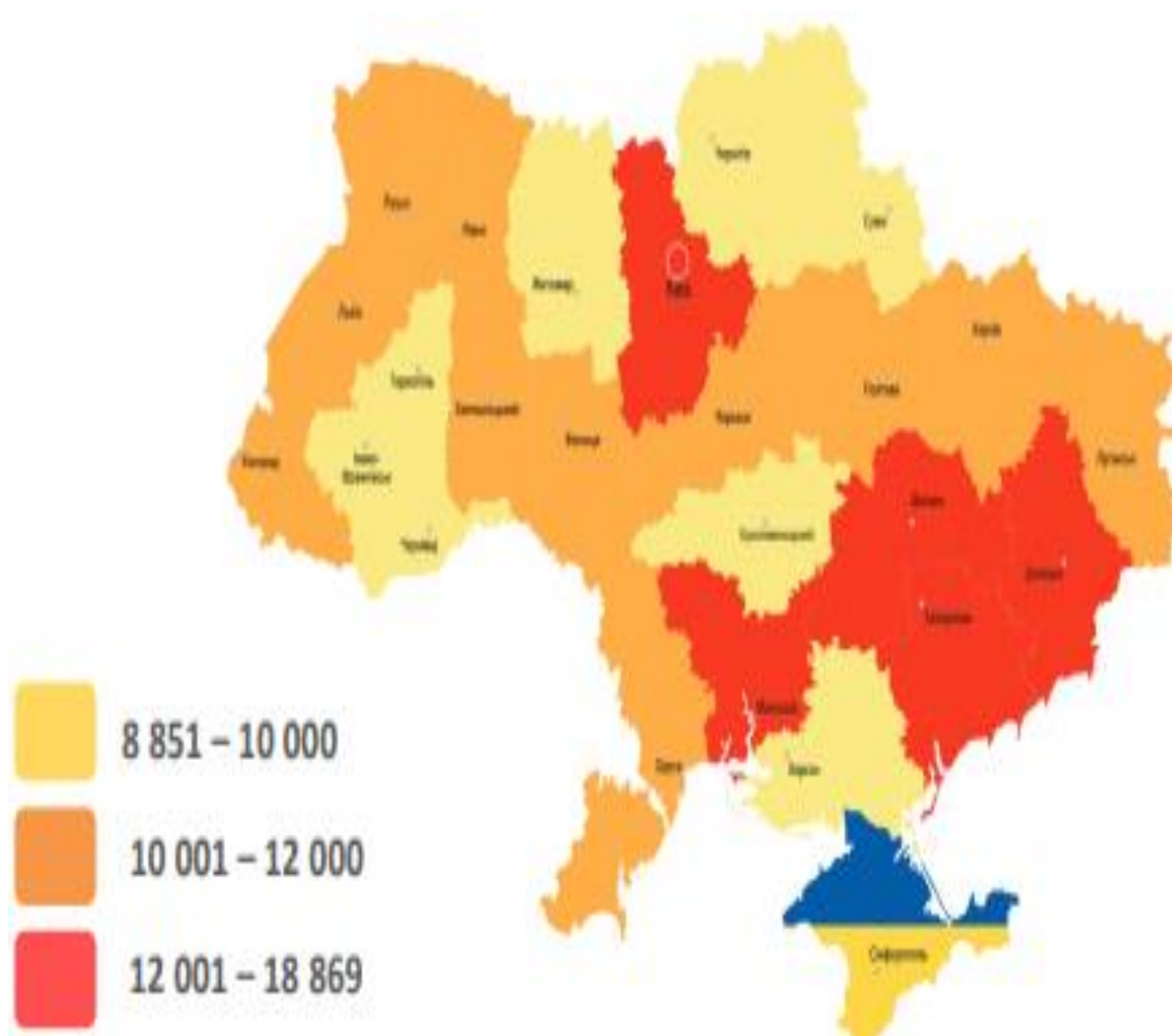


Рисунок 2.3 - Середній розмір заробітної плати за регіонами за 2019 рік

Серед видів економічної діяльності, найвищою заробітна плата була у фінансовій та страховій діяльності (22,2 тис. грн), у сфері державного управління й оборони (20,4 тис. грн), у сфері інформації та телекомунікацій (19,6 тис. грн). Найнижчою – у тимчасовому розміщенні й організації харчування, в охороні здоров'я та наданні соціальної допомоги, у сільському, лісовому та рибному господарстві (7-9 тис. грн.) (Рис, 2.4):



Рис. 2.4. Середній розмір зарплатної плати за 2019 рік за видами економічної діяльності

За видами промислової діяльності найвища зарплатна плата пропонувалася у виробництві основних фармацевтичних продуктів і препаратів (21,4 тис. грн.), постачання електроенергії, газу, пари (20,2 тис. грн) та у добувній промисловості (16,2 тис. грн.), найнижчою – у текстильному виробництві, виробництві одягу, виробів зі шкіри та інших матеріалів (7,8 тис.



грн). У середньому по промисловості заробітна плата становила 13,7 тис. грн (Рис. 2.5):



Рис.2.5. Середній розмір заробітної плати за 2019 рік за видами промисловості

За даними Державної служби статистики України, кількість зайнятого населення у віці 15-70 років у I півріччі 2020 року, у порівнянні з I півріччям 2019 року, скоротилася на 430 тис. осіб та становила 16,1 млн осіб. Рівень зайнятості населення у віці 15-70 років скоротився з 57,9% до 56,7% (Рис. 2.6):

## Зайняте населення у віці 15-70 років (чисельність та рівень)

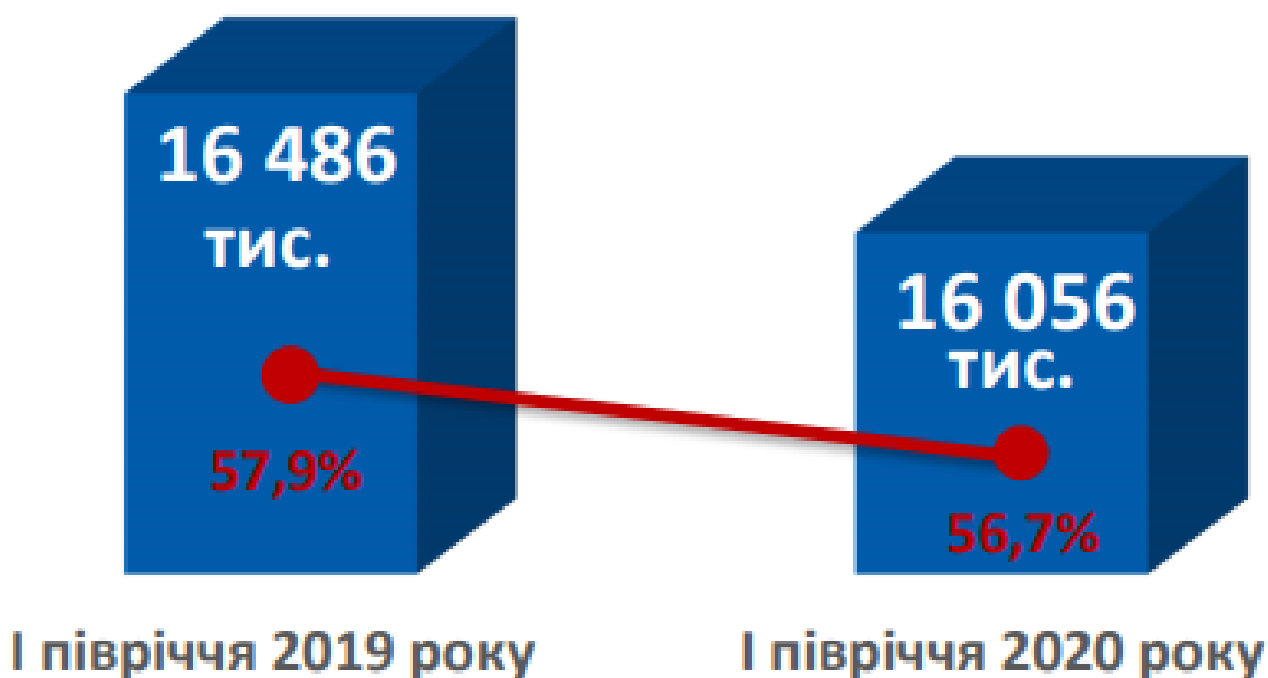


Рис. 2.6. Безробітне населення у віці 15-70 років за 2019-2020 рік

Рівень зайнятості скоротився в усіх регіонах. Найвищий рівень зайнятості спостерігався у м. Києві (62,1%), Харківській (60,8%), Дніпропетровській (58,4%) та Київській (58,2%) областях, а найнижчий – у Донецькій (48,9%) та Волинській (49,2%) областях.

Скорочення рівня зайнятості відбулося серед громадян усіх вікових груп, за винятком осіб віком 50- 59 років, серед яких цей показник зріс з 67,0% до 68,6%. Найвищий рівень зайнятості спостерігається серед осіб віком від 30 до 50 років (від 76% до 79%), а найнижчий – серед осіб у віці 60-70 років (13,6%) та у віці 15 - 24 роки (26%). Низький рівень зайнятості молоді обумовлений тим, що значна кількість осіб у цьому віку навчається та не входить до складу робочої сили (Рис. 2.7):

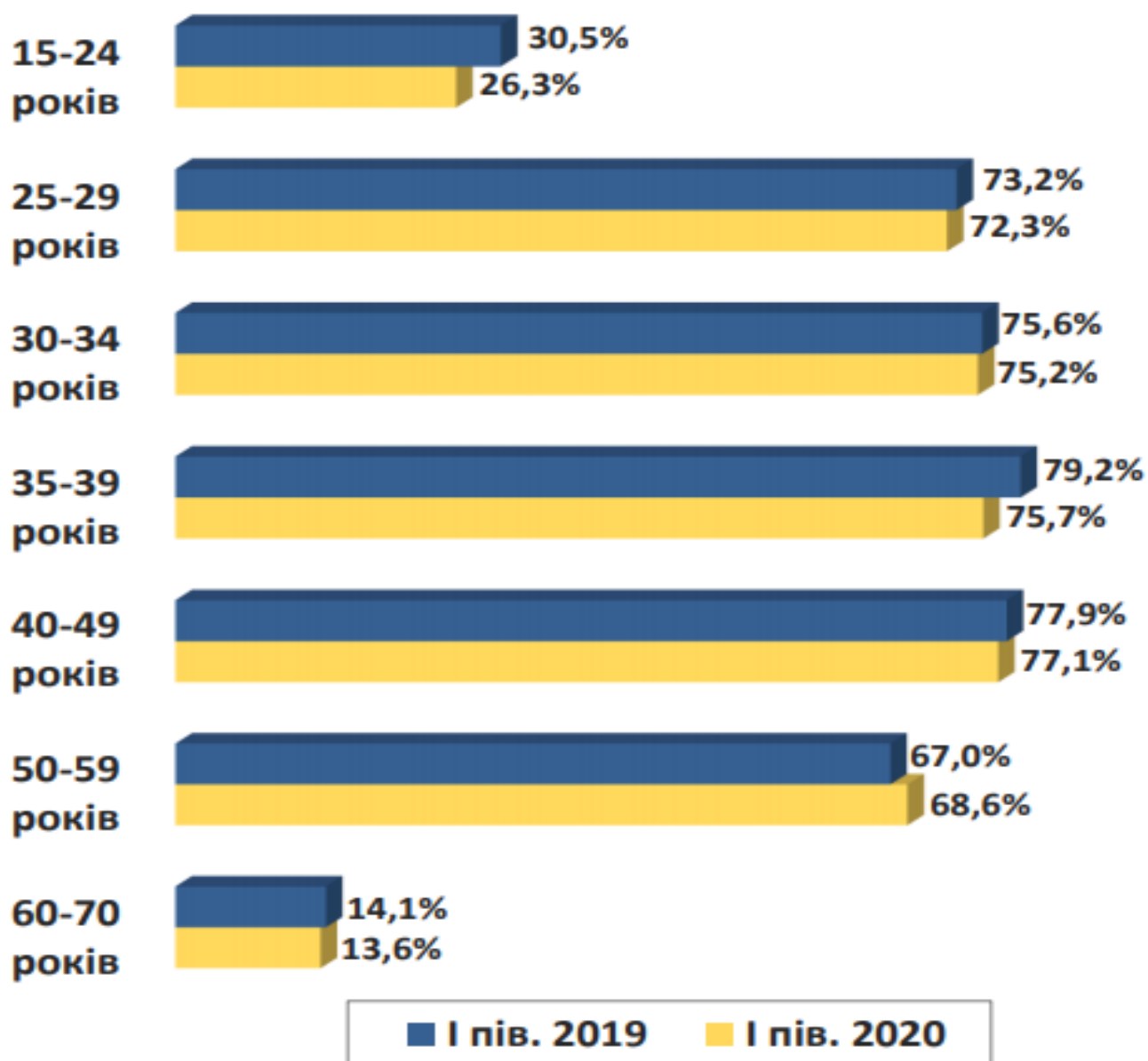


Рис. 2.7. Рівень зайнятості населення у віці 15-70 років за віковими групами за 2020 рік

Скорочення обсягів та рівня зайнятості відбулося як у міських поселеннях, у сільській місцевості, так і серед жінок та чоловіків. У міських поселеннях кількість зайнятого населення у віці 15-70 років скоротилася на 290 тис. осіб (до 11,1 млн осіб), а рівень зайнятості скоротився з 59,0% до 57,8%. У сільській місцевості - кількість зайнятого населення зменшилася на 140 тис. осіб (до 5,0 млн осіб), рівень зайнятості скоротився з 55,5% до 54,4% (Рис. 2.8):



Рис. 2.8. Рівень зайнятості населення у віці 15-70 років за місцем проживання

Серед жінок кількість зайнятого населення у віці 15-70 років скоротилася на 247 тис. осіб (до 7,7 млн осіб), а рівень зайнятості скоротився з 53,0% до 51,7%. Серед чоловіків-кількість зайнятого населення зменшилася на 183 тис. осіб (до 8,4 млн. осіб), а рівень зайнятості скоротився з 63,2% до 62,2%.(Рис 2.9):

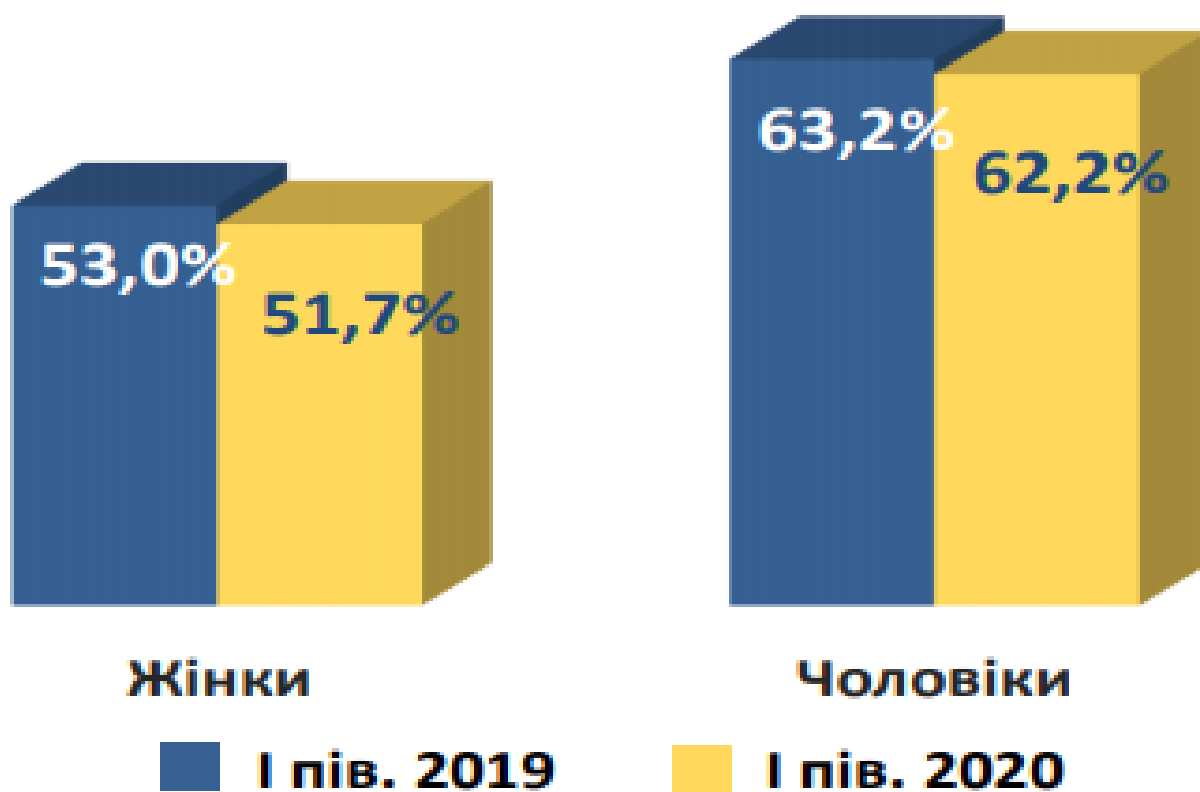


Рис. 2.9. Рівень зайнятості населення у віці 15-70 років за статтю

Кількість зайнятого населення у віці 15-70 років у II кварталі 2020 року, у порівнянні з II кварталом 2019 року, скоротилася на 1,1 млн осіб та становила 15,6 млн осіб. Рівень зайнятості населення у віці 15-70 років скоротився з 58,6% до 55,2% [19].

Щодо зайнятості населення у неформальному секторі економіки. Кількість громадян у віці 15-70 років, зайнятих у неформальному секторі економіки, у I півріччі 2020 року, у порівнянні з відповідним періодом 2019 року, скоротилася на 167 тис. осіб та становила 3,3 млн осіб, або 20,5% усіх зайнятих громадян. (Рис. 2.10):

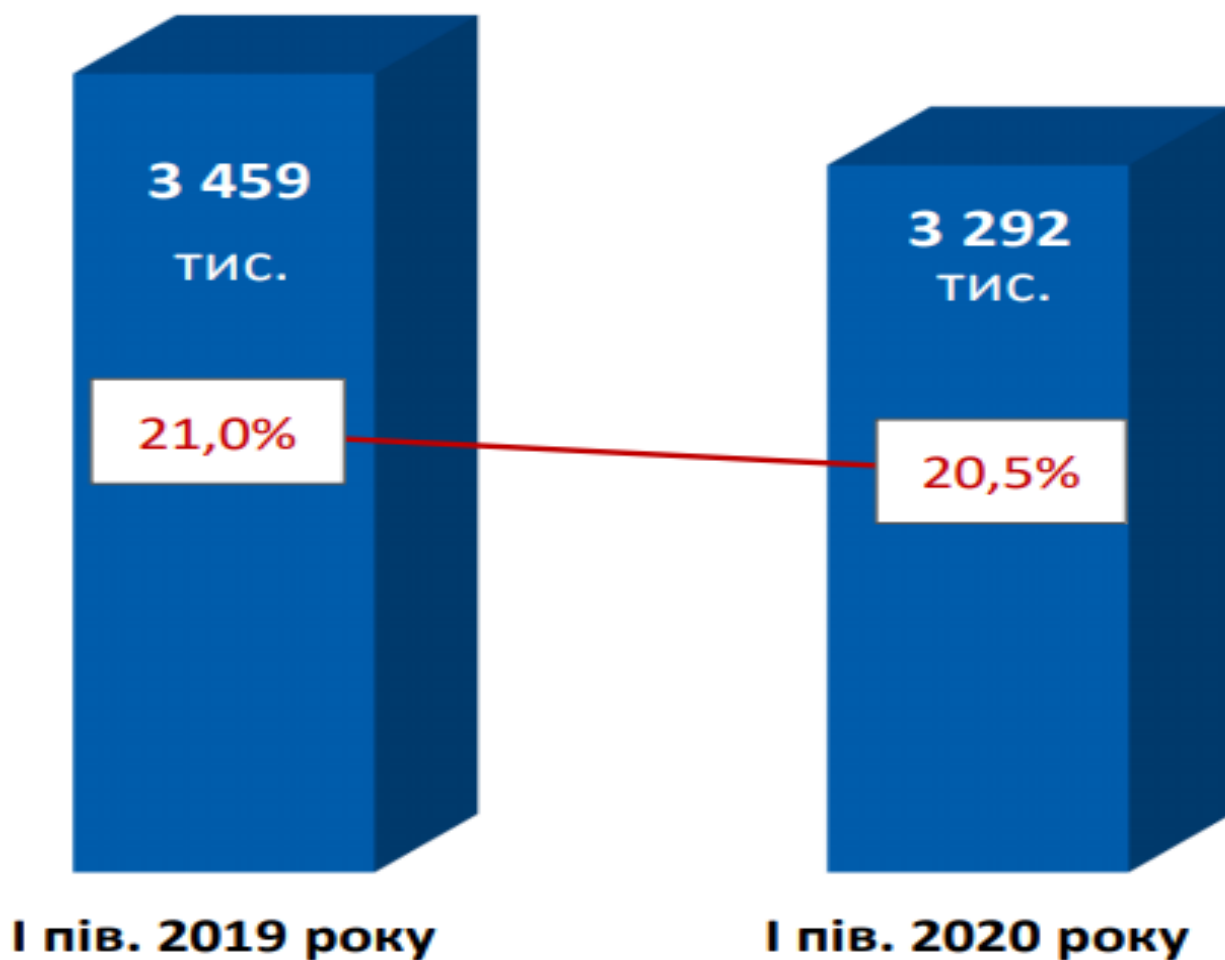


Рис. 2.10. Кількість та частка громадян у віці 15-70 років зайнятих у неформальному секторі

Серед видів економічної діяльності, найбільш поширеною неформальна зайнятість була у сільському, лісовому та рибному господарствах (44%), у будівництві (17%), а також в оптовій та роздрібній торгівлі, ремонті автотранспортних засобів (16%) (Рис 2.11):

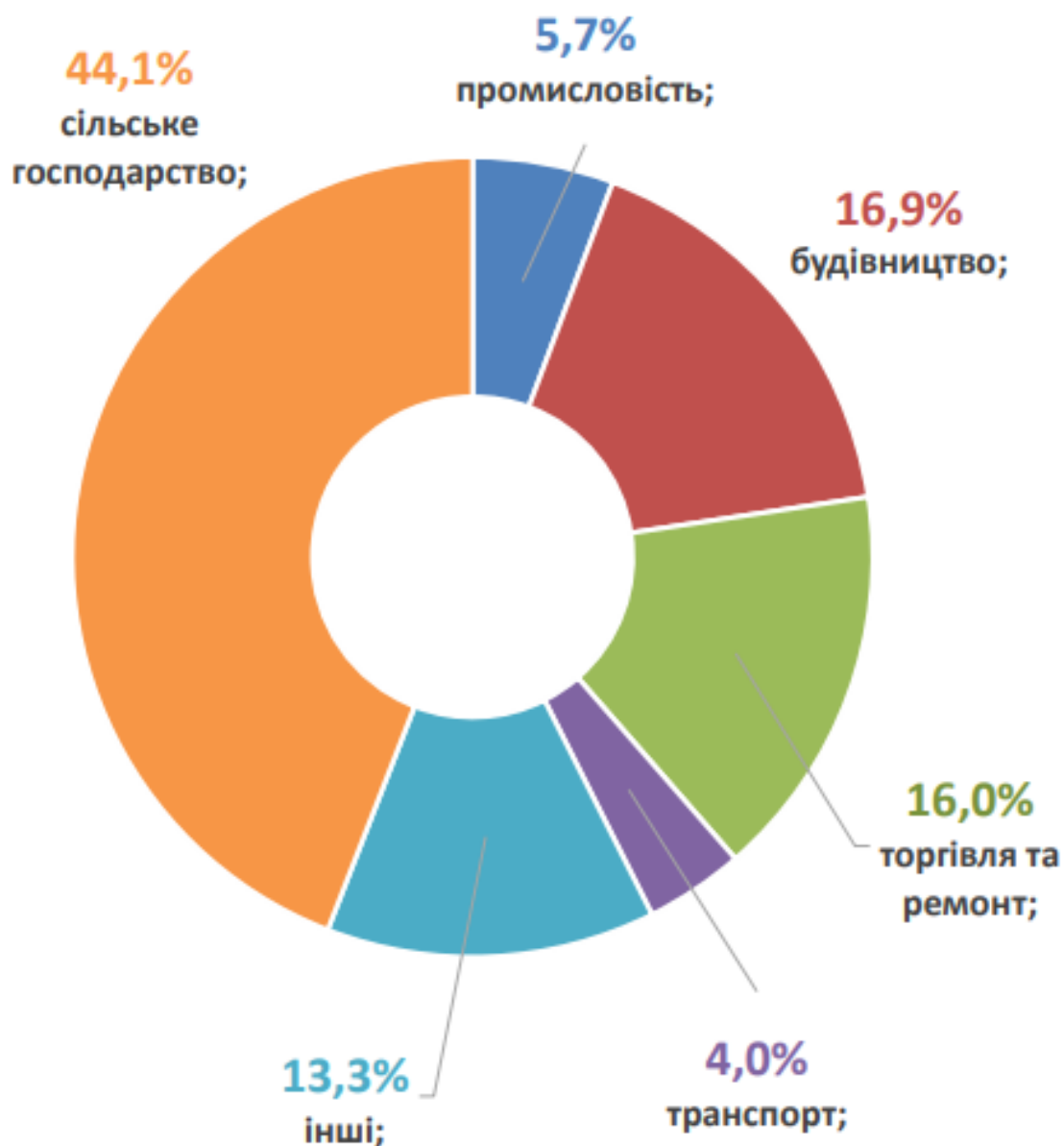


Рис. 2.11. Структура зайнятих у неформальному секторі за видами економічної діяльності

Щодо обсягів безробіття (за методологією МОП). Кількість безробітного населення (за методологією МОП) у віці 15-70 років у I півріччі 2020 року, у порівнянні з I півріччям 2019 року, зросла на 102 тис. осіб та становила 1,6 млн осіб. Рівень безробіття населення (за методологією МОП) у віці 15-70 років зріс з 8,5% до 9,2% робочої сили.

Зростання рівня безробіття відбулося в усіх регіонах. Найнижчий рівень безробіття спостерігався у Харківській (5,8%), Київській (6,6%), Одеській

(6,9%) областях та місті Києві (6,6%), а найвищий – Кіровоградській (12,3%), Волинській (12,3%), Донецькій (14,5%) та Луганській (15,2%) областях.

Зростання рівня безробіття відбулося серед громадян усіх вікових груп, за винятком осіб віком від 25 до 29 років, де рівень безробіття скоротився з 8,8% до 8,7%. Найнижчий рівень безробіття спостерігався серед осіб у віці 30-34 роки (7,9%), в той же час серед молоді до 25 років цей показник становив 18,3% робочої сили відповідного віку (удвічі вище, ніж серед усього населення). (Рис. 2.12):

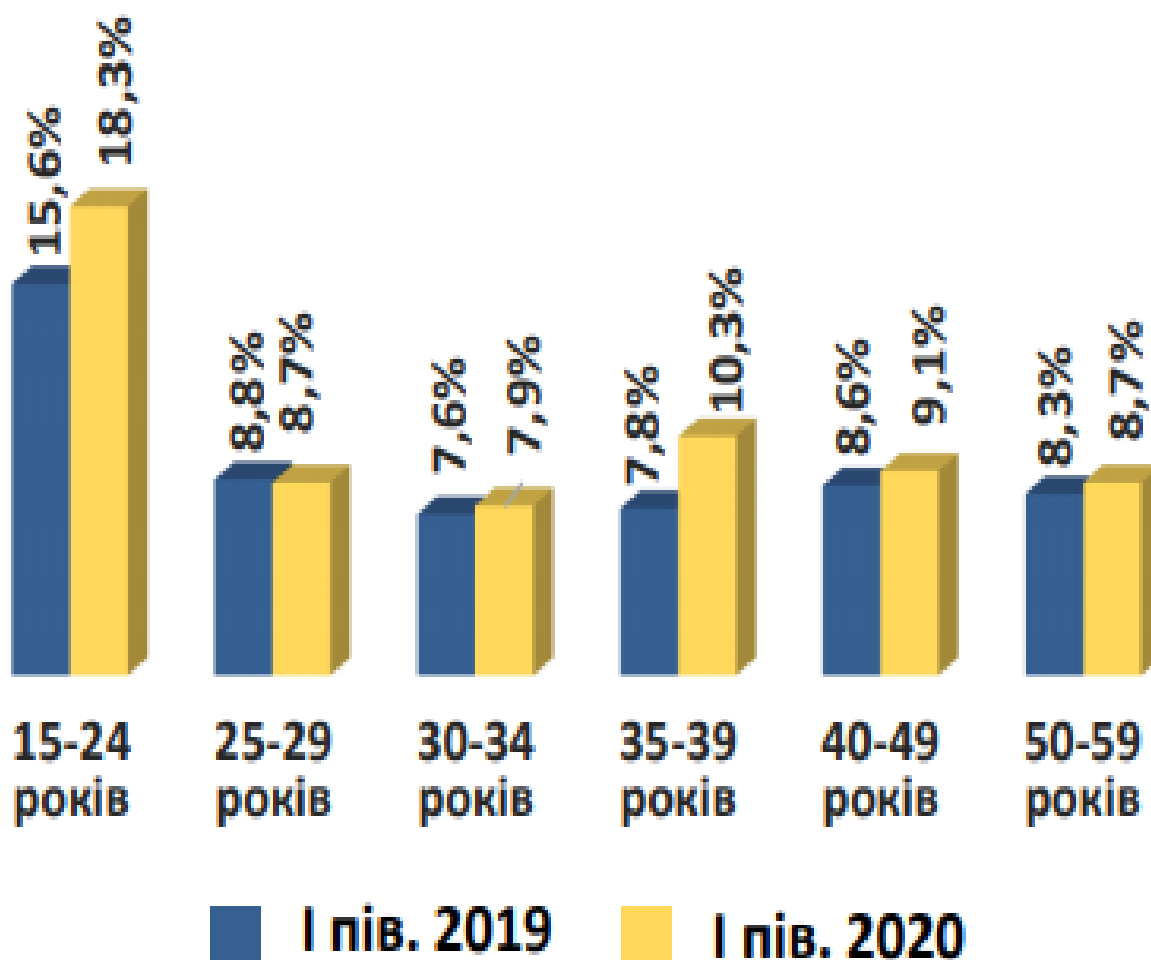


Рис. 2.12. Рівень безробіття населення у віці 15-70 років за віковими групами

Зростання обсягів та рівня безробіття відбулося як у міських поселеннях, у сільській місцевості так і серед жінок та чоловіків. У міських поселеннях кількість безробітного населення у віці 15-70 років зросла на 57 тис. осіб (до 1



068 тис. осіб), а рівень безробіття зріс з 8,1% до 8,8%. Ситуація на ринку праці У сільській місцевості - кількість безробітного населення зросла на 44 тис. осіб (до 563 тис. осіб), рівень безробіття зріс з 9,2% до 10,2% робочої сили (Рис 2.13):



Рис. 2.13. Рівень безробіття населення у віці 15-70 років за місцем проживання

Серед жінок кількість безробітних зросла на 90 тис. осіб (до 760 тис. осіб), а рівень безробіття зріс з 7,8% до 9,0% робочої сили, серед чоловіків кількість безробітних зросла на 12 тис. осіб (до 870 тис. осіб), а рівень безробіття зріс з 9,1% до 9,4%. (Рис. 2.14):

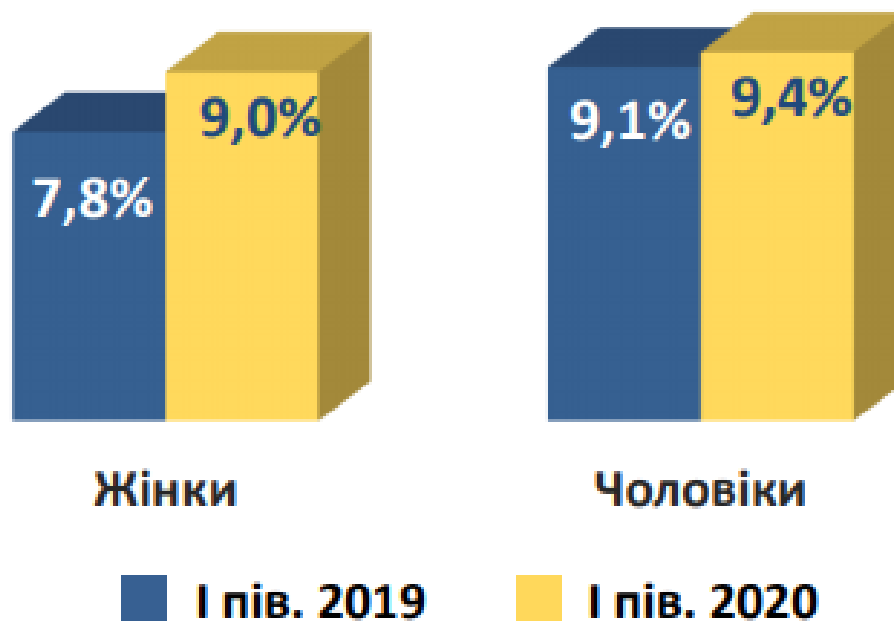


Рис. 2.14. Рівень безробіття населення у віці 15-70 років жінки/чоловіки

Кількість безробітного населення (за методологією МОП) у віці 15-70 років у II кварталі 2020 року, у порівнянні з II кварталом 2019 року, зросла на 301 тис. осіб та становила 1,7 млн осіб. Рівень безробіття населення (за методологією МОП) у віці 15- 70 років зріс з 7,8% до 9,9% робочої сили [19].

Найбільший попит на вітчизняному ринку праці спостерігався на робітників з обслуговування, експлуатації устаткування, представників найпростіших професій, працівників сфери торгівлі та послуг, кваліфікованих робітників з інструментом (табл. 1).

За даними Державної служби зайнятості найбільший попит роботодавців на кваліфікованих робітників – це водії, швачки, оператори та машиністи котельної, слюсарі, електромонтери, електрогазозварники, токарі, трактористи, монтери колії, оператори заправочних станцій, робітники з комплексного обслуговування будинків, малярі, муляри та столяри [19].

Затребуваними на ринку праці України є також працівники сфери послуг: продавці, кухарі, пекарі, охоронники, офіціанти, помічники вихователя, молодші медичні сестри, бармени, перукарі, соціальні робітники, кондуктори громадського транспорту, пожежники-рятувальники тощо.

Має місце високий попит на професіоналів та фахівців з досвідом роботи – бухгалтерів, вихователів, вчителів, лікарів, інженерів різних галузей, фармацевтів, провізорів. Серед найпростіших професій найбільш затребувані підсобні робітники, прибиральники, вантажники, дворники, опалювачі, укладальники-пакувальники, комірники, кухонні робітники та сторожі [19].

Але аналізуючи наслідки пандемії COVID-19, то запустилися і позитивні процеси, пожвавилась оптимізація та висока конкуренція. Зростання безробіття і зменшення зарплат – були не єдиними ознаками «карантинного» ринку праці. Коронакриза виділила декілька ключових тенденцій:

— Максимальна оптимізація витрат. Головне питання, яке зараз ставить собі бізнес – наскільки потрібні ті чи інші люди і функції: Наприклад: якщо є можливість спілкуватися в режимі ЗУМ, перед бізнесом постає питання необхідності утримувати офіси. Фокус на те – якомога більше функцій передати на аутсорс, не роздувати штат. Компанії в період пандемії максимально «обнуляються», залишаючи тільки «кістяк» – співробітників, які здатні генерувати прибуток. Відлунням цієї тенденції можна вважати перегляд системи мотивації співробітників: зниження фіксованої частини оплати і збільшення змінної, яка залежить від виконання планів.

— Швидка зміна пріоритетів і нерівномірність. Коли в одних сферах кількість вакансій зменшувалася більше, ніж в 2 рази, в інших вона виростала втричі. І в межах однієї сфери під час весни та літа можна було спостерігати то злети, то падіння кількості пропозицій про роботу. Наприклад, на початку карантину, в другій половині березня, активно шукали ІТ-фахівців – тоді кількість вакансій збільшилася на 125%. Це досить очікувана ситуація, пов'язана з переходом компаній на дистанційну роботу. Роботодавці активно шукали спеціалістів, які зможуть підтримувати життєздатність ІТ-інфраструктури. А ось вже в квітні динаміка відчутно сповільнилася: в порівнянні з березнем вакансій стало більше лише на 32%. У першій половині травня в загальному обсязі вакансій кількість пропозицій про роботу ІТ ще впали.

До основних посткарантинних тенденцій ринку можна віднести:

— Докризовий «ринок кандидата» перетворився на «ринок роботодавця». Конкуренція на ринку праці істотно зросла, вимоги роботодавців при відборі співробітників стали ще жорсткішими. Для роботодавців з'явилася можливість наймати кращі кадри за менші гроші. Компанії переглядають свої вимоги до потенційних працівників.

— Для співробітників найважливішим стає стабільність, вони менш схильні змінювати місце роботи. Для багатьох українців на перше місце виходить наявність роботи як такої. Зниження на 10-20% зарплатних очікувань претендентів..

— Карантин змінив співвідношення фіксованої та змінної частини зарплати. Це означає зменшення виплат фіксованої частини оплати (ставки) та перехід на оплату за результатами виконаної роботи. Компанії відходять від «зрівнялівки» і встановлюють КРІ в індивідуальному порядку з урахуванням різноманітних факторів.

## **2.2 Правові засади соціального забезпечення в сфері працевлаштування**

Конституція України гарантує кожному право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає або на яку вільно погоджується, право на належні, безпечні і здорові умови праці, право на соціальний захист у разі безробіття з незалежних від них обставин [15].

Це право гарантується загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення.

Види соціальних виплат та допомоги, що є основним джерелом існування, мають забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом.

Правові, економічні та організаційні основи зайнятості населення України і його захисту від безробіття, а також соціальної гарантії з боку держави в реалізації громадянами права на працю визначає Закон України „Про зайнятість населення”.

Зазначений Закон встановлює державні гарантії права на вибір професії та виду діяльності.

Так, держава гарантує працездатному населенню у працездатному віці в Україні такі гарантії [15]:

- добровільність праці та вільний вибір виду діяльності;
- захист від необґрунтованої відмови у прийнятті на роботу і незаконного звільнення;
- безплатне сприяння державними службами зайнятості у підборі підходящої роботи і працевлаштуванні відповідно до покликання, здібностей, професійної підготовки, освіти;
- безплатне навчання безробітних нових професій, перепідготовку в навчальних закладах або в системі державної служби зайнятості;
- виплату вихідної допомоги працівникам, які втратили постійну роботу;
- виплату безробітним в установленому порядку допомоги по безробіттю та інших видів допомоги.

Також держава забезпечує надання додаткових гарантій щодо працевлаштування для окремих категорій населення працездатним громадянам у працездатному віці, які потребують соціального захисту і не здатні на рівних конкурувати на ринку праці, у тому числі [15]:

- жінкам, які мають дітей віком до шести років;
- самотніми матерями, які мають дітей віком до чотирнадцяти років або дітей-інвалідів;

- молоді, яка закінчила або припинила навчання у середніх загальноосвітніх школах, професійно-технічних або вищих навчальних закладах;
- особам передпенсійного віку;
- особам, звільненим після відбуття покарання або примусового лікування;
- інвалідам, які не досягли пенсійного віку.

Для працевлаштування зазначених категорій громадян (крім інвалідів, які не досягли пенсійного віку) місцеві державні адміністрації, виконавчі органи відповідних рад за поданням центрів зайнятості встановлюють квоту робочих місць для підприємств (об'єднань), установ і організацій незалежно від форм власності та організаційних форм з чисельністю працюючих понад 20 осіб для бронювання ними до 5 відсотків загальної кількості робочих місць, у тому числі з гнучкими формами зайнятості.

Слід зазначити, що реалізацію державної політики зайнятості населення, професійної орієнтації та соціальної підтримки тимчасово не працюючих громадян здійснює державна служба зайнятості, яка, зокрема, аналізує і прогнозує попит та пропозицію на робочу силу; веде облік вільних робочих місць і громадян, які звертаються з питань працевлаштування; подає допомогу громадянам у підборі підходящої роботи; організує при потребі професійну підготовку і перепідготовку громадян у системі служби зайнятості; надає послуги по працевлаштуванню та професійній орієнтації працівникам, які бажають змінити професію або місце роботи.

До державної служби зайнятості за сприянням у працевлаштуванні можуть звертатися усі незайняті громадяни, які бажають працювати, а також зайняті громадяни, які бажають змінити місце роботи або працевлаштуватися за сумісництвом.

Незайняті громадяни, інваліди та пенсіонери, які звертаються до державної служби зайнятості за сприянням у працевлаштуванні, підлягають реєстрації у цій службі, а зайняті громадяни, які бажають змінити місце роботи

або працювати за сумісництвом підлягають обліку у державній службі зайнятості.

При цьому доцільно відзначити, що реєстрація та облік громадян, які звертаються за сприянням у працевлаштуванні, здійснюється державною службою зайнятості за місцем постійного проживання за умови пред'явлення паспорта і трудової книжки, а у разі потреби - військового квитка, документа про освіту або документів, які їх замінюють, а іноземних громадян і осіб без громадянства, які постійно проживають в Україні, - тільки за наявності постійної прописки.

У разі відсутності трудової книжки громадянин, який вперше шукає роботу, повинен пред'явити паспорт, диплом або інший документ про освіту чи професійну підготовку.

Крім зазначених документів окремі категорії громадян під час реєстрації повинні пред'явити, зокрема, такі документи, як довідка медико-соціальної експертної комісії щодо професійної придатності; довідка про відселення або самостійне переселення, видану місцевою державною адміністрацією чи органом місцевого самоврядування; пенсійне посвідчення або посвідчення інваліда та ін.

Громадянам, зареєстрованим у державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, протягом семи календарних днів підбирається підходяща робота.

Для громадян, які втратили роботу і заробіток, підходящою вважається робота, що відповідає освіті, професії (спеціальності), кваліфікації працівника і надається в тій же місцевості, де він проживає. Заробітна плата повинна відповідати рівню, який особа мала за попередньою роботою з урахуванням її середнього рівня, що склався в галузі відповідної області за минулий місяць.

При пропонуванні підходящої роботи враховується стаж роботи громадянина за спеціальністю, його попередня діяльність, вік, досвід, становище на ринку праці, тривалість періоду безробіття.

У разі неможливості надання громадянину роботи за професією (спеціальністю) протягом шести місяців безробіття підходящою вважається робота, яка потребує зміни професії (спеціальності) з урахуванням здібностей, здоров'я громадянина і колишнього досвіду, доступних для нього видів навчання та потреб ринку праці у цій професії (спеціальності).

Слід зазначити, що громадяни, зареєстровані у державній службі зайнятості зобов'язані сприяти своєму працевлаштуванню, виконувати всі рекомендації центру зайнятості, відвідувати центр зайнятості у строки, встановлені працівником цієї служби.

Доцільно звернути увагу на те, що безробітними визнаються працездатні громадяни працездатного віку, які через відсутність роботи не мають заробітку або інших передбачених законодавством доходів і зареєстровані у державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, готові та здатні приступити до підходящої роботи. Безробітними визнаються також інваліди, які не досягли пенсійного віку, не працюють та зареєстровані як такі, що шукають роботу.

Слід пам'ятати, що громадяни, які зареєстровані на загальних підставах у державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, і відмовилися в період пошуку роботи від двох пропозицій підходящої роботи, не можуть бути визнані безробітними. Такі особи знімаються з обліку і їм протягом шести місяців надаються консультаційні послуги.

Крім того, державною службою зайнятості може бути запропоновано безробітному пройти професійну перепідготовку або підвищити свою кваліфікацію у разі [15]:

- неможливості підібрати підходящу роботу через відсутність у громадянина необхідної професійної кваліфікації;
- необхідності змінити кваліфікацію у зв'язку з відсутністю роботи, яка відповідає професійним навикам громадянина;
- втрати здатності виконання роботи за попередньою професією; пошуку роботи вперше і відсутності професії (спеціальності) та ін.



Професійна підготовка, підвищення кваліфікації і перепідготовка громадян організується державною службою зайнятості за її направленням у навчальних закладах, на підприємствах, в установах і організаціях (незалежно від їх підпорядкованості) згідно з укладеними договорами або у спеціально створюваних для цього учбових центрах за рахунок коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття.

У разі відсутності підходящої роботи рішення про надання громадянам статусу безробітних з одночасним призначенням допомоги по безробіттю приймається державною службою зайнятості з восьмого дня після реєстрації у центрі зайнятості за місцем проживання як таких, що шукають роботу, і оформляється наказом центру зайнятості.

Для одержання такого статусу громадянин повинен особисто подати до державної служби зайнятості письмову заяву про надання статусу безробітного та заяву про те, що він не має заробітку або інших передбачених законодавством доходів.

Слід зазначити, що розміри та умови надання матеріального забезпечення на випадок безробіття визначаються Законом України „Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття”.

Згідно з цим Законом право на матеріальне забезпечення на випадок безробіття (забезпечення) та соціальні послуги мають застраховані особи (наймані працівники, які працюють на умовах трудового договору (контракту), інші особи, на користь яких здійснюється страхування на випадок безробіття. Особа набуває статусу застрахованої особи з дня укладання трудового договору, з цього дня починається сплата страхових внесків. У середньомісячну заробітну плату (доход) для обчислення допомоги по безробіттю враховуються всі види виплат, на які нараховувалися страхові внески. Допомога по безробіттю не може бути вищою за середню заробітну плату, що склалася в галузях національної економіки відповідної області, і нижчою за прожитковий мінімум, встановлений законом).

Крім зазначених категорій право на забезпечення та соціальні послуги мають також [15]:

— незастраховані особи - військовослужбовці звільнені з військової служби у зв'язку із скороченням чисельності або штату без права на пенсію, та особи, які вперше шукають роботу, інші незастраховані особи у разі їх реєстрації в установленому порядку як безробітних;

— особи, які забезпечують себе роботою самостійно, фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, особи, які працюють за цивільно-правовими угодами - за умови сплати страховику страхових внесків;

— громадяни України, які працюють за межами України та не застраховані в системі соціального страхування на випадок безробіття країни, в якій вони перебувають - за умови сплати страховику страхових внесків.

Проте, страхуванню на випадок безробіття не підлягають працюючі пенсіонери та особи, в яких відповідно до законодавства України виникло право на пенсію; іноземці та особи без громадянства, які тимчасово працюють за наймом в Україні, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Видами забезпечення за цим Законом є: допомога по безробіттю, у тому числі одноразова її виплата для організації безробітним підприємницької діяльності; допомога по частковому безробіттю; матеріальна допомога у період професійної підготовки, перепідготовки або підвищення кваліфікації безробітного; допомога на поховання у разі смерті безробітного або особи, яка перебувала на його утриманні.

Видами соціальних послуг є: професійна підготовка або перепідготовка, підвищення кваліфікації та профорієнтація; пошук підходящої роботи та сприяння у працевлаштуванні, у тому числі шляхом надання роботодавцю дотації на створення додаткових робочих місць для працевлаштування безробітних та фінансування організації оплачуваних громадських робіт для безробітних; інформаційні та консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням.

Отже, застраховані особи, визнані у встановленому порядку безробітними, які протягом 12 місяців, що передували початку безробіття, працювали на умовах повного або неповного робочого дня (тижня) не менше 26 календарних тижнів та сплачували страхові внески, мають право на допомогу по безробіттю залежно від страхового стажу.

Особам, які шукають роботу вперше, та іншим незастрахованим особам, визнаним у встановленому порядку безробітними, допомога по безробіттю встановлюється у розмірі прожиткового мінімуму.

Право на допомогу по безробіттю зберігається у разі настання перерви страхового стажу з поважних причин, якщо особа протягом місяця після закінчення цієї перерви зареєструвалась в установленому порядку в державній службі зайнятості як безробітна.

Допомога по безробіттю починає виплачуватись з 8 дня після реєстрації застрахованої особи в державній службі зайнятості та загальна тривалість її виплати не може перевищувати 360 календарних днів протягом двох років.

Для осіб передпенсійного віку (за 2 роки до настання права на пенсію) тривалість виплати допомоги по безробіттю не може перевищувати 720 календарних днів.

У разі зміни застрахованою особою місця постійного проживання виплата допомоги по безробіттю продовжується після реєстрації її в установленому порядку як безробітного за новим місцем проживання.

Допомога по безробіттю може виплачуватися одноразово для організації підприємницької діяльності безробітними, які не можуть бути працевлаштовані у зв'язку з відсутністю на ринку праці підходящої роботи. Ця допомога виплачується особам, яким виповнилося 18 років, за їх бажанням у розмірі допомоги по безробіттю у розрахунку на рік [15].

Слід зазначити, що кошти виплачені, як допомога по безробіттю одноразово для організації безробітними підприємницької діяльності, підлягають поверненню у разі непроведення підприємницької діяльності протягом шести календарних місяців з дня отримання допомоги.

Застрахованим особам у період професійної підготовки, перепідготовки або підвищення кваліфікації за направленням державної служби зайнятості виплачується матеріальна допомога у період професійної підготовки, перепідготовки або підвищення кваліфікації відповідно до умов надання допомоги по безробіттю.

Таким чином, держава сприяє реалізації конституційного права громадян на працю.

### **2.3 Методологічні аспекти побудови процесів рекрутинга і аналіз досвіду комерційних структур**

В даному розділі, визначаючи методологічні аспекти побудови процесів рекрутингу, необхідно детально роздивитися процедуру побудова систем метрик процесу рекрутингу та визначення етапів процесу рекрутингу.

Рекрутингові метрики визначають ефективність процесу найму. Деякі метрики виражаються в процентах або співвідношеннях (наприклад, коефіцієнти результативності), інші є абсолютними значеннями, які можна порівняти з галузевими стандартами або стандартами компанії (наприклад, час найму). Необхідно використовувати їх, щоб дізнатися, наскільки добре працює рекрутинговий процес, і визначити, що і де можливо покращити, оптимізувати.

Метрики можуть відповісти на будь-яке питання, яке стосується до ефективності процесу. Це може бути якість, вартість і результативність процесу рекрутингу. Зокрема аналізуючи процес, постають наступні питання [13]:

— Наскільки добре знаходяться підходящі кандидати і скільки часу потрібно, щоб найняти їх?

— Скільки кваліфікованих кандидатів потрібно, щоб зробити один найм, і як швидко відбувається перехід з ними з одного етапу рекрутингового процесу на інший?

— Наскільки ефективно залучаються найкращі кандидати?

— Скільки грошей витрачається на оплату праці і як витрати змінюються в залежності від позиції, на яку шукають кандидатів?

— Наскільки ефективний процес найму і які кроки або етапи найбільш ефективні?

Існує багато доступних метрик. Зазвичай компанії вважають за краще відстежувати наступні метрики:

- Якість найму;
- Вартість найму;
- Рекрутингові метрики результативності;
- Час заповнення вакансії;
- Джерело найму;
- Показники прийнятих пропозицій;

Також можливо використовувати такі метрики, як швидкість виконання заявки, задоволення менеджерів наймом або текучка новачків, але вони більш специфічні, та не можуть використовуватися у всіх випадків.

Більшість рекрутингових метрик досить легко обчислити, але складно відстежувати. Перший крок - визначити, які дані необхідно відстежувати. Потім можливо інвестувати в систему відстеження кандидатів (Applicant Tracking System, ATS) для автоматичного відстеження бажаних метрик і створення звітів. В якості альтернативи, необхідну рекрутингову аналітику можуть збирати інструменти бізнес-аналітики (наприклад, Tableau).

За відстеження рекрутингових метрик зазвичай відповідають рекрути, HR але це робити можуть також керівники підрозділів. Програмне забезпечення, типу HRIS або ATS, може консолідувати дані для відстеження метрик.

Щоб розрахувати різні метрики, необхідно застосувати наступний процес збору та обробки даних [13]:

— Необхідно визначити, що потрібно виміряти. Деякі показники можуть бути важливі для компанії/установи, відстеження інших може бути контпродуктивними;

— Необхідно вирішити, які рекрутингові дані будуть збиратися. Найпростіший спосіб - використовувати електронні таблиці і вводити дані вручну. Але цей метод неефективний, якщо йду обробка великої кількості даних. Щоб все було простіше, найкраще використовувати аналітичне програмне забезпечення або ATS. Також можливо імпортувати дані з цих систем в електронні таблиці, коли це необхідно;

— Необхідно визначити, які обчислення необхідно виконувати самостійно. Наприклад, ATS може повідомити про час найму або коефіцієнти результативності, але не може розрахувати середню вартість найму;

— Необхідно зібрати формули, тобто треба визначити формул і часові рамки для обчислення різних показників. Наприклад, можливо розраховувати коефіцієнт утримання новачків щорічно, а джерела найму відстежувати щокварталу;

Корпоративні рекрутери чи працівники центрів зайнятості можуть використовувати майже кожен метрику, щоб поліпшити процес рекрутингу. Необхідно визначити приклади важливих, якісних метрик [13]:

— Коефіцієнт плинності новачків або тривалість роботи новачків. Коефіцієнт плинності новачків вимірює відсоток нових співробітників, які залишають компанію до закінчення їх адаптаційного терміну (зазвичай від трьох до шести місяців.) Якщо порівнювати коефіцієнти плинності протягом часу, можливо визначити, де є проблема, і переглянути скринінговий або адаптаційний процеси. Крім того, багато рекрутери вимірюють успіх своєї діяльності в залежності від тривалості перебування нового співробітника в компанії;

— Досвід кандидатів. Кандидатський досвід є невід'ємною частиною побудови хорошого бренду роботодавця. Компанії можуть отримати вигоду з створення опитувань кандидатів, щоб дізнатися, що кандидатам сподобалося чи не сподобалося в процесі рекрутингу. В якості додаткової метрики, можна відстежувати задоволеність наймом менеджерів;

— Кількість кваліфікованих кандидатів на кожен найм. Ця метрика вимірює кількість кандидатів, що пройшли перший етап рекрутингового процесу. Вона показує, наскільки ефективні ваші методи пошуку потрібних кандидатів

— Коефіцієнт прийнятих пропозицій. Цей показник відображає відсоток кандидатів, які прийняли пропозицію про роботу;

Рекрутингові команди, соціальні працівники можуть відстежувати багато інших метрики.

Зовнішні рекрутери зазвичай оцінюються з двох сторін:

— Як швидко вони надають кандидатів;

— І яка якість кандидатів, яких вони надають;

Відстеження якості найму і часу заповнення вакансії можуть допомогти рекрутерам визначити, наскільки вони корисні своїм клієнтам. Наприклад, якщо час заповнення починає збільшуватися, може знадобитися попередити менеджерів клієнтської компанії або спробувати нові методи пошуку.

Працюючи із зовнішніми рекрутерами, є мета привернути якомога швидше і більше якісних кандидатів. Результати можна вимірювати [13]:

— Кількість кандидатів на співбесіду (наприклад, відсоток кандидатів, які були запрошені на перше чи друге інтерв'ю.) Якщо проходить співробітництво з кількома рекрутерами, можливо порівнювати їх показники;

— Час заповнення вакансії. Якщо рекрутери контролюють кілька фаз рекрутингового процесу, а не просто надають резюме замовнику, то час заповнення важливо відстежувати;

Що до визначення етапів процесу рекрутингу, комерційні структури використовують наступні етапи [13]:

Етап №1 - Визначення ідеальної мішені рекрутингу. Завдання цього етапу - точно визначити, на кого повинні бути орієнтовані рекрутингові зусилля, включаючи такі характеристики, як рівень продуктивності, рівень кваліфікації, і статус на ринку праці (чи знаходяться потенційні кандидати в активному

пошуку роботи). Якщо мета високопродуктивні співробітники або працівники конкурентів, наступні етапи процесу рекрутингу повинні бути «скроєні» таким чином, щоб задовольняти потреби, які відчувають цільові кандидати в процесі пошуку роботи.. На даному етапі багато компаній виділяють найбільш пріоритетні позиції з тим, щоб зосередити свої ресурси на вакансії, які надають найбільш істотний вплив на бізнес.

Етап №2 - Розуміння критеріїв прийняття рішень вашим цільовим кандидатом. Важлива частина будь-якого процесу рекрутингу складається в залученні потрібного таланту, і стратегія залучення може стати ефективною лише тоді, коли є розуміння, що важливо для цільової аудиторії. На даному етапі велика увага приділяється ключовим факторам, також відомим під терміном «критерії прийняття пропозиції про роботу» і необхідним для переконання відповідного потенційного кандидата заповнити анкету і, в кінцевому підсумку, прийняти пропозицію про роботу в вашій компанії.

Етап №3 - Знання місць «проживання» цільової аудиторії. Після того, як була визначена цільова аудиторія і критерії прийняття рішення у потенційних кандидатів, на наступному етапі повинно бути з'ясовано, де найімовірніше знайдеться цільовий талант, а також який інформаційний канал буде ефективний для передачі послань. Якщо не можливо точно встановити, де проводять час потрібні кандидати, навряд чи вдасться розмістити привабливу інформацію про компанію та пропонувані можливості там, де вона буде знайдена або помічена.

Етап №4 - Брендинг роботодавця. Роль брендингу роботодавця - прокласти канал залучення нових талантів, ця наукомістка дисципліна створює постійний приплив талантів, які мають необхідні дані. Завдання цього етапу - проактивні заходи по розробці і поширенню інформації про те, що робить організацію бажаним місцем роботи в свідомості певної частини населення, що складається з цільових талантів. Очевидно, що якщо фахівці з потрібними характеристиками ніколи не чули про компанію або вони не підозрюють, що компанія пропонує стоять або інтригуючі можливості, вони не будуть



самостійно звертатися до компанії безпосередньо в пошуках працевлаштування.

Етап №5 - Вивчення процесу пошуку роботи потенційного кандидата. На даному етапі впроваджується процес, призначений для виявлення типових дій представників цільової аудиторії, коли вони починають пошук роботи. Завдання - якомога краще вникнути в те, як вони шукають роботу, для того щоб розробити методи використання рекламних можливостей з метою підвищення видимості вакансій з орієнтацією на ваших потенційних кандидатів.

Етап №6 - Розміщення оголошень про вакансії для тих, хто знаходиться в пошуку роботи. Завдання даного етапу - скласти оголошення про вакантну посаду і розмістити їх там, де активні кандидати зможуть легко їх знайти. Якщо опису посад абсолютно не привабливі або розміщені там, де ваші потенційні кандидати, активно шукають роботу, навряд чи їх побачать, то буде отриман низький відсоток заявок, які подають активні кандидати.

Етап №7 - Прямий пошук «неактивних» потенційних кандидатів. Оскільки «неактивні» потенційні кандидати не знаходяться в пошуку роботи, вони навряд чи будуть читати оголошення про вакансії або зайдуть в розділ «кар'єра» корпоративного сайту. В цьому випадку рекрутерам (або співробітникам компанії, мотивованим програмою працевлаштування за рекомендаціями) потрібно буде знайти таких потенційних кандидатів, встановити з ними контакт, розвинути відносини, і, в кінцевому підсумку, переконати їх заповнити анкету, в цьому і полягає прямий пошук.

Етап №8 - Забезпечення потенційних кандидатів додатковою інформацією. На даному етапі потенційні кандидати вже прийняли рішення розглянути фірму як один з варіантів працевлаштування, однак щоб прийняти рішення заповнити анкету, їм потрібна додаткова інформація. Завдання даного етапу - забезпечити потенційним кандидатам легкий доступ до позитивної інформації про вашу компанію і про роботу в ній.

Етап №9 - Процес прийому заявок. До цього моменту потенційні кандидати подали заявку на участь в конкурсі на заміщення вакантної посади,

тому завдання даного етапу - зробити так, щоб якомога більший відсоток відвідувачів сайту, що підходять на цю посаду, успішно завершив процес подачі заявки.

Етап №10 - Сортуння анкет по вакантних посадах. Як тільки компанія отримує заявку на участь в конкурсі на заміщення вакантної посади, необхідно забезпечити сортування найякісніших анкет / заявок щодо найбільш підходящих відкритих вакансій (вручну або за допомогою ПЗ).

Етап №11 - Попередній відбір заявок і резюме. На даному етапі розгляд заявок проводиться з метою перевірки, чи задовольняють вони мінімальним вимогам, що пред'являються до кандидатів на посаду. Завдання - правильно оцінити претендентів так, щоб відповідні кандидати не були «відсіяні» і як можна менший відсоток невідповідних кандидатів пройшов у наступний етап.

Етап №12 - Попередній відбір по телефону. Після того, як були відібрані резюме, наступний етап передбачає провести відбір серед людей, що стоять за кожною анкетною. Завдання даного етапу - зібрати додаткову інформацію про компетенції кандидата і його «придатності», що має допомогти у визначенні того, які кандидати пройдуть на етап співбесіди. Типова причина збою: немає метрик або регулярних перевірок точності відбіркового процесу.

Етап №13 - Проведення співбесіди з відповідними кандидатами і їх «продаж». На даному етапі найбільш підходящі кандидати допускаються до проходження формальних співбесід і оцінним заходам. Першочергова задача даного етапу - розставити кандидатів в порядку переваги в якості кандидатури на посаду, друге завдання - забезпечити кандидату найбільш комфортне проходження даного етапу, що одночасно ефективно «продає» кандидату його майбутню позицію.

Етап №14 Фінальне співбесіду. Мета даного етапу полягає в тому, що необхідно переконатися у вірності первісної оцінки по перевагу даного кандидата на посаду і посіяти певні очікування у тих, хто, швидше за все, отримає пропозицію про роботу.

Етап №15 Процес перевірки рекомендацій. Після того, як короткий список перевірений ще раз і кандидатам дали зрозуміти, що вони можуть очікувати пропозиції про роботу, наступний крок полягає в отриманні думки рекомендувачів про кандидата, яке підтвердить вироблене враження на оціночну комісію. Мета полягає в тому, щоб зібрати додаткову інформацію про фіналіста (ах) і переконатися в тому, що надана інформація достовірна.

Етап № 16 - Процес складання пропозиції про роботу. Завдання на даному етапі полягає в складанні пропозиції про роботу таким чином, щоб воно задовольняло інтересам компанії і відповідало якомога більшій кількості «критеріїв прийняття пропозиції» ваших кандидатів. Процес повинен включати в себе елементи продажів (реклами) і впливу, які працюють на підвищення ймовірності того, що кращі кандидати візьмуть цю пропозицію.

Етап №17 - Процес комунікації після прийняття кандидатом пропозиції. Навіть якщо ваше пропозиція була прийнята, немає гарантії, що кандидат дійсно з'явиться на своєму робочому місці! Завдання даного етапу - мінімізувати ризики, при яких прийняв пропозицію кандидат відмовиться від угоди (через пропозиції конкурентів або виникли сумнівів). Під цим зазвичай мається на увазі підтримка постійного контакту з новим співробітником і встановлення більш тісних зв'язків між ним і компанією ще до того, як він по-справжньому приступить до своєї роботи.

Етап №18 - Процес адаптації. На противагу загальнопоширеним помилці, основне завдання адаптації полягає не в оформленні новим співробітникам «соціального пакету», а забезпеченні їх усіма необхідними ресурсами та інформацією.

Етап № 19 - Зворотній зв'язок і моніторинг нових співробітників. Якщо кінцева мета полягає в послідовному досконало процесу рекрутингу, то даний етап є найбільш значущим з усіх. Завдання даного етапу - оцінити продуктивність нових співробітників, використовувати дані оцінки для «підтвердження» або обґрунтування того, що процес рекрутингу в цілому проводить набір якісних співробітників. Якщо високий відсоток нових

працівників не справляється зі своїми завданнями, звільняється або має низькі показники продуктивності, це означає, що процес найму потребує суттєвого покращення. Друге завдання - з'ясувати у нових співробітників, які елементи в процесі рекрутингу були ефективними, а які ні.

### **РОЗДІЛ 3**

## **ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЗАПОРІЗЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ**

### **3.1 Аналіз функціональності інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості**

Всі громадян, які перебувають без роботи і бажають стати на облік в центр зайнятості і отримати допомогу, можуть зробити це або особисто, або не виходячи із дому.

Подати заяву і копії документів можна декількома способами:

1. Особисто, під час відвідування ЦЗ;
2. Через портал дія;
3. По електронній пошті центру зайнятості;
4. В електронному вигляді через веб сайт ДСЗ з підтвердженням електронного цифрового підпису;

Використовуючи перший, третій варіант надання заяви та копії необхідних оригіналів документів, необхідно надати: паспорт, ПН, трудова книжка (цивільно-правовий договір або документ, що підтверджує період зайнятості), документ про освіту диплом або інший документ про освіту, військовий квиток (у разі необхідності).

Також:

- заява про надання статусу безробітного ;
- заява про призначення допомоги по безробіттю;

Використовуючи другий та четвертий варіант надання заяви та копії необхідних документів, необхідно:

1. Зареєструватися на порталі Дія чи через веб сайт ДСЗ;
2. Заповнити анкету;

3. Обрати зручний для відвідування центр зайнятості;
4. Додати документи;
5. Підписати заяви КЕП (КЕП – кваліфікований електронний підпис);
6. Отримати результат розгляду на e-mail та в SMS;

Якщо немає КЕП:

1. Безкоштовно оформити КЕП у Державній податковій службі, Міністерстві внутрішніх справ України, Приватбанку;

Використовуючи другий та четвертий варіант надання заяви та копії необхідних документів, надання оригіналів документів не потрібно.

Можливість подати копії документів онлайн і особисто створює досить комфортне середовище для клієнтів центрів зайнятості. Використовуючи, електронний цифровий підпис, дотримується високий ступінь захисту даних і мінімізує можливість використання шахрайських схем.

Надалі спеціалістами з працевлаштування призначає час зустрічі для шукачів роботи. Прийоми розподіляються за такими типами – "Консультація", "Первинний прийом", "Наступний прийом". Спеціаліст з працевлаштування (особистий консультант) має можливість в разі потреби бачити на моніторі свого комп'ютера власний графік надання соціальних послуг і вносити в нього регламентовану інформацію. Інтерфейсна форма графіка надання послуг містить інформацію:

1. Дату відвідування;
2. Тип робочого місця;
3. Прізвище спеціаліста ЦЗ, до якого призначається прийом;
4. Ознаку робочого місця спеціаліста;
5. Час початку (плановий та фактичний) та час закінчення (плановий та фактичний) прийому;
6. Тип відвідування (первинне, наступне або консультація);
7. № талона;
8. ПІБ особи, який призначається відвідування;

Спеціаліст з працевлаштування (особистий консультант) за допомогою ЄІАС(.NET) призначає дату, час та тип наступного прийому конкретному шукачеві роботи. Особі, якій призначається відвідування повідомляють необхідну інформацію про дату прийому.

Інтерфейсна форма "Прийом у спеціаліста"(Рис. 3.1) забезпечує виконання функцій:

- перегляд графіка завантаженості певного спеціаліста ЦЗ та загального графіка завантаженості всіх спеціалістів ЦЗ, їх друк;
- призначення первинного, наступного прийомів для осіб, які звернулися до ЦЗ вперше або повторно;
- реалізація механізму проведення прийомів (початок та закінчення);
- відміна проведення прийомів;

1 листопада 2010 р. Прийом у спеціаліста

### Прийом у спеціаліста

Дата призначення прийому: 01.11.2010

Тип робочого місця: РМС з працевлаштування

РМ спеціаліста, до якого призначається прийом: 005, РМС з працевлаштування, (Кучинська Марина Михайлівна)

Відобразити РМ з закритим періодом роботи

Фільтрувати Очистити фільтр

	Час початку плановий	Час закінчення плановий	Час початку фактичний	Час закінчення фактичний	Тип прийому	№ талона	ПІБ особи	№ ПК
🚫	14:10	14:30	14:13	14:38	Консультація	1	Іваненко Василь Миколайович	061200610042900003
🚫	14:45	15:00			Наступний прийом	2	Андрієнко Яна Василівна	061200610033000013

Призначити прийом для обраної особи Друквати графік Створити завдання для діловода

Позначення на графіку завантаження

- Інтервал планового прийому
- Інтервал планового прийому, якщо існує фактичний прийом
- Інтервал прийому, на який записалася особа
- Інтервал зарезервованого первинного прийому
- Інтервал зарезервованого відрізка часу
- Інтервал фактичного прийому
- Поточний час

Рисунок 3.1 - Форма "Прийом у спеціаліста"

При виборі типу прийому автоматично встановлюється його тривалість відповідно до норм часу надання послуг (згідно з довідником "Типи прийому").

Інтерфейсна форма "Загальний графік завантаження спеціалістів" містить інформацію про співробітників ЦЗ, відібраних за умовами:

- тип робочого місця працівника;
- період робочого часу працівника, передбачений установленим регламентом щодо надання конкретної послуги, або резервного часу;

Інформація включає ПІБ спеціаліста, назву та номер робочого місця спеціаліста та графік його завантаженості (Рис. 3.2).





Рис. 3.2. Форма "Загальний графік завантаження спеціалістів"

Стан прийомів (інтервал, протягом якого виконуються певні функції) на цих графіках відображений кольоровими позначками:

- синьою – інтервал планового прийому;
- зеленою – інтервал планового прийому, якщо прийом фактично здійснюється;
- червоною – інтервал планового прийому, на який особа запізнилася;
- вузькою темно-синьою – інтервал фактичного прийому, що відбувається;
- вертикальною світло-зеленою – відображається поточний час;

— сірою – інтервал зарезервованого часу;

Аналізуючи форму "Прийом у спеціаліста" і форму "Загальний графік завантаження спеціалістів", можна зробити висновок, що є функціонал планування та моніторингу завантаженості фахівця, який забезпечує виконання функцій поставлених функцій.

Складнощі при роботі з даними формами в тому, що клієнт не має інтерфейсу до даних форм, не може бачити планових, первинних консультацій зі своїм кар'єрним радником. При необхідності перенесення консультації, необхідно йти в центр зайнятості або намагатися зв'язуватися з кар'єрним радником особисто і регулювати час проведення консультації. Немає факту фіксації звернень від клієнта по перенесенню часу консультацій.

При першому зверненні шукача роботи (первинний прийом), спеціалістом ЦЗ створюється персональна картка (ПК)(Рис. 18):

Персональна картка (ПК) є документом, в якому відображається інформація про клієнта та соціальні послуги, що йому надаються., та заповнюється відповідно до операції в ЄІАС(.NET) "Ведення ПК". ПК роздруковується після надання особі статусу безробітного.

Персональна картка складається з декількох блоків, що заповнюються залежно від того, зареєстрована особа в ЦЗ або ні.

Так, при першому зверненні шукача роботи (первинний прийом) обов'язково вноситься інформація до блоків:

- ведення Персональної картки та Особової справи (далі ОС);
- реєстраційні дані особи;
- основна інформація, необхідна для пошуку роботи;
- дані, що стосуються останнього місця роботи особи;
- додаткова інформація про професійні навички та якості особи. У разі потреби вноситься інформація до блоків;
- дані про належність клієнта до 5-відсоткової квоти та пільги особи тощо;

При наступному зверненні клієнта (наступний прийом) вноситься інформація до блоків:

- дані, що стосуються трудової діяльності особи;
- дані про належність до 5-відсоткової квоти та пільги особи;
- додаткові відомості про особу;
- додаткова інформація про професійні навички та якості особи;

Заповнення відповідних блоків у процесі формування ПК спеціалістом здійснюється за допомогою інтерфейсних форм (Рис 3.3).

The screenshot shows a web-based form titled 'Персональна картка' (Personal Card). At the top, it displays the PK number (061200309081100001), the person's name (П.І.Б. Костюченко Олена Володимирівна), and their category as a registered unemployed person. Below this, there are tabs for various data sections: 'Загальні відомості про особу', 'Інформація для пошуку роботи', 'Дані про трудову діяльність', 'Дані про реєстрацію', and 'Дані для резюме'. The 'Регістраційні дані особи' section is currently active, showing fields for name, date of birth (17.10.1983), gender (Жінка), passport number (3060519504), and address (1810900000, ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСТЬ, ЖИТОМИР, МАЛИН). There are also buttons for 'Зберегти' (Save) and 'Відміна' (Cancel) at the bottom.

Рис. 3.3. Інтерфейсна форма заповнення блоків ПК

У ці форми автоматично вносяться загальні дані: назва ЦЗ реєстрації, прізвище та номер робочого місця спеціаліста, який співпрацює з особою, дата реєстрації, номер Особової справи.

Аналізуючи логіку ведення клієнтів, можливо затверджувати що ЄІАС(.NET) реалізує функціонал CRM-системи у розрізі поліпшення обслуговування клієнтів шляхом збереження інформації про клієнтів і історію взаємин з ними, встановлення і поліпшення бізнес-процесів і подальшого аналізу результатів.

Дані про клієнта в карточці ПК групуються відповідно до форм:

Форма "Реєстраційні дані особи":

- прізвище, ім'я та по батькові клієнта;
- дата народження;
- стать;
- ідентифікаційний номер;
- громадянство;
- поданий документ, що ідентифікує особу;
- адреса фактичного проживання, номери телефонів, адресу електронної пошти;
- адреса реєстрації (прописки);

Форма "Інформація, необхідна для пошуку роботи":

- професійний досвід особи (назва посади, стаж, дата звільнення з останнього місця роботи);
- спеціальність;

- професія;

- освітньо-кваліфікаційний рівень;

- навчальний заклад, який особа закінчила;

Форма "Додаткові навички, характеристики особи":

- наявність телефону;

- наявність автомобіля;

- наявність прав водія (категорії А, В, С, D, E);

- навички роботи з комп'ютером;

- володіння іноземною мовою (англійською, німецькою та ін.);

- наявність допуску для роботи на висоті;

- наявність допуску для роботи під високою напругою;

- наявність санітарної книжки;

- інші відомості, які мають істотне значення для підбору роботи клієнту;

Спеціаліст також вносить вимоги особи до:

- характеру роботи (постійна, тимчасова, сезонна, за контрактом, за сумісництвом);
- умов праці (важкі, шкідливі, звичайні, в приміщенні, на повітрі);
- умов соціальної сфери (наявність дитячої дошкільної установи, наявність гуртожитку, додаткової відпустки, харчування);
- заробітної плати;
- Форма «Дані, що стосуються трудової діяльності особи»:
- останнє місце роботи;
- посаду, яку обіймала особа;
- причину звільнення;
- трудову діяльність особи взагалі (страховий, трудовий стаж, причини перерви страхового стажу);
- трудову діяльність за останні 12 місяців (термін сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, термін перебування в трудових відносинах);

У процесі співбесіди спеціаліста ЦЗ і клієнта визначаються дії, які спрямовані на прискорення працевлаштування. Інформація щодо змісту цих дій вноситься до інтерфейсної форми "Прийняття рішення щодо особи", яка містить панель подій ("Призначити", "Розпочати", "Порушення", "Зняти з обліку", "Перерахувати", "Скасувати"), панелі "Можливі рішення", "Прийняті рішення", "Додаткові дані рішень" та "Параметри рішень".

У "Дереві можливих (допустимих) рішень" і на панелі подій автоматично відображаються тільки ті рішення, які можуть бути прийняті стосовно особи відповідно до Законів України "Про зайнятість населення", "Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття" та "Порядку реєстрації, перереєстрації та ведення обліку громадян, що шукають роботу і безробітних", враховуючи попередні рішення та наявність у неї документів, необхідних для прийняття рішень.

Ця інформація протягом дня включається в проект добового наказу, в якому визначаються заходи, засоби, послуги, санкції центру зайнятості стосовно конкретних клієнтів.

Директор центру зайнятості аналізує правомірність і доцільність застосування запропонованих у Рекомендаціях дій щодо працевлаштування кожного клієнта, приймає відповідні рішення та підписує добовий наказ. У разі, якщо спеціалістом ЦЗ запропоновано дії, які не відповідають законодавству України або пропозиції, які не прискорять працевлаштування конкретного клієнта, директор ЦЗ робить зауваження спеціалісту і вимагає розробки додаткових, більш ефективних заходів за участю клієнта.

Відповідальність за прийняття оптимальних рішень несе персонально директор центру зайнятості. Після підписання добового наказу прийняті рішення позначаються на панелі "Прийняті рішення" різними кольорами:

- синім кольором – рішення (проекти), що не підписані директором ЦЗ;
- чорним – рішення, підписані директором ЦЗ;
- червоним – рішення, що були скасовані директором ЦЗ;

За допомогою інтерфейсної форми "Пам'ятка для спеціалістів з прийняття рішень" відображається перелік рішень, які необхідно прийняти щодо осіб, з якими співпрацює даний спеціаліст ЦЗ. Ця пам'ятка автоматично формується та щоденно актуалізується стосовно осіб, яким необхідно:

- надати статус безробітного;
- розпочати/продовжити виплату допомоги по безробіттю;
- припинити виплату допомоги по безробіттю (у зв'язку з отриманням права на пенсію, закінченням строку виплати, невідвідуванням ЦЗ більше 30 календарних днів без поважних причин);
- зняти з обліку (у зв'язку із набуттям права на пенсію, невідвідуванням ЦЗ більше 30 календарних днів без поважних причин, неявку у визначений день для надання статусу безробітного) ;

За допомогою інтерфейсної форми "Пам'ятка по прийняттю рішень" (Рис. 19) EIAC(.NET) забезпечує спеціалістам ЦЗ можливість:

1. Переглянути перелік рішень, які має прийняти спеціаліст;
2. Групувати інформацію (фільтрувати) за визначеними ознаками щодо переліку рішень, які має прийняти спеціаліст;
3. Друкувати перелік рішень, які має прийняти спеціаліст;

В формі "Пам'ятка по прийняттю РІШЕНЬ" (Рис. 3.4) реалізований функціонал CRM-системи в розрізі фіксації рішення по клієнту. Рішення, які доступні для вибору обмеженні, і регламентовані законом "Про зайнятості населення", тобто в цій формі не фіксуються події процесу рекрутингу наступного типу:

- Проведена консультація;
- Відправлений на співбесіду;

03 вересня 2019 р. Обслуговування осіб з інвалідністю в пам'ятку по прийняттю рішень

**Пам'ятка по прийняттю рішень**

ПВ задляється за РМ спеціаліста: 03. РМС з працевлаштування (Настяраєва Тетяна Михайлівна)

Дата рішення:

Рішення до прийняття:

ЦЗ реєстрації ПВ: 013. ПУДОВАЛЬСЬКАГО ПУД/ВІС. Інформаційний об'єкт ЦЗ

№ РМ	ПІБ	Дата рішення	Дата початку дії	Дата закінчення дії	Рішення до прийняття	ПВ задляється за РМ спеціаліста
061810070400007	Лаврик Леся Борисівна				27.12. Заняття з відпочинку (не з'явився в зазначений день для надання статусу безробітного)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061809609070280001	Архипенко Валентина Іванівна	10.07. Скорочення ДБ (настроєний розширений склад служби працевлаштування)	28.06.2010	03.07.2010	11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061810007030004	Байден Ольга Василівна	07. Розпочати / Продовжити ДБ	14.09.2010		11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061805010020280001	Варшавська Катерина Валеріївна	07. Розпочати / Продовжити ДБ	09.02.2010		11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061810070500001	Вольська Ольга Максимівна				27.12. Заняття з відпочинку (не з'явився в зазначений день для надання статусу безробітного)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061810042100003	Володарчук Анатолій Іванович	07. Розпочати / Продовжити ДБ	28.04.2010		11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061810000900003	Вулик Тетяна Василівна	07. Розпочати / Продовжити ДБ	16.06.2010		11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061810042300002	Вурба Зінаїда Володимирівна	07. Розпочати / Продовжити ДБ	30.06.2010		11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061810042300004	Вуєв Володимир Володимирович	07. Розпочати / Продовжити ДБ	30.04.2010		11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)
061810051300001	Валасанко Лариса Михайлівна	07. Розпочати / Продовжити ДБ	20.05.2010		11.14. Припинити ДБ (невідновлення ДБ вільна ЗО н.д. без повного припинення)	03. РМС з працевлаштування, (Настяраєва Тетяна Михайлівна)

Рис. 3.4. Форма "Пам'ятка по прийняттю рішень"

За допомогою інтерфейсної форми "Пам'ятка по табелям відвідувань" (Рис. 3.5) спеціалісти ЦЗ мають можливість для всіх осіб, для яких організовано професійне навчання:

1. Переглянути перелік ПК, по яким відсутні табелі відвідування;
2. Групувати (фільтрувати) перелік ПК, по яким відсутні табелі відвідування;
3. Друкувати перелік ПК, по яким відсутні табелі відвідування;

10 вересня 2010 р. Обслуговування осіб із Пам'ятки для спеціалістів із Пам'ятки по табелям відвідувань

### Пам'ятка по табелям відвідувань

Навчальний заклад:

№ договору з навчальним закладом:

Місяць подання табелю:

Рік подання табелю:

Особа:

ЦЗ реєстрації ПК:

№ ПК	ПІБ	№ договору з ЦЗ	Навчальний заклад	Табель за період	Дата початку навчання	Дата закінчення навчання
061804609100700001	Кондратенко Юрій Михайлович	06001006070906	03360236, УЖК СЖУГ	Серпень 2010	22.06.2010	31.08.2010
061804609100700001	Кондратенко Юрій Михайлович	06001006070906	03360236, УЖК СЖУГ	Листопад 2010	22.06.2010	31.08.2010
061804609100700001	Кондратенко Юрій Михайлович	06001006070906	03360236, УЖК СЖУГ	Червень 2010	22.06.2010	31.08.2010
061805609040900001	Миренко Олександр Йосипович	06001006070906	03360236, УЖК СЖУГ	Серпень 2010	22.06.2010	31.08.2010
061805609040900001	Миренко Олександр Йосипович	06001006070906	03360236, УЖК СЖУГ	Листопад 2010	22.06.2010	31.08.2010
061805609040900001	Миренко Олександр Йосипович	06001006070906	03360236, УЖК СЖУГ	Червень 2010	22.06.2010	31.08.2010

Рис. 3.5. Форма "Пам'ятка по табелям відвідувань"

За допомогою інтерфейсної форми "Пам'ятка по направленням" (рис. 3.6), спеціалісти ЦЗ мають можливість:

1. Переглянути перелік ПК, по яким є направлення без результату або в кінці направлення дата в полях "Прийняття рішення про працевлаштування відстрочене" та "Дата прийняття на роботу" менше поточної дати.
2. Групувати (фільтрувати) перелік записів у реєстрі направлень.
3. Друкувати перелік записів.



**Пам'ятка по направленням**

Спеціаліст, який видав направлення:

Тип направлення:

ПОУ:

Дата направлення:  -

ЦЗ, у якому видано направлення:

	№ ПК	ПІБ	Тип направлення	Дата направлення	ПОУ	Посада	Професія/Спеціальність	Спеціаліст, який видав направлення
	061803709110800001	Гаврильчук Євген Євгенович	Професійне призначення	11.08.2010	22046643, ДНО № 2 "ТРОЛІСОК"			Палкін Сергій Юрійович
	061810062300001	Лісовський Володимир Антонович	Професійне призначення	17.08.2010	2334506342, ХОДАКОВСЬКА ГАЛІНА ГРИГОРІВНА	продавець продовольчих товарів		Палкін Сергій Юрійович

Рис. 3.6. Форма "Пам'ятка по направленням"

Аналізуючи форми в програмному забезпеченні ЄІАС(.NET), які пов'язані з клієнтами центру зайнятості, можливо зробити висновок що система фіксує кожен дію, яка має значення, у процесі супроводження кандидата від первинної консультації, до прийому на роботу. Недолік існуючої системи в тому, що і клієнта не має можливості, тобто інтерфейсу, де він може переглянути графік консультацій, запросити переніс часу, дати проведення консультацій. Клієнт не може переглянути, свою картку, та історію дій, які були застосовані до неї. На думку автора, не прозорість системи, та можливість отримання додаткової інформації, запрошення перенесення термінів консультацій лише через соціального працівника визиває у клієнтів недовіру до установи, соціального працівника та правильності проведення обслуговування.

### **3.2 Пропозиції по оптимізації функціональності інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості**

Аналізуючи інформаційні системи центру зайнятості та їх інтерфейси, автор вважає найоптимальніше використовувати ботів в меседжерах для обслуговування клієнтів, на етапі супроводження до працевлаштування.

Багато компаній в різних галузях бізнесу вже на практиці застосовують і знають, як технології ботів можуть змінити спосіб обслуговування клієнтів. Ця технологія використовується для надання допомоги в особистому онлайн-банкінгу, бронювання дорожніх витрат, управління страховими виплатами, надання внутрішньої підтримки, відповіді на запити клієнтів.

Перш за все, треба визначити переваги використання ботів в меседжерах:

1. Не потрібно розробляти інтерфейси з нуля.
2. Клієнтам зручно використовувати не особисті кабінети, а меседжери, де вони спілкуються та проводять більше часу.
3. Мінімізація особистого спілкування в організаційних питаннях, переносу дати консультації, чітка фіксація прийнятого рішення.
4. Нагадування в чат боті о початку співбесіди, консультації клієнту за певний проміжок часу до початку.
5. Надання довідкової інформації в режимі онлайн, відсутність черг та талонів.

Надалі треба визначити, яке програмне забезпечення використовувати для впровадження чат боту, та на яких платформах його розгортати.

Одним з основних трендів останніх років на сучасному ринку ІТ-послуг є зростання популярності low-code / no-code платформ. Low-code / no-code (Low code application platforms, LCAP) - підхід до створення, налаштування і зміни інформаційних систем / додатків, який практично не вимагає написання програмного коду. Основне завдання - знизити поріг створення / зміни інформаційної системи до рівня просунутого користувача.

Що дозволяють робити low-code платформи бізнес аналітику:

1. Маніпулювати даними користувачів;
2. Проводити різного роду обчислення;
3. Створювати інтерфейси web / mobile;
4. Формувати звіти;
5. Створювати дашборди;
6. Налаштовувати аналітику;
7. Створювати шаблони документів, розсилок, нотифікацій;
8. Здійснювати управління / оптимізацію процесів;

Приклад low-code / no-code платформ це Corezoid, інструмент для створення, управління, запуску процесів в хмарі без написання коду. В основі Corezoid лежать процеси. Corezoid використовують: megogo (служба підтримки), Monobank (одним з перших банків в світі запустив підтримку Google Business Messages), Privat24 (зв'язок між сервісами).

Основна перевага Corezoid для центра зайнятості - це скорочення шляху від Ідеї (Завдання) до Готового продукту (Результату).

Бізнес-аналітик з допомогою Corezoid, ґрунтуючись на бізнес-вимогах замовника завдання, робить продукт (Рис. 3.7):

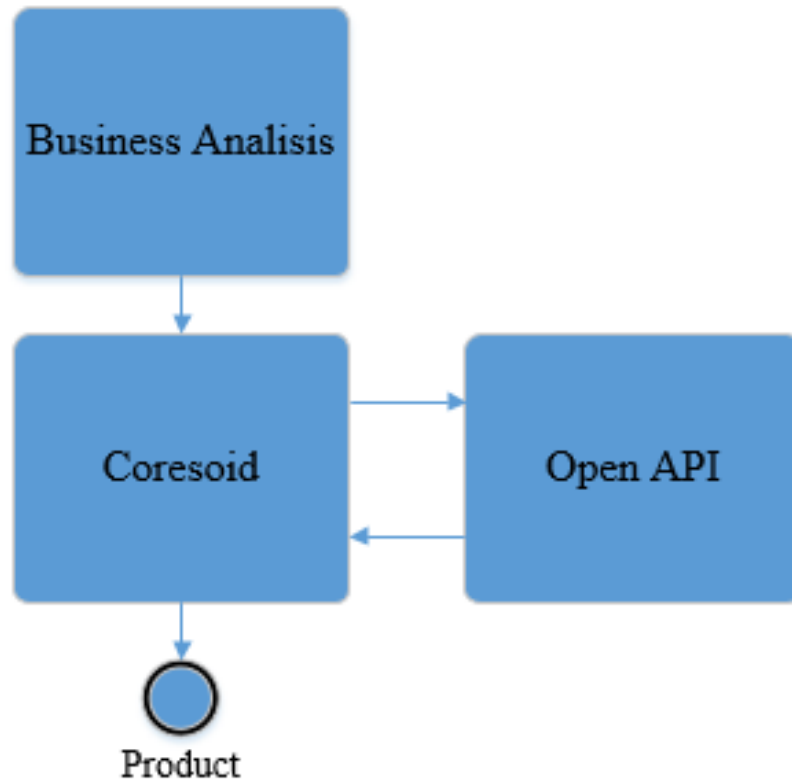


Рис.3.7.Ланцюг з використанням системи Corezoid

При такому підході виділимо наступні переваги для центру зайнятості при необхідності зміни процесу обслуговування, вдосконаленні його:

1. Зменшується час розробки (розробка і реліз змін в будь-який момент).
2. Гнучка система (можна впроваджувати будь-які зміни дуже швидко, і проводити А / В-тести).
3. Відбувається скорочення витрат на команду розробки.
4. Можливість швидкої кастомізації.
5. Знижується вартість змін в продукті.
6. Можливість опрацювання нативного інтерфейсу (UX / UI).

Corezoid бот складається з декількох частин, взаємодіючих між собою за допомогою http (s) запитів (Рис. 3.8):

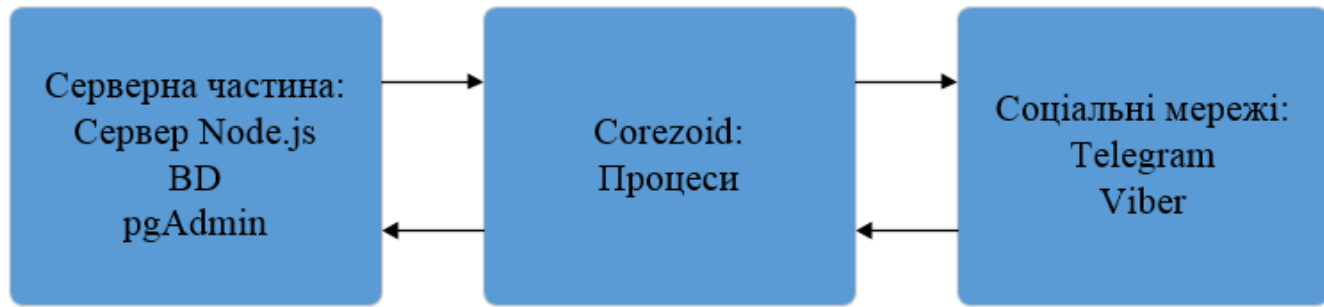


Рис. 3.7. структура Corezoid бот

Бізнес аналітик маніпулює базовими процесами, які будуть мати наступну логіку:

- Відбувається підключення чат-бота до схеми Corezoid.
- Будується каркас чат-бота за каскадним принципом. Кожен елемент представляє собою окремий під процес.
- Сигнал, який надходить із соціальної мережі - (далі, заявка) проходить по блокам процесу.
- Проходячи через блок, який містить умову, заявка проходить перевірку на відповідність функціоналу очікує виконання.

Конструктори процесів інтуїтивно зрозумілі для аналітиків та не складні в освоєнні, приклад процесу в конструкторі (Рис 24):

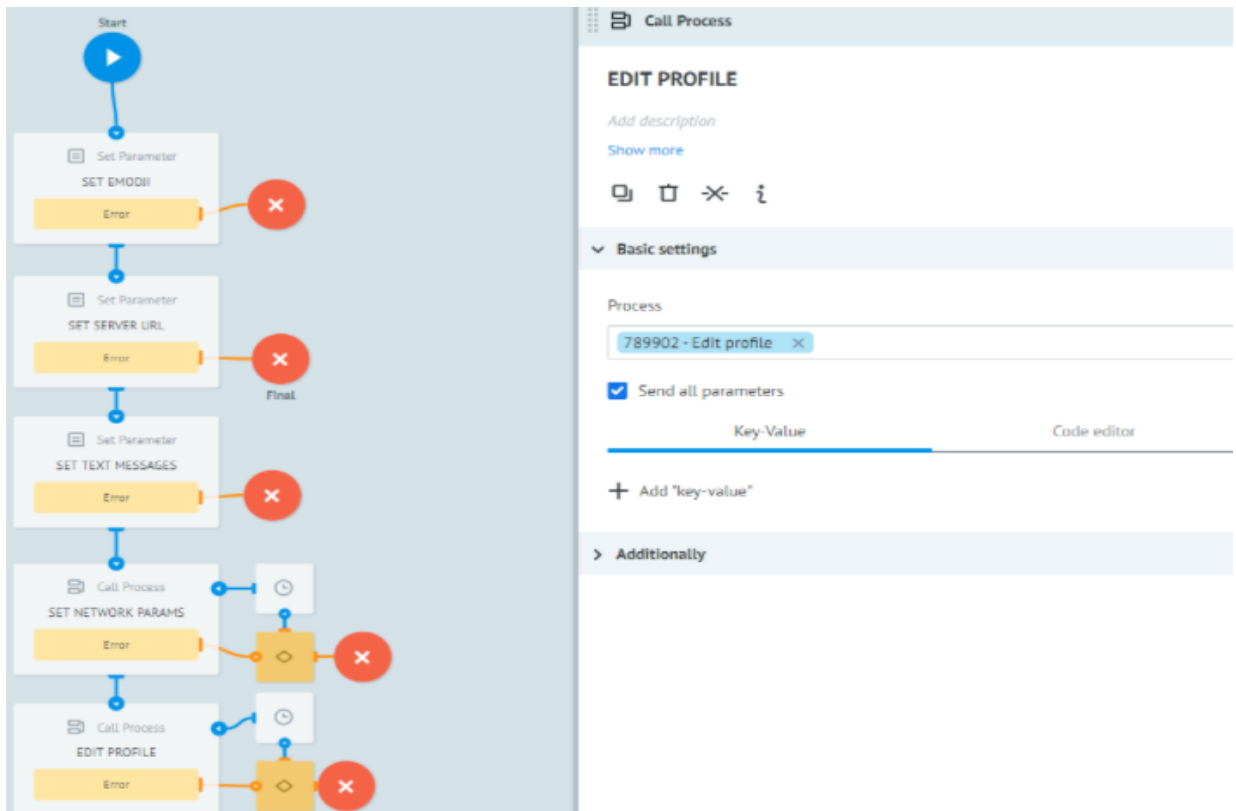


Рис. 3.– Конструктор процесів Corezoid

Після створення команди для впровадження чат боту та платформи Corezoid, необхідно пропрацювати створення чат ботів на базі однієї чи двох платформ:

- Telegram;
- Viber;

Також необхідно прописати в Corezoid бізнес логіку наступних процесів,

- Авторизація за номером телефону;
- Отримання статусу ПК: отримано статус безробітного, розпочаті виплати по безробіттю, припинені виплати допомоги по безробіттю, знятий з обліку;
- Отримання історій консультацій;
- Назначити консультацію;
- Зміна дати проведення консультації;
- Нагадування користувачу о початку дати проведення консультації, співбесіди;
- Зняття з обліку центра зайнятості;

— Отримання довідкової інформації;

Впровадження чат боту для зареєстрованих клієнтів спростить обслуговування та комунікацію с центром зайнятості, та запустить процес цифрової трансформації.

## ВИСНОВКИ

Вивчивши історію дослідження розвитку інформаційних технологій працевлаштування клієнтів центром зайнятості та розширення функціональності програмного забезпечення зазначимо, що розвиток інформаційних технологій включав в себе два етапи:

Перший етап включав впровадження технології ЄТОН (Єдина технологія обслуговування незайнятого населення) діюча з 2000 – 2007 роках, також введення пакета прикладних програм "Зайнятість" починаючи з січня 2003 року.

Другий етап включав впровадження технології ЄТНаСП (Єдина технологія надання соціальних послуг) діюча з 2007, також була оновлена Єдина інформаційно-аналітична система служби зайнятості ЄІАС(.NET).

Також були визначенні засади та принципи побудови технологій.

У нашому дослідженні було уточнено зміст основних понять, а саме: "інформаційні технології", "працевлаштування", "клієнт", "центр зайнятості".

Поняття «інформаційна технологія» - цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів на базі комп'ютерних обчислювальних систем.

Поняття "оптимізація" - це модернізація, поліпшення інформаційних процесів з метою поліпшення, максимізації необхідних характеристик.

Поняття "працевлаштування" - це комплекс правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на забезпечення реалізації права особи на працю, який виконується на базі організованої сукупності інформаційних процесів.

Поняття "клієнт" - це особа віком від 15 до 70 років, яка через відсутність роботи не має заробітку або інших передбачених законодавством доходів як джерела існування, готова та здатна приступити до роботи, та є користувачем послуг центра зайнятості та користується правами наданими згідно чинного законодавства України.



Поняття “центр зайнятості” - це територіальний орган центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, районах, районах у містах, містах та є юридичними особами публічного права.

Визначивши принципи та методи вивчення інформаційних технології оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості, у якості провідних ми визначаємо загальнонаукові принципи об'єктивності, історизму, структурності. Але при цьому ми спиралися наступні наукові методи: аналізу, порівняння.

Проаналізувавши актуальну ситуація на ринку праці України ми дійшли висновку, що наслідки пандемії COVID-19 змінили структуру ринку праці та запустили наступні тенденції:

Докризовий «ринок кандидата» перетворився на «ринок роботодавця». Конкуренція на ринку праці істотно зросла, вимоги роботодавців при відборі співробітників стали ще жорсткішими. Для роботодавців з'явилася можливість наймати кращі кадри за менші гроші. Компанії переглядають свої вимоги до потенційних працівників.

Для співробітників найважливішим стає стабільність, вони менш схильні змінювати місце роботи. Для багатьох українців на перше місце виходить наявність роботи як такої.

Розглянувши правові засади соціального забезпечення в сфері працевлаштування ми переконалися, що законодавча база, насамперед Закон України „Про зайнятість населення” досить повно регламентує гарантії, права та обов'язки громадян України, які тимчасово залишилися не працевлаштованими.

Визначивши методологічні аспекти побудови процесів рекрутингу і аналіз досвіду комерційних структур ми детально роздивилися процедуру побудови якісних систем метрик процесу рекрутингу та визначення етапи процесу рекрутингу.

Проаналізувавши ефективність інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості ми визначили, що є тенденції до діджиталізації центра зайнятості, але вони не достатні. Серед позитивних тенденцій, всі громадяни, які перебувають без роботи і бажають стати на облік в центр зайнятості і отримати допомогу, можуть зробити це не виходячи із дому. Недостатньо розвинута комунікація центру зайнятості з клієнтами в режимі онлайн, щоб зробити базові дії, дізнатися час консультації, перенесення дати, отримання довідкової інформації клієнтам потрібно звертатися в центр зайнятості особисто чи намагатися витрушувати проблеми з соціальним працівником в телефонному режимі.

Визначаючи напрями оптимізації інформаційних технологій працевлаштування клієнтів запорізького обласного центру зайнятості насамперед ми пропонуємо використання ботів в меседжерах для обслуговування клієнтів, на етапі супроводження до працевлаштування. Використання ботів в меседжерах дозволить використовувати клієнтам не особисті кабінети, а меседжери, де вони спілкуються та проводять більше часу. Також стає можливою мінімізація особистого спілкування в організаційних питаннях, переносу дати консультації, чітка фіксація прийнятого рішення, надання довідкової інформації в режимі онлайн, відсутність черг та талонів, нагадування в чат боті о початку співбесіди, консультації клієнту за певний проміжок часу до початку.

Щоб максимально спростити складність розробки системи обслуговування клієнтів, були запропоновані боти в меседжерах Viber, Telegram. Використання меседжерів спрощує задачу розробки інтерфейсів з нуля. Для реалізації бізнес логіки процесів обслуговування запропоновани системи типу low-code / no-code, а саме платформа Corezoid, як інструмент для створення, управління, запуску процесів в хмарі без написання коду.

Для впровадження чат боту необхідна розробка навчальних матеріалів, в тому числі брошури, які будуть знаходитися в відділенні центру зайнятості. Також необхідно розробка онлайн інструкцій, відео, які будуть розташовані на

сайті центру зайнятості. Інструкції будуть включати опис функцій, які доступні для клієнта та приклади використання боту.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Чемерис А.Т. Організація діяльності служби зайнятості: Конспект лекцій. Київ.: МАУП, 2003. 120 с.
2. Ринок праці та зайнятість населення: проблеми теорії та виклики практики: кол. моногр. Ред. - координатор М. В. Туленков. Київ : ІПК ДСЗУ, 2010. 363 с.
3. Маршавін Ю. *Технологізація процесу надання соціальних послуг центрами зайнятості в умовах сучасного ринку праці. Формування ринкової економіки.* Зб. Наук. праць. Спецвипуск. Проблеми економіки праці, соціально-трудових відносин та соціального захисту населення. Київ: КНЕУ, ДУ НДІ СТВ, 2008. 380 с..
4. Інформаційні системи і технології в управлінні трудовими ресурсами: Навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: КНЕУ, 2000. 279 с
5. Маршавін Ю. Шляхи вдосконалення технологічних засад працевлаштування осіб з особливими потребами. Економіка і держава. 2008.. 90 с.
6. Маршавін Ю., Маршавін Д., Міропольська М. та інш. Критерії ефективності профорієнтаційної роботи державної служби зайнятості: Методичні рекомендації. Київ: ІПК ДСЗУ, 2008. 100 с.
7. Ушенко Н.В., Зайнятість населення та удосконалення економічного механізму її державного регулювання в ринкових умовах 2003. 18 с.
8. Синявський В., Маршавін Ю., Авдеєв Л., Міропольська М. Професійна орієнтація в системі державної служби зайнятості: Навч. посіб. / за заг. ред. О.В. Киричука. Київ: ІПК ДСЗУ, 2009. 230 с.
9. Іванова Л.В., Сорока О.В. Державне регулювання зайнятості. Одеса, ОНЕУ 2015. 263 с.
10. Маршавін Ю. *Єдина технологія надання соціальних послуг центрами зайнятості як сучасній засіб підвищення ефективності діяльності державної служби зайнятості.* // Ринок праці та зайнятість населення. Бюлетень ІПК ДСЗУ. 2007. № 2 (13). 12–15 с.

11. Маршавін Ю. *Технологізація процесу надання соціальних послуг центрами зайнятості в умовах сучасного ринку праці.* // Ринок праці та зайнятість населення. 2008. № 2. 23 – 27 с.
12. Маршавін Ю. *Переваги Єдиної технології надання соціальних послуг.* // Праця і зарплата. 2008. 25 червня №24 (604). 4 с.
13. Карташов С. А. Рекрутинг: найм персонала : учебное пособие. С. А. Карташов, Ю. Г. Одегов, И. А. Кокорев. Под ред. Ю. Г. Одегова. 2-е изд. Москва: Экзамен, 2014. 319 с.
14. Єдина технологія обслуговування населення в центрах зайнятості України. Маршавін Ю., Ляміна Л., Фокас Л., Руженський М., Поліванов В. та інші. Київ: ІПК ДСЗУ, 2000. 300 с
15. Закон України " Про зайнятість населення" від 2013 р. №24. 243 с. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>
16. Данилишин Б.М., Куценко В.І., Остафійчук Я.В. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства: Монографія. Київ: ЗАТ «Нічлава», 2005. 328 с.
17. Лібанова Е., Палій О. Ринок праці та соціальний захист. Київ: Основи, 2003. 491 с.
18. Мазурок П.П. Соціальноінституціональні основи формування ринку праці в Україні. Київ: ННЦ «Унт аграрної економіки», 2005. 426 с.
19. Державна служба зайнятості. URL: <https://www.dcz.gov.ua/>
20. Терещенко Л.О. *Інформаційні технології в управлінні* / Л.О. Терещенко, О.С. Сніжко. Інвестиції: практика та досвід. 2011. № 12. 28–31 с.
21. Косович Б., Дмитрук В. *Ринок праці в умовах глобалізації.* Львівський національний університет ім. Івана Франка. Серія економічна. 2014. 376 – 383 с.
22. Колот А. М., Герасименко О. О. Новітні глобальні тенденції у сфері зайнятості і доходів та їх вплив на соціальну нерівність. Соціально-трудова відносина: теорія та практика. 2018. № 1. 33 с.
23. Державна служба статистики України. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)

24. Маршавін Ю.М., Фокас Л.М., Ляміна М.Є., Маршавін Д.Ю. Єдина технологія надання соціальних послуг центрами зайнятості України. 242 с.
25. Туй Ф., Хансен Е., Прайс Д. Державна служба зайнятості на ринку праці, що змінюється. – Женева: Міжнародне бюро праці, 2001. 324 с.
26. Маршавин Ю. Совершенствование технологических основ предоставления социальных услуг населению и работодателям как фактор повышения функциональной эффективности центров занятости. Уровень жизни регионов Украины. (Научно-практический журнал). 2010. -№12. 30 с.
27. Ринок праці та зайнятість населення: проблеми теорії та виклики практики: кол. моногр. / Ред. - координатор М. В. Туленков. – Київ: ІПК ДСЗУ, 2010. 363 с.
28. Про затвердження форм звітності та інструкцій щодо їх заповнення. Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 19 грудня 2005 № 420.
29. Терещенко Л.О., Гужко С., Шайкан А.В. Управлінські інформаційні системи: підручник. Київ: КНЕУ, 2008. 485с.
30. Терещенко Л.О., Матієнкою., Зубенко І.І. Інформаційні системи і технології в обліку: підручник. Київ: КНЕУ, 2008. 563 с.
31. А.С. Малин, В.И. Мухин. Исследование систем управления. Москва, 2002, 209с.
32. Гайфуллин Б., Обухов И. Современные системы управления предприятием: 2016, 210 с.
33. Петюх В.М. Ринок праці. Київ: КНЕУ, 2000. 128 с.
34. Ткач А.А. Інституціональні основи ринкової інфраструктури: монографія/ НАН України. Об'єднаний інститут економіки. Київ, 2005. 295.
35. Лібанова Е. Ринок праці та соціальний захист: навч. посіб. із соц. політики/ Е. Лібанова, О.Палій. Київ: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2004. 491 с.
36. Козарь Т.П. Сучасні проблеми державного регулювання ринку праці на регіональному рівні в Україні. Економіка та держава. 2006. №10. 80 с.

37. Закон України "Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття" від 2 березня 2000 р. №1533–III.
38. Маршавін Ю., Маршавін Д., Міропольська М. та інші. Критерії ефективності профорієнтаційної роботи державної служби зайнятості: Методичні рекомендації. Київ: ІПК ДСЗУ, 2008. 100 с.
39. Маршавін Д., Маршавін Ю. Психодіагностичні методики для професійного консультування молоді: Навч. посіб. Київ: ІПК ДСЗУ - ШЕК, 2007. 153 с.
40. Маршавін Ю. Профорієнтація незайнятого населення і молоді як чинник досягнення професійної відповідності попиту і пропозиції на ринку праці.// Україна: аспекти праці. 2008. 24 с.
41. Баланда А. Л. Неформальна зайнятість (методологія і методика дослідження): Автореф. дис. к. е. н. Київ, 1999, 98 с.
42. Бондарчук Л.В. *Соціальна робота з людьми з особливими потребами: проблеми професійної самореалізації на ринку праці* / Л.В. Бондарчук // Ринок праці та зайнятість населення. 2008. № 3. С. 31–33.
43. Допомогти повірити у себе : інформ. довід. [для громадян з обмеженими фізичними можливостями та роботодавців, які використовують працю інвалідів]. – Миколаїв : Атол, 2008. 136 с.
44. Лукашевич М.П. *Особливості соціалізації молоді з особливими потребами: пошук концептуальних підходів* / М.П. Лукашевич, Л.В. Бондарчук // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2006. № 2(14). С. 25–30.
45. Інформаційно-аналітичні матеріали з питань праці та соціального захисту населення Запорізької області у 2012 році : довідник. Запоріжжя: Акцент, 2013. 155 с.
46. Лібанова Е.М. Ринок праці : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Е.М. Лібанова. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 223 с.
47. Кучер Г. *Соціально вразливі категорії населення і ринок праці в сучасних умовах* / Г. Кучер // Україна: аспекти праці 2002. №1 21-26 с.
48. Головатий М.Ф. Соціологія молоді: Курс лекцій. / М. Ф. Головатий.

Київ : МАУП, 2006. 2-ге вид. переробл. і допов. 202-298 с.

49. Соціальна педагогіка. Підручник. За редакцією професора Капської А.Й. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 104-167 с.

50. Тюптя Л.Т. Соціальна робота: теорія і практика: Навч. Посібник. – 2-ге вид., переробл. і доп. / Л.Т. Тюптя, І.Б. Іванова. Київ: Знання, 2008. 574 с.



**Декларація  
академічної доброчесності  
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Константинов Вадим Дмитрович, студент 2 курсу магістратури, форми навчання денної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти vk9043268@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Інформаційні технології оптимізації працевлаштування клієнтів Запорізького обласного центру зайнятості» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (студент) Константинов В.Д

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (науковий керівник) Капріцин І.І