

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

САВЧЕНКО Наталія Володимирівна

УДК 35.071.2:331.5.024.5

ДИСЕРТАЦІЯ

МЕХАНІЗМИ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

25.00.02 – механізми державного управління

Галузь науки: Державне управління

Подається на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ (Н.В. Савченко)

Науковий консультант: Карпенко Олександр Валентинович, доктор наук з державного управління

Харків – 2020

АНОТАЦІЯ

Савченко Н. В. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні.

– Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. – Національний університет цивільного захисту України, Харків, 2020.

У дисертації обґрунтовано теоретико-методологічні засади і розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні.

Вперше здійснено цілісний науковий аналіз проблеми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики зайнятості в умовах розвитку цифрового суспільства України. Запропоновано напрями розвитку системи надання державними сервісними інституціями у сфері зайнятості населення послуг, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці та запобігання виникненню безробіття.

Узагальнено теоретичні засади сервісно-орієнтованої державної політики, що дозволило з'ясувати пріоритетність ідеї сервісної спрямованості як основи трансформації системи державного управління, ключової передумови ефективної діяльності системи органів публічної влади, що ґрунтується на зміні взаємовідносин громадянина та держави.

Обґрунтовано необхідність застосування принципово нових технологій та методів сервісної діяльності державних інституцій, спрямованих на запобігання довготривалому безробіттю, зміни філософії надання послуг, розширення спектру заходів взаємодії з безробітним населенням з урахуванням їх індивідуальних характеристик, мотивації та потенціалу до

працевлаштування.

За результатами аналізу нормативно-правової бази, зокрема порівняльного аналізу положень основних законодавчих актів та підзаконних документів, що регулюють відносини в частині інституційного забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, виявлено юридичну колізію стосовно визначення статусу державного органу, який здійснює реалізацію політики зайнятості безпосередньо та через територіальні підрозділи. Обґрунтовано необхідність узгодження положень нормативно-правових документів з метою подолання вказаного протиріччя.

Систематизовано та удосконалено понятійно-категорійний апарат науки державного управління щодо формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, зокрема шляхом введення в науковий обіг понять “сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення”, “державна сервісна інституція у сфері зайнятості населення” та “мультисервісна діяльність у сфері зайнятості населення”.

Виявлено тенденції розвитку складових цифрової економіки та суспільства: розвиток шерингової економіки (sharing economy) та циркулярної економіки або економіки замкненого циклу (circular economy) – зміна підходів до споживання та виробництва продукції обумовлює трансформацію професійно-кваліфікаційної структури зайнятих громадян; розвиток гіг-економіки або фріланс-економіки (gig economy) передбачає поширення фрілансу як виду трудової діяльності (зайнятості) на ринку товарів та послуг, що характеризується самостійністю вибору форм та місця її реалізації і низьким ступенем залежності від роботодавця. Явища економічної спеціалізації та територіального поділу праці посилюють вплив на сферу зайнятості населення та передбачають розподіл між країнами щодо виробництва продукції, обладнання чи техніки – поширюється вузька

спеціалізація виробництва та, одночасно, зростають вимоги до шукачів роботи щодо уміння працювати в мультикультурному та багатомовному робочому середовищі. Розвиток цифрових технологій, роботизації виробничих процесів, зокрема штучного інтелекту обумовлюють створення абсолютно нового робочого середовища, сприяючи появі нових видів та форм зайнятості на ринку праці, забезпечуючи можливості віддаленої роботи, часткової зайнятості тощо. Одночасно, суттєво змінюються вимоги до рівня професійної кваліфікації робочої сили, до знань умінь та навичок шукачів роботи.

Стратегічні пріоритети та основні завдання реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні обумовлені необхідністю: прискорення економічного зростання та залучення інвестицій; підвищення конкурентоспроможності та ефективності відповідного сектору цифрової економіки; модернізації виробництва, забезпечення його високотехнологічності; ефективної реалізації людських ресурсів у нових суспільних умовах; запровадження механізмів стимулювання комплексного регіонального розвитку. Водночас, встановлено проблематику функціонування ринку праці в Україні, зокрема щодо дисбалансу між пропозицією робочої сили та попитом на неї. Значною часткою клієнтів центрів зайнятості (понад 35% у першому кварталі 2019 року) є малоконкурентні на ринку праці групи населення, зокрема: особи передпенсійного віку, жінки з малолітніми дітьми, молодь, яка шукає перше місце роботи, люди з інвалідністю, учасники бойових дій, внутрішньо-переміщені особи та ін.

Дослідження досвіду розвинутих країн світу засвідчило про збереження тенденцій застосування “активних” програм запобігання довготривалому безробіттю, профілювання, а також використання персоналізованого, клієнто-орієнтованого підходу в роботі з безробітними.

Визначено базові механізми (нормативно-правовий, організаційний,

інституційний, ресурсний) формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення: нормативно-правовий механізм ґрунтується на положеннях міжнародних і національних документів і передбачає доповнення та оновлення окремих із них, зокрема потребує приведення у відповідність до вимог законодавства України “Про зайнятість населення” Положення про державну службу зайнятості у частині визначення статусу та місії державної служби зайнятості України, її територіальних органів; організаційний механізм, як сукупність важелів, способів, форм та методів організуючого цілеспрямованого впливу, передбачає зміну пріоритетів у напрямку активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, впровадження інноваційних технологій сервісної діяльності та методів роботи державної служби зайнятості; інституційний механізм пов’язується з підвищенням рівня організаційної спроможності відповідних сервісних інституцій, які реалізують державну політику у сфері зайнятості населення, їх ролі у системі органів публічної влади в Україні, зокрема кадрового забезпечення діяльності центрів зайнятості; ресурсний механізм ґрунтується на сукупності відповідних ресурсів, необхідних для формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, включає цифровий інструментарій надання послуг та створення системи отримання об’єктивної інформації про ситуацію на ринку праці, потреби виробництва, запити отримувачів послуг.

Розроблено модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України, в якій визначено її суб’єкти (на національному, регіональному та місцевому рівнях) та об’єкти (отримувачі послуг), а також основні принципи та механізми вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення з урахуванням світових тенденцій соціального розвитку і вимог розбудови цифрової

економіки та суспільства.

Запропоновано інноваційний інструментарій сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України. Поряд з цифровим інструментарієм, у якості інноваційних технологій сервісної діяльності у сфері зайнятості населення та ефективного інструментарію практичної реалізації клієнто-орієнтованого підходу розглядаються профілювання клієнтів та соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту. Профілювання безробітних розглядається як захід, спрямований на зниження рівня довготривалого безробіття, а також на запобігання його поширенню та зростанню через розподілення безробітних осіб на групи з урахуванням чинників ризику тривалого безробіття, на основі індивідуальних характеристик особи, її трудового потенціалу, підбір спеціальних програм, заходів реалізації активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення з урахування ситуації на локальному ринку праці. Соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту передбачає практичну реалізацію персоніфікованого підходу до клієнтів у процесі взаємодії з ним спеціаліста центру зайнятості, що включає оцінювання ситуації безробітної особи з урахуванням всіх чинників впливу для подальшого розроблення індивідуального плану роботи. Вирішення окремих проблем соціального характеру може потребувати залучення фахівців інших установ, органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Обґрунтовано напрями удосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України, які покладено в основу запропонованої автором моделі, зокрема нормативно-правового механізму (шляхом внесення змін до Положення про державну службу зайнятості, Регламенту роботи центрів зайнятості, Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих

безробітних). У контексті розвитку організаційного механізму доведено необхідність широкого застосування консультування та допомоги в пошуку роботи із застосуванням персоніфікованого підходу до клієнтів, обґрунтовано пріоритетність заходів активної політики з професійного навчання, стимулювання роботодавців до працевлаштування шукачів роботи, стимулювання підприємницької ініціативи та самозайнятості населення. У контексті вдосконалення інституційного механізму обґрунтовано доцільність розширення та вдосконалення мережі навчальних центрів для навчання дорослих осіб з числа безробітних.

Обґрунтовано пріоритетну роль кадрового забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення. Розроблено алгоритм професійного відбору фахівців центрів зайнятості з урахуванням встановлених вимог до їх знань, умінь, навичок та особистих якостей. Обґрунтовано доцільність та розкрито особливості застосування кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу державної служби зайнятості України. Кейс-метод, як метод професійного відбору, може бути використаний для оцінювання різних видів компетенцій, зокрема цифрових, особистих якостей, ціннісних орієнтацій кандидатів на вакантні посади керівників та фахівців центрів зайнятості. Кейс-метод, як метод навчання, дозволяє опановувати професійно-необхідні знання, відпрацьовувати конкретні навички, вивчати досвід вирішення складних виробничих ситуацій.

Розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України. Наведено пропозиції щодо організації дистанційного навчання безробітних, використання цифрових сервісів, зокрема платформ дистанційного навчання, створення електронних навчальних курсів.

Ключові слова: механізми державного управління, сервісно-орієнтована державна політика, зайнятість населення, сервісна діяльність органів публічної влади, цифровий інструментарій надання послуг.

ANNOTATION

Savchenko N. V. Mechanisms of service-oriented public employment policy making in Ukraine. – Qualification scientific work on the rights of manuscript.

Thesis for obtaining the Doctor of sciences degree in Public Administration, specialty 25.00.02 – mechanisms of public administration. – National university of civil defence of Ukraine, Kharkiv, 2020.

The dissertation substantiates theoretical and methodological foundations and develops practical recommendations for improving the mechanisms of service-oriented public employment policy formation and implementation in Ukraine.

For the first time a comprehensive scientific analysis of the problem of service-oriented public employment policy formation and implementation in the conditions of the digital society development in Ukraine has been made. The directions of development of the system of rendering by the state service institutions in the employment sphere the services aimed at increasing the citizens' competitiveness in the labor market and preventing the emergence of unemployment are proposed.

The theoretical foundations of a service-oriented public policy were summarized, which made it possible to find out the priority of the idea of service orientation as a basis for transformation of public administration system, a key prerequisite for the effective activity of the public authorities system, based on the change of the relations of the citizen.

The necessity of application of fundamentally new technologies and methods of state institutions servicing aimed at preventing long-term unemployment, changing the philosophy of providing services, expanding the range of interaction measures with the unemployed population, taking into account their individual characteristics, motivation and potential, is substantiated.

The results of the legal framework analysis, including a comparative analysis of the provisions of the main legislative acts and by-laws regulating relations in the area of institutional support for the service-oriented public employment policy implementation, revealed a legal conflict regarding the determination of the state body status that implements the employment policy across territorial units. The necessity of harmonization of normative legal documents provisions in order to overcome this contradiction is substantiated.

The conceptual-categorical apparatus of the public administration science in service-oriented public employment policy formation and implementation has been systematized and improved, in particular by introducing into the scientific circulation the concepts of “service-oriented public employment policy”, “state service institution in the employment area” and “multiservice activity in the employment area”.

The development trends of digital economy and society components are revealed: development of sharing economy and circular economy – change of approaches to consumption and production of products causes transformation of professional-qualification structure of employed citizens; development of the gig economy involves the spread of freelancing as a type of labor activity (employment) in the goods and services market, characterized by the independence of forms choice and place of its realization and low degree of dependence on the employer. The phenomena of economic specialization and territorial division of labor are exacerbating the impact on employment and provide for a division between countries in the production of products, equipment or machinery – narrowing the specialization of production and, at the same time, increasing

demands on jobseekers to be able to work in a multicultural and multilingual work environment. Digital technologies development, production processes robotization, in particular artificial intelligence, lead to the creation of a completely new working environment, facilitating the emergence of new types and forms of employment in the labor market, providing opportunities for remote work, part-time employment, etc. At the same time, the requirements for the level of professional qualification of the workforce, for the knowledge of skills and skills of job seekers are changing.

The strategic priorities and main tasks of implementing a service-oriented public employment policy in Ukraine are conditioned by the need to: accelerate economic growth and attract investment; enhancing the competitiveness and efficiency of the relevant digital economy; modernization of production, ensuring its high-tech; effective realization of human resources in new social conditions; introduction of mechanisms for stimulating integrated regional development. At the same time, the problems of labor market functioning in Ukraine have been identified, in particular regarding the imbalance between the labor supply and the demand for it. A significant proportion of employment center clients (over 35% in the first quarter of 2019) are underserved in the labor market of the population, including: persons of pre-retirement age, women with young children, young people seeking employment, people with disabilities, combatants, internally displaced persons, etc.

A study of the developed countries experience has shown that trends in the use of “active” programs for the prevention of long-term unemployment, profiling, and the use of a personalized, client-oriented approach in dealing with the unemployed persist.

The basic mechanisms (normative-legal, organizational, institutional, resource) of service-oriented public employment policy formation and implementation are defined: the regulatory-legal mechanism is based on the provisions of international and national documents and provides for updating and

some of them, in particular requiring alignment requirements of The Law of Ukraine “On employment” of the Regulation on the State Employment Service in terms of determining the status and mission of the State Employment Service of Ukraine, the regional authorities; organizational mechanism, as a set of levers, methods, forms and methods of organizing purposeful influence, implies a change of priorities in the direction of active service-oriented public employment policy, introduction of innovative technologies of service activity and methods of work of the state employment service; the institutional mechanism is associated with increasing the organizational capacity of the relevant service institutions that implement public employment policy, their role in the system of public authorities in Ukraine, in particular, the staffing of employment centers; the resource mechanism is based on a set of relevant resources needed to form and implement a service-oriented public employment policy, includes a digital toolkit to provide services and create a system for obtaining objective information about the situation on the labor market, production needs, requests of service recipients.

The model of service-oriented public employment policy formation and implementation in the conditions of digital society development in Ukraine is defined, in which its subjects (at national, regional and local levels) and objects (recipients of services), as well as basic principles and mechanisms are defined developing a service-oriented public employment policy, taking into account global trends in social development and the requirements of digital economy and society building.

The innovative toolkit of state service activity in employment area in the conditions of digital society development in Ukraine is offered. Along with digital tools, customer profile and social support in the case management approach are considered as innovative technologies of service activity in the employment area and effective tools for practical implementation of the customer-oriented approach. Unemployment profiling is seen as a measure aimed at reducing the level of long-term unemployment, as well as preventing its spread and growth through the

distribution of unemployed persons into groups taking into account the risk factors of long-term unemployment, based on the individual characteristics of the person, his/her work potential, selection of special programs an active service-oriented public employment policy to take into account the situation in the local labor market. Social support in the case management approach involves the practical implementation of a personalized approach to clients in the process of interaction with employment center specialist, which includes assessing the situation of the unemployed person, taking into account all the factors of influence to further develop an individual work plan. Solving specific problems of a social nature may require involvement of specialists from other institutions, state authorities and local self-government bodies.

The directions for improvement the mechanisms of service-oriented public employment policy formation and implementation in the conditions of digital society development in Ukraine are grounded, which are the basis of the model proposed by the author, in particular the legal mechanism (by amending the Regulations on the state employment service, professional training, retraining and advanced training of registered unemployed). In the context of the organizational mechanism development, the necessity of widespread use of counseling and assistance in job search with the use of a personalized approach to clients has been proved, the priority of active vocational training measures, the stimulation of employers to find job seekers, the stimulation of entrepreneurial initiative and self-employment. In the context of the institutional mechanism improvement, the expediency of expanding and improving the network of training centers for the training of unemployed adults has been substantiated.

The priority staff role in the service-oriented public employment policy implementation is substantiated. An algorithm for professional selection of specialists in employment centers has been developed, taking into account the established requirements for their knowledge, skills, personal qualities. The feasibility and the peculiarities of the case-method usage in the professional staff

selection and training for State Employment Service of Ukraine have been substantiated. The case-selection method, as a professional selection method, can be used to evaluate different types of competencies, including digital, personal qualities, job candidates' job orientation, and employment center positions. The case-method, as a method of training, allows to acquire professionally-necessary knowledge, to develop specific skills, to study the experience of solving complex production situations.

Practical recommendations on improvement of the system of social services provision in employment area in the conditions of digital society development in Ukraine are developed. Suggestions for the organization of distance learning of the unemployed, the use of digital services, including distance learning platforms, the creation of e-learning courses are given.

Key words: mechanisms of public administration, service-oriented public policy, employment, service activities of public authorities, digital tools for providing services.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА

Праці, які відображають основні наукові результати дисертації

1. Савченко Н. В. Сервісна діяльність державної служби зайнятості України : монографія / Н. В. Савченко – К. : ЦП Компринт, 2019. – 458 с.
2. Савченко Н. В. Реализация государственной политики занятости: кадровый аспект / Н. В. Савченко // Философия экономики: история и современность (İqtisadiyyatın fəlsəfəsi: tarix və müasirlik. – Bakı, “Avropa” nəşriyyatı, 546 səh.) – Баку, 2017. – С. 156–171.
3. Савченко Н. В. Пути повышения конкурентоспособности граждан

на рынке труда Украины / Н. В. Савченко // Труд и социальные проблемы : научн. труды Научн.-исследов. и учебн. центра по труду и социальным проблемам Мин-ва труда и соц. защиты населения Азербайджанской республики. – Баку, 2012. – № 3 (11). – С. 84–89.

4. Савченко Н. В. Инновации в системе мер содействия занятости населения / Н. В. Савченко // Известия национальной Академии Наук Азербайджана. – 2013. – № 3. – С. 27–31.

5. Савченко Н. В. Организационно-технологические подходы к управлению качеством оказания социальных услуг (на примере профессионального обучения безработных) / Н. В. Савченко // Известия нац. Акад. Наук Азербайджана. – 2013. – № 4. – С. 129–132.

6. Савченко Н. В. Регламентування діяльності державної служби зайнятості в умовах сучасних викликів ринку праці / Н. В. Савченко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. : зб. наук. пр. Серія “Управління”. – Київ : АМУ, 2016. – Вип. 2. – С. 94–101.

7. Савченко Н. В. Механізми вирішення проблеми молодіжного безробіття в контексті реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення / Н. В. Савченко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. : зб. наук. пр. Серія “Управління”. – Вип. 3. – Київ : АМУ, 2016. – С. 117–123.

8. Савченко Н. В. Сервісно-орієнтований підхід до реалізації державної політики у сфері зайнятості / Н. В. Савченко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електрон. наук. фах. вид. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. – Вип. 19. – С. 30–39. – Режим доступу: <http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/E-19.pdf>

9. Савченко Н. В. Сервисная парадигма социальных услуг в сфере занятости населения / Н. В. Савченко // Публичное управление : науч. журн. Акад. гос. упр. Республики Армения, 2017. – № 1. – С. 24–31.

10. Савченко Н. В. Державна політика зайнятості та світові тенденції у сфері прикладання праці / Н. В. Савченко // Вісн. Київ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка. Державне управління. – Київ : Видавн.-поліграф. центр “Київський університет”, 2017. – № 1(8). – С. 63–66.

11. Савченко Н. В. Реалізація державної сервісно-орієнтованої політики зайнятості як наукова й практична проблема / Н. В. Савченко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [Голов. ред. М. М. Іжа]. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. – Вип. 2(70). – С. 96–99.

12. Савченко Н. В. Формування та реалізація сервісно-орієнтованої державної політики зайнятості в умовах розбудови цифрового суспільства / Н. В. Савченко // Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. – Харків : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2017. – Вип. 2 (57). – С. 165–170.

13. Karpenko O. Ideology and socio-cultural foundations of providing governance services / O. Karpenko, N. Savchenko // Вісн. Нац. акад. керівних кадрів культури і мистецтв : наук. журнал. – Київ : Міленіум, 2017. – № 2. – С. 8–12.

Особистий внесок: проаналізовано роль послуг органів публічної влади в соціальній державі у відповідності до класичної теорії адміністративного управління та концепції нового державного менеджменту; висвітлено особливості практичної реалізації сервісної політики держави на прикладі сфери зайнятості населення.

14. Савченко Н. В. Професійний відбір фахівців – запорука ефективної реалізації державної політики зайнятості / Н. В. Савченко // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування : електрон. наук. фах. вид. Херсон. нац. техн. ун-ту. – Київ, 2017. – № 2. – Режим доступу: http://el-zbirn-du.at.ua/2017_2/18.pdf.

15. Савченко Н. В. Роль Международной организации труда в формировании и реализации сервисно-ориентированной государственной

політики зайнятості / Н. В. Савченко // Публічне управління : науч. журн. Акад. гос. упр. Республики Армения, 2017. – № 5 – С. 61–70.

16. Савченко Н. В. Інструментарій реалізації європейських цифрових стратегій: досвід Великої Британії / Н. В. Савченко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електрон. наук. фах. вид. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. – Вип. 21. – С. 94–100. – Режим доступу: <http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/E-21.pdf>

17. Karpenko O. Socio-cultural dimension and modern interpretation of the theory of a social agreement / O. Karpenko, N. Savchenko // Вісн. Нац. акад. керівних кадрів культури і мистецтв : наук. журн. – Київ : Міленіум, 2017. – № 3. – С. 33–38.

Особистий внесок: обґрунтовано сервісну спрямованість як базовий принцип трансформації системи надання управлінських послуг; розкрито соціокультурний вимір теорії суспільного договору.

18. Карпенко О. В. Базові детермінанти формування сервісно-орієнтованої державної політики: контракціонізм та клієнтизм / О. В. Карпенко, Н. В. Савченко // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Серія : Державне управління. – 2017. – № 3. – С. 10–15.

Особистий внесок: здійснено аналіз ідеології побудови сервісної держави та ролі клієнто-орієнтованих відносин у світовій та вітчизняній практиці публічного врядування.

19. Савченко Н. В. Передумови формування та впровадження концепції “innovation-friendly regulation” у сервісно-орієнтованому цифровому суспільстві [Електронний ресурс] / Н. В. Савченко // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування : електрон. наук. фах. вид. Херсон. нац. техн. ун-ту), 2018. – № 1. – Режим доступу: http://el-zbirn-du.at.ua/2018_1/23.pdf.

20. Савченко Н. В. Профілювання клієнтів як інноваційна технологія діяльності сервісних інституцій / Н. В. Савченко // Держава та регіони : наук.-вироб. журн. Серія: державне управління / Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя, 2018. – № 2. – С. 79–84.

21. Савченко Н. В. Циркулярна економіка як світовий тренд: вплив на державну політику у сфері зайнятості населення / Н. В. Савченко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [Голов. ред. М. М. Іжа]. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. – Вип. 2 (74). – С. 109–113.

22. Савченко Н. В. Державна служба зайнятості як сервісна інституція: завдання, функції та принципи діяльності / Н. В. Савченко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електрон. наук. фах. вид. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. – Вип. 22. – С. 91–98. – Режим доступу: <http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/E-22.pdf>.

23. Савченко Н. В. Державні послуги соціального супроводу у сфері зайнятості населення / Н. В. Савченко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [Голов. ред. М.М. Іжа]. Вип. 3(75). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. – С. 79–82.

24. Karpenko O. Services Digitizing in the Sector of Public Policy for Employment Provision and Security / O. Karpenko, N. Savchenko, S. Shaykhet // Economic Paper : Special issue Research of the Ukrainian Economy, Politics, Society and Environment. – Kobe (Japan) : Kobe-Gakuin University (神戸学院経済学論集), 2018. – Vol. 50. – N 3. – P. 89–98.

Особистий внесок: розглянуто “цифровий інструментарій”, який застосовується у процесі реалізації сервісно-орієнтованої державної політики зайнятості та обґрунтовано можливі напрями його подальшого вдосконалення.

25. Савченко Н. В. Инновационные технологии сервисной деятельности государственной службы занятости Украины / Н. В.

Савченко // Публичное управление : науч. журн. Акад. гос. упр. Республики Армения, 2018. – № 5. – С. 17–24.

Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

26. Савченко Н. В. Заходи сприяння зайнятості населення: основні напрями й пріоритети / Н.В. Савченко // Організаційно-управлінські та психологічні аспекти функціонування сучасного ринку праці України в умовах трансформації державної служби зайнятості України : тези доповідей II Всеукр. студентської наук.-практ. конф. (19 квіт. 2013 р.) / упоряд. О. Ю. Вілкова, Л. Г. Новаш. – К. : ІПК ДСЗУ, 2013. – С. 64–67.

27. Савченко Н. В. Здійснення контролю за організацією професійного навчання безробітних / Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук // Теоретико-методологічні засади професійної підготовки керівників навчальних закладів : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конфер. (29 берез. 2016 р.). – Житомир : ФО-П Левковець, 2016. – С. 417–423.

Особистий внесок: визначено особливості проведення контролю за організацією професійного навчання зареєстрованих безробітних за направленням державної служби зайнятості.

28. Савченко Н. В. Розвиток людського капіталу: стратегічні пріоритети європейських служб зайнятості / Н. В. Савченко // Інституційні трансформації сучасної економіки: виклики, проблеми, перспективи : зб. наук. пр. (20 квіт. 2017 р.). – Харків : ХІБМ. – С. 57–58.

29. Савченко Н. В. Проблеми реалізації державної сервісної клієнтоорієнтованої політики у сфері зайнятості / Н. В. Савченко // Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (28 жовт. 2016 р.). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. – С. 405–406.

30. Савченко Н. В. Механізми проектного менеджменту в реалізації

державної клієнтоорієнтованої політики зайнятості / Н. В. Савченко // Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект : матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 3–4 листоп. 2016 р.) / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, В. М. Сороко, Л. А. Гаєвської. – Київ : НАДУ, 2016. – С. 438–439.

31. Савченко Н. В. V.U.C.A.-концепція та інформатизація публічного управління [Електронний ресурс] / Н. В. Савченко // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : V наук.-практ. семінар (м. Дніпро, ДРІДУ НАДУ при Президентові України, 20 берез. – 20 квіт. 2017 р.). – Режим доступу: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/SAVCHENKO_2.pdf.

32. Савченко Н. В. Інформаційні технології в наданні державних послуг безробітним / Н. В. Савченко // Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. / М-во освіти і науки України; М-во культури України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв (19-20 квіт. 2017 р.). – Київ : Видавн. центр КНУКіМ, 2017. – Ч. 2. – С. 115–117.

33. Савченко Н. В. Електронний інструментарій надання послуг зі сприяння зайнятості населення / Н. В. Савченко // Матеріали круглого столу “Інституційний розвиток системи публічного управління та адміністрування”: збірник тез доповідей (25 трав. 2017 р.). – Львів : Видавництво Львівської політехніки. – 2017. – С. 107–110.

34. Савченко Н. В. Роль професійно-ціннісної сфери особистості публічного управлінця в умовах інформаційного суспільства / Н. В. Савченко // Публічне управління: ціннісні орієнтири, стандарти якості та оцінка ефективності : матеріали щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 26 трав. 2017 р.) : у 5 ч. / за заг. ред.

В. С. Куйбіди, А. П. Савкова, С. В. Загороднюка. – Київ : НАДУ, 2017. – Ч. 3 : Ціннісні орієнтири євроінтеграційних процесів. – С. 88–90.

35. Савченко Н. В. Основні засади реалізації цифрового маркетингу у сфері публічного управління / Н. В. Савченко // Національні цінності й національні інтереси в системі публічного управління : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 12 жовт. 2017 р.) / за заг. ред. В. С. Куйбіди, І. В. Розпутенка. – Київ : НАДУ, 2017. – Т. II. – С. 255–257.

36. Карпенко О. В. Цифрові сервіси у сфері державного регулювання зайнятості людей з особливими потребами / О. В. Карпенко, Н.В. Савченко // Формування публічної служби, чутливої до людей з особливими потребами: цифрові технології : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 10 листоп. 2017 р.) / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, В. М. Сороко, Л. А. Гаєвської. – Київ : НАДУ, 2017. – С. 126–129.

Особистий внесок: проаналізовано роль цифрових сервісів, які використовуються у сфері регулювання зайнятості населення для надання послуг клієнтам з числа осіб з особливими потребами.

37. Савченко Н. В. Особливості професійного відбору персоналу державної служби зайнятості / Н. В. Савченко // Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України : тези доп. VI Всеукр. наук.-практ. конф. студ. та аспірантів (27 листоп. 2017 р.) / упоряд. О. П. Канівець, Л. Г. Новаш. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2017. – Ч. II. – С. 162–164.

38. Карпенко О. В. Цифровізація публічного врядування в умовах світових глобалізаційних викликів / О. В. Карпенко, Н. В. Савченко // Економіка і культура України в світових глобалізаційних процесах: позиціонування і реалії : тези доп. III Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 21–22 берез., 2018 р. / М-во освіти і науки України; М-во культури України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури. – Київ : Вид.

центр КНУКіМ, 2018. – С. 109–111.

Особистий внесок: визначено сучасні цифрові сервіси, які створюють можливості для ефективної комунікації надавачів та користувачів послуг, підвищення якості та доступності послуг органів публічної влади.

39. Карпенко О. В. Цифрові технологічні тренди сфери інформаційної безпеки України / О. В. Карпенко, Н. В. Савченко // Актуальні проблеми управління інформаційною безпекою держави : IX Всеукр. наук.-практ. конф. : зб. наук. доп. (Київ, 30 берез. 2018 р.). – Київ : Нац. акад. СБУ, 2018. – С. 83–85.

Особистий внесок: визначено та охарактеризовано цифрові технологічні тренди (блокчейн, Інтернет речей, доповнена реальність, голосові агенти тощо) та проаналізовано можливість їх використання у сфері інформаційної безпеки України.

40. Savchenko N. Digitizing public administration: features of digital marketing application / N. Savchenko // Materials of the XIII International scientific and practical Conference “Fundamental and applied science-2017”, Volume 4 : Sheffield. Science and education LTD – P. 93–95.

41. Савченко Н. В. Розвиток цифрового суспільства: європейські стратегії, виклики для України / Н. В. Савченко // Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку : матеріали щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, присвяч. 100-річчю держ. служби в Україні (Київ, 25 трав. 2018 р.) : у 5 т. / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. – Т. 3. – С. 92–93.

42. Savchenko N. Profiling clients as an effective instrument of the activities of public institutions / N. Savchenko, D. Savchenko // Aktuelle Themen im Kontext der Entwicklung der modernen Wissenschaften: der Sammlung wissenschaftlicher Arbeiten “ΛΟΓΟΣ” zu den Materialien der internationalen wissenschaftlich-praktischen Konferenz, Dresden, 23 Januar,

2019. Dresden : NGO “Europäische Wissenschaftsplattform”, 2019. – В. 6. – Р. 24–26.

43. Савченко Н. В. Основи використання Інтернет-технологій у професійному навчанні : наук.-практ. рек. / Н.В. Савченко, Л. Й. Літвінчук, А. І. Блозва. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2015. – 22 с.

Особистий внесок: наведено рекомендації щодо використання центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості сучасних Інтернет-технологій та сервісів у професійному навчанні безробітних.

44. Літвінчук Л. Й. Контроль за організацією професійного навчання зареєстрованих безробітних : наук.-метод. реком. / Л. Й. Літвінчук, Н. В. Савченко, А. В. Рудніцька. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2016. – 20 с.

Особистий внесок: визначено та принципи проведення контролю за організацією професійного навчання зареєстрованих безробітних за направленням державної служби зайнятості.

45. Денисова Н. М. Сучасні інформаційні технології у професійному навчанні : наук.-практ. рекомендації / Н. М. Денисова, Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2016. – 18 с.

Особистий внесок: розглянуто вебінар як технологію інтерактивного співробітництва у процесі професійного навчання безробітних осіб.

46. Ортікова Н. В. Кейс-метод у професійному відборі та навчанні персоналу служби зайнятості : наук.-практ. рек. / Н. В. Ортікова, Н. В. Савченко, В. В. Турбан. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2017. – 44 с.

Особистий внесок: розкрито сутність та особливості застосування кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу державної служби зайнятості.

47. Професії майбутнього для України : наук.-практ. розробка / Л. М. Капченко, Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук, О. В. Грамма. – Київ :

ІПК ДСЗУ, 2017. – 47 с.

Особистий внесок: визначено тенденції у сфері прикладання праці, особливості впливу сучасних технологій на формування трудового ресурсу як базового чинника конкурентоспроможності економіки.

48. Конспект профорієнтаційного заняття “Професії майбутнього” (з презентацією): наук.-практ. реком. / Л. М. Капченко, Н. В. Савченко, Н. В. Ортікова, Н. В. Балашова, Л. Й. Літвінчук, О. В. Грамма. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2017. – 35 с.

Особистий внесок: наведено сучасні тенденції на світовому і національному ринках праці для врахування фахівцями державної служби зайнятості у процесі підготовки та проведення інформаційних та профорієнтаційних семінарів.

49. Професіокарти та психограми посад фахівців базових центрів зайнятості, філій регіональних центрів зайнятості : наук.-практ. розробка / [Л. М. Капченко, Н. В. Ортікова, Л. Й. Літвінчук та ін.] ; за заг. ред. Л. М. Капченка. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2017. – 52 с.

Особистий внесок: обґрунтовано вимоги до фахівців центрів зайнятості щодо володіння ними професійними якостями та компетенціями.

50. Путівник профорієнтації : наук.-практ. реком. / Н.Г. Джинчарадзе, Л. Й. Літвінчук, Н. В. Савченко, Н. В. Ортікова, Н. В. Балашова, О. В. Грамма, М. В. Богуслав. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 43 с.

Особистий внесок: обґрунтовано вплив інноваційних технологій на розвиток професій, розкрито тенденції на ринку праці для використання фахівцями центрів зайнятості під час підготовки інформаційних та профорієнтаційних семінарів.

51. Державна служба зайнятості як сервісна інституція : наук. доп. / [Джинчарадзе Н. Г., Барішніков В. М., Савченко Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 34 с.

Особистий внесок: наведено пропозиції щодо модернізації державної служби зайнятості як сервісної інституції.

52. Кейс-менеджмент як інструмент працевлаштування : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Балашова Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 18 с.

Особистий внесок: проаналізовано загальні підходи до організації та здійснення соціального супроводу користувачів послуг за принципом кейс-менеджменту, розкрито особливості його реалізації державною службою зайнятості.

53. Методика забезпечення функціонування електронних кабінетів роботодавця та шукача роботи : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Баришніков В. М., Савченко Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 23 с.

Особистий внесок: проаналізовано загальні підходи до цифровізації державних послуг та розкрито особливості її реалізації на прикладі послуг, які надаються державною службою зайнятості роботодавцям та шукачам роботи.

Праці, опубліковані в інших виданнях

54. Савченко Н. В. Цифровізація послуг – запорука сервісної діяльності державної служби зайнятості / Н. В. Савченко // Ринок праці та зайнятість населення : наук.-практ. журн. – Київ, 2017. – № 3. – С. 72–77.

55. Савченко Н. В. Впровадження дистанційного навчання безробітних: проблеми та перспективи / Н. В. Савченко, І. А. Бондіні // Ринок праці та зайнятість населення : наук.-практ. журн. – 2015. – № 1. – С. 61–64.

Особистий внесок: визначено основні проблеми впровадження дистанційного навчання безробітних осіб за направленням державної служби зайнятості та запропоновано шляхи їх вирішення.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ	28
ВСТУП	29
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ	43
1.1. Сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення як об'єкт науки державного управління	43
1.2. Сервісна парадигма діяльності держави у сфері зайнятості населення: основні принципи, завдання та напрями реалізації	65
1.3. Нормативно-правове забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення	82
Висновки до розділу 1	101
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ	104
2.1. Концептуальні та організаційно-методологічні засади реалізації сервісно-орієнтованого підходу щодо вироблення державної політики у сфері зайнятості населення	104
2.2. Класифікація та методологія реалізації системи надання послуг у сфері зайнятості населення	123
2.3. Методологічні підходи щодо застосування зарубіжного досвіду сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення	157
Висновки до розділу 2	170
РОЗДІЛ 3. МЕХАНІЗМИ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ	173
3.1. Вплив світових соціально-економічних тенденцій на	

формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення	173
3.2. Сучасні механізми та технології діяльності державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення	200
3.3. Інституційне забезпечення сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України	220
Висновки до розділу 3	252
РОЗДІЛ 4. МОДЕЛЮВАННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СУСПІЛЬСТВА	255
4.1. Особливості формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в умовах розвитку цифрового суспільства	255
4.2. Модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України	264
4.3. Застосування цифрового інструментарію сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення	283
Висновки до розділу 4	299
РОЗДІЛ 5. УДОСКОНАЛЕННЯ ПІДХОДІВ І МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СУСПІЛЬСТВА УКРАЇНИ	301
5.1. Шляхи підвищення рівня інституційної спроможності з надання соціальних послуг органами публічної влади у сфері зайнятості населення	301
5.2. Напрями та механізми поліпшення кадрового забезпечення сервісної діяльності державної служби зайнятості	326

5.3. Практичні рекомендації щодо вдосконалення надання послуг з підвищення конкурентоспроможності шукачів роботи на ринку праці	345
Висновки до розділу 5	384
ВИСНОВКИ	386
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	398
ДОДАТКИ	465

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

АРК	– Автономна Республіка Крим
ВВП	– Валовий внутрішній продукт
ВПО	– Внутрішньо переміщені особи
ВРУ	– Верховна Рада України
ДСЗ	– Державна служба зайнятості
ЕНК	– Електронний навчальний курс
ЄІАС	– Єдина інформаційно-аналітична система
ЄС	– Європейський Союз
ЄТОНН	– Єдина технологія обслуговування незайнятого населення
ЄТНаСП	– Єдина технологія надання соціальних послуг
ІПК ДСЗУ	– Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України
КМУ	– Кабінет Міністрів України
Мінсоцполітики	– Міністерство соціальної політики України
МОП	– Міжнародна організація праці
ООН	– Організація Об'єднаних Націй
ОТГ	– Об'єднані територіальні громади
ПОУ	– Підприємства, організації, установи
ПРООН	– Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй
Профорієнтація	– Професійна орієнтація
Регламент, Антикризовий регламент	– Регламент роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів (алгоритм дій та виконання функцій)
ФЗДССУВБ	– Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття
ЦЗ	– Центр зайнятості
ЦПТО ДСЗ	– Центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості

ВСТУП

Актуальність теми. Побудова системи взаємовідносин держави і громадянина в рамках підходів нового державного менеджменту (New Public Management), багаторівневого врядування (Multilevel Governance) та євроінтеграційних прагнень України визначає сервісну спрямованість базових принципів цифрової трансформації системи органів публічної влади в країні. Пріоритетність сервісно-орієнтованого публічного управління підтверджується необхідністю реалізації положень Порядку денного асоціації Україна – ЄС для підготовки та сприяння імплементації Угоди про асоціацію, Стратегії сталого розвитку “Україна – 2020”, Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року.

У сфері зайнятості населення України важливою є побудова національної моделі формування та реалізації державної політики, спрямованої на надання якісних управлінських послуг громадянам, яка враховуватиме світові практики сервісної діяльності органів публічної влади.

Зважаючи на доведену світовою спільнотою потребу стрімкого розвитку цифрової економіки та цифрового суспільства, в Україні загострюються протиріччя між необхідністю створення можливостей для реалізації людського капіталу, розвитку інноваційних, креативних і “цифрових” індустрій та високим рівнем безробіття, низьким професійно-кваліфікаційним рівнем шукачів роботи, недостатньою пропозицією державних послуг, спрямованих на подолання дисбалансу на ринку праці. У цьому контексті вкрай важливою є переорієнтація на надання державними інституціями якісних управлінських послуг з урахуванням індивідуальних потреб клієнтів, які звертаються за ними на національному, регіональному та місцевому рівнях. Децентралізація, дерегуляція та деінституціоналізація

системи надання управлінських послуг, забезпечення безперешкодного доступу до них, необхідність розробки та запровадження державних стандартів сервісної діяльності органів публічної влади, визначення критеріїв її якості визначають потенціал модернізації державних інституцій у сфері зайнятості населення.

Враховуючи міждисциплінарний характер досліджуваної наукової проблеми, теоретико-методологічним підґрунтям дисертації стали: положення щодо механізмів формування і реалізації державної політики; сучасні підходи щодо організації діяльності сервісних інституцій; наукові положення соціальної політики та цифрової економіки. Зазначені ідеї та положення викладені в працях таких вчених як: В. Авер'янов [2], В. Бакуменко [9-14], Т. Биркович [21], О. Борисенко [27], М. Білинська [23], В. Воротін [44-46], В. Гошовська [57], О. Дацій [64-65], І. Дегтярьова [67], А. Дегтяр [78-79], О. Дегтяр [80], С. Домбровська [86], В. Колтун [174-175], В. Куйбіда [126; 201-204], О. Лебединська [207-208], Т. Новаченко [267], Н. Обушна [270-271], Н. Статівка [446-447], В. Степанов [78; 448], Ю. Сурмін [453-456], В. Тертичка [464], М. Туленков [473-477] та ін. Практичні механізми реалізації соціальної політики держави в процесі надання послуг громадянам розробляли І. Гнибіденко [52-53; 484], К. Дубич [92], В. Жуков [442], О. Коваль [438], А. Колот [51; 172-173; 436], М. Кравченко [192-195; 197; 484], В. Мамонова [229], О. Петроє [290-292], М. Руженський [365-369], В. Трощинський [470-471] та ін. У роботах Т. Джиги [81], В. Дрешпака [89], О. Євсюкової [104-105], О. Карпенка [144-151], П. Клімушина [162], А. Ліпенцева [214], Т. Маматової [228], В. Новохацького [268], Д. Спасібова [162], О. Туркової [478], Е.Форстхофа [518] визначено концептуальні засади вироблення сервісно-орієнтованої державної політики та розкрито окремі методологічні аспекти її реалізації. Теоретичні та методологічні основи державного регулювання зайнятості, раціонального використання трудових ресурсів пов'язані з прізвищами таких всесвітньовідомих вчених як

Дж. Барлоу [19], Дж. Кейнс [527], А. Маршалл [531], Д. Міл [252], В. Нордхаус [532], А. Пігу [533], Д. Рікардо [537], П. Самюельсон [532], М. Фелдштейн [517], М. Фрідмен [519], Р. Холл [511], які по-різному трактували роль держави та її інститутів у процесах регулювання зайнятості населення. Питаннями реалізації державної політики зайнятості в Україні переймалися С. Бандур [15-17], Д. Богиня [25], О. Грішнова [61-62; 96; 436], А. Казановський [130-131; 340], А. Калина [133-136], С. Калініна [137-139], А. Колот [96], Е. Лібанова [209-213], Л. Лісогор [215-216], Ю. Маршавін [230-237], В. Петюх [100], О. Цимбал [490-492], О. Чернявська [496] та ін.

Слід відзначити важливу роль зазначених та інших вітчизняних і зарубіжних вчених у формуванні теорії та методології вироблення державної політики зайнятості, розробленні підходів щодо організації діяльності органів публічної влади у цій сфері. Але у нових соціально-економічних умовах реалізація державної політики у сфері зайнятості населення в Україні, гарантій держави щодо прав громадян на працю та соціальний захист від безробіття вимагає застосування новітніх цифрових механізмів та сервісного інструментарію. Розвиток цифрової економіки в Україні потребує комплексного дослідження, обґрунтування та вдосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, що у сукупності обумовлює актуальність і науково-практичну значимість теми, мету й завдання дисертаційної роботи.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження проводилося в межах комплексного наукового проекту Національної академії державного управління при Президентові України “Державне управління та місцеве самоврядування” (ДР № 0119U002827) в рамках науково-дослідної роботи кафедри інформаційної політики та цифрових технологій за темою: “Цифрові стратегії країн ЄС як основа формування сервісно-орієнтованої державної політики України ” (ДР № 0117U002857). Внесок автора як відповідального виконавця

НДР, провідного наукового співробітника полягає у розробленні теоретичних положень та обґрунтуванні практичних рекомендацій щодо формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства.

Дослідження також пов'язане з науково-дослідними роботами Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України: “Розроблення механізмів професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості” (ДР№ 0116U001763), у межах якої автором як провідним науковим співробітником розроблено науково-практичні рекомендації щодо застосування кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу служби зайнятості, підготовлено проект Положення про професійний відбір персоналу державної служби зайнятості, запропоновано поетапний алгоритм професійного відбору керівників та спеціалістів центрів зайнятості, їх філій; “Організаційно-методичне забезпечення дистанційного навчання безробітних” (ДР№ 0113U008318), у межах якої автором як провідним науковим співробітником підготовлено програму підвищення кваліфікації з питань організації дистанційного навчання безробітних громадян за направленням центрів зайнятості, за якою здійснено навчання педагогічних та інженерних працівників центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості, у співавторстві розроблено та впроваджено в діяльність державної служби зайнятості комплекс науково-практичних рекомендацій з організації дистанційного навчання безробітних, основ використання Інтернет-технологій у професійному навчанні безробітних, організації роботи слухачів центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості у системі дистанційного навчання Moodle, методику розробки електронного навчального курсу для дистанційного навчання безробітних; “Інноваційні технології у сфері професійної орієнтації та професійного навчання: зарубіжний досвід та його адаптація в Україні” (ДР№ 0118U004091) автором

досліджено питання застосування сучасних технологій, у т. ч. цифрових, у наданні послуг у сфері зайнятості населення.

Мета дисертаційного дослідження полягає в обґрунтуванні теоретико-методологічних засад і розробленні практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів формування та реалізації сервісної-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні.

Для досягнення визначеної мети поставлено такі **завдання дослідження**:

узагальнити теоретичні засади сервісно-орієнтованої державної політики, визначити стан наукової розробленості досліджуваної проблеми, зокрема щодо надання населенню послуг зі сприяння зайнятості, захисту від безробіття;

проаналізувати нормативно-правове забезпечення формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення;

систематизувати та розвинути понятійно-категорійний апарат щодо формування та реалізації сервісної-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення;

виявити тенденції розвитку складових цифрової економіки та суспільства в контексті сервісної спрямованості державної політики у сфері зайнятості населення;

з'ясувати стратегічні пріоритети та сформулювати основні завдання щодо реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні;

визначити базові механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, розкрити їх сутність;

розробити модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку

цифрового суспільства України;

запропонувати інноваційний інструментарій реалізації сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення;

обґрунтувати напрями удосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України;

розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України.

Об'єктом дослідження є сервісно-орієнтована державна політика зайнятості.

Предмет дослідження – механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні.

Методи дослідження. Для реалізації визначеної мети та вирішення поставлених завдань використано комплекс взаємодоповнюючих загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, серед них: методи аналізу, класифікації та систематизації наукових даних, положень законодавчих і нормативних документів – для з'ясування рівня наукової розробленості досліджуваної проблеми та рівня її нормативно-правового забезпечення (пп. 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.3); семантико-етимологічний метод – для визначення змісту базових понять дослідження, систематизації та розроблення понятійно-категорійного апарату (пп. 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3); синтезу теоретичних та емпіричних даних – з метою виявлення сучасного стану, проблем та тенденцій сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення (пп. 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1); методи системного та структурно-функціонального аналізу – для комплексного вивчення сфери надання управлінських послуг, визначення функціональної складової діяльності державної служби зайнятості як сервісної інституції та обґрунтування механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої

державної політики у сфері зайнятості населення (пп. 2.2, 2.3, 3.2, 3.3, 4.2, 5.1, 5.2); статистичний метод – з метою виявлення тенденцій соціальної та економічної політики держави щодо зайнятості населення (пп. 2.3, 3.1, 4.1); абстрагування, формалізації, узагальнення – для напрацювання практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України (пп. 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3); порівняльного аналізу здобутих даних – при визначенні та співставленні прогресивних світових тенденцій формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики, виявленні кращих українських практик сервісної діяльності у сфері зайнятості населення (пп. 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 4.1); метод моделювання – для розроблення моделі формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України (пп. 4.2).

Інформаційну базу дослідження становлять міжнародні та українські нормативно-правові документи у сфері зайнятості населення, інструктивно-методичні матеріали, статистичні дані, теоретичні та науково-практичні розробки вітчизняних та зарубіжних учених.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в дисертації розроблено нові наукові положення, які в сукупності дають змогу розв’язати важливу наукову проблему в галузі науки державного управління щодо теоретико-методологічного та науково-практичного обґрунтування напрямів удосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні, зокрема:

уперше:

обґрунтовано сервісну парадигму діяльності держави у сфері зайнятості населення в Україні, що передбачає пріоритетність клієнто-орієнтованого, персоніфікованого підходу у наданні управлінських послуг, а

також застосування принципово нових технологій та методів сервісної діяльності державних інституцій, спрямованих на запобігання довготривалому безробіттю, зміни філософії надання послуг, розширення спектру заходів взаємодії з безробітним населенням із урахуванням їх індивідуальних характеристик, мотивації та потенціалу до працевлаштування;

розроблено модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України, в якій визначено її суб'єкти (на національному, регіональному, місцевому рівнях) і об'єкти (отримувачі послуг), а також основні принципи та механізми вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення з урахуванням світових тенденцій соціального розвитку і вимог розбудови цифрової економіки та суспільства;

запропоновано інноваційний інструментарій діяльності державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення, що включає як технологічні засоби (у вигляді застосування сукупності інформаційних, комунікаційних та цифрових технологій і ресурсів для використання у процесі формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення), так і засоби реалізації персоніфікованого підходу до клієнтів (customer-based approach), у т. ч. профілювання клієнтів, надання соціальних послуг за принципом кейс-менеджменту, соціальний та психологічний супровід;

удосконалено:

базові механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України: 1) нормативно-правовий – шляхом обґрунтування: пропозицій щодо приведення у відповідність Положення про державну службу зайнятості до норм Закону України “Про зайнятість

населення” на основі виявленої неузгодженості стосовно статусу та завдань державної служби зайнятості України, її територіальних органів; доцільності внесення положень щодо інноваційних технологій сервісної діяльності до Положення про державну службу зайнятості, Регламенту роботи центрів зайнятості, Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних; 2) організаційний – шляхом обґрунтування пріоритетності заходів активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, впровадження інноваційних технологій сервісної діяльності та методів роботи державної служби зайнятості; 3) інституційний через підвищення рівня інституційної спроможності державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення, у т. ч. розширення та вдосконалення мережі освітніх центрів для навчання дорослих осіб, зокрема безробітних; 4) ресурсний – застосування інноваційних (цифрових) технологій та інструментарію сервісної діяльності у сфері зайнятості населення;

методологію формування кадрового забезпечення діяльності державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення: запропоновано алгоритм професійного відбору керівників та спеціалістів центрів зайнятості, їх філій з урахуванням встановлених вимог до їх знань, умінь, навичок та особистих якостей і практичні рекомендації з використання кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу державної служби зайнятості;

механізм реалізації підходів багаторівневого врядування (Multilevel Governance) у процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення шляхом обґрунтування соціального супроводу клієнтів за принципом кейс-менеджменту як форми різнорівневої взаємодії сторін;

набули подальшого розвитку:

понятійно-категорійний апарат щодо формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення шляхом введення в

науковий обіг понять: “сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення”, що розглядається як цілеспрямована діяльність органів публічної влади у вигляді сукупності конкретних дій (чи утримання від них) та сукупність механізмів, засобів, інструментарію прямого і непрямого впливу з метою створення умов для забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості і соціального захисту в разі настання безробіття; “державна сервісна інституція у сфері зайнятості населення” – державна установа чи система державних установ, які безпосередньо виконують завдання з реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення; “мультисервісна діяльність у сфері зайнятості населення” – діяльність з надання послуг різного функціонального спрямування (одночасно), що передбачає реалізацію комплексу заходів, зокрема превентивних, спрямованих на надання допомоги особам, які перебувають у пошуку роботи та на реалізацію державних гарантій соціального захисту громадян від безробіття;

підходи щодо визначення сервісної діяльності органів публічної влади пріоритетним напрямом розвитку державного управління в Україні, що передбачає підвищення якості надання державою послуг громадянам, шляхом застосування інноваційних технологій та цифрового інструментарію, зміни ідеології надання послуг у сфері зайнятості населення, розширення їх спектру з урахуванням індивідуальних характеристик, мотивації та потенціалу до працевлаштування отримувачів соціальних послуг;

напрями вдосконалення системи надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення, які передбачають реалізацію соціального супроводу та психологічної підтримки клієнтів державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення, організацію дистанційного навчання безробітних, використання цифрових сервісів та електронних навчальних курсів для підвищення конкурентоспроможності шукачів роботи на ринку праці в умовах розвитку цифрового суспільства України.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що основні наукові положення дисертаційного дослідження доведені до рівня методичних розробок і практичних рекомендацій та можуть застосовуватися в процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні. Окремі положення дисертаційної роботи на сьогодні використано:

Комітетом Верховної Ради України з питань соціальної політики, зайнятості та пенсійного забезпечення у процесі роботи над проектами Закону України про засади національної стратегії збільшення зарплат та пенсій, створення нових робочих місць на 2018-2019 роки (Національної стратегії зростання заробітних плат та пенсій, створення нових робочих місць) та Закону України “Про внесення змін до законодавства України щодо вдосконалення державного прогнозування і планування економічного розвитку” (довідка від 25.07.2018 р. № 04-34/35-563);

Державним агентством з питань електронного урядування України у процесі напрацювання вимог щодо розвитку цифрових компетенцій та навичок громадян (довідка від 12.10.2018 р. № 1/06-1-2118);

Державною службою зайнятості (Центральним апаратом) при розробленні проекту нормативно-правового акту щодо внесення змін до Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики, Міністерства освіти і науки України від 31.05.2013 р. № 318/655 (довідка від 01.12.2017 р.);

Державною службою зайнятості (Центральним апаратом) у процесі контролю за організацією професійного навчання зареєстрованих безробітних у навчальних закладах, які надають послуги з організації професійного навчання (довідка від 07.12.2017 р.);

Інститутом підготовки кадрів державної служби зайнятості України у навчальному процесі, зокрема під час викладання дисципліни “Державне

регулювання зайнятості населення” для слухачів факультету економіки та управління спеціальності менеджмент організацій і адміністрування та спеціальності управління персоналом та економіка праці (акт про впровадження від 02.06.2017 р.);

Рівненським обласним центром зайнятості у процесі контролю за організацією професійного навчання безробітних за направленням центрів зайнятості регіону (довідка від 18.10.2017 р. № 01-2364);

Сумським обласним центром зайнятості у професійному відборі та навчанні персоналу служби зайнятості (довідка від 30.10.2017 р. № 03-10/1531);

Тернопільським обласним центром зайнятості у процесі надання соціальних послуг служби зайнятості для населення регіону з застосуванням сучасних інформаційних технологій (довідка від 22.06.2017 р. № ОЦ-03/1763/0/17-08-18);

Чернігівським обласним центром зайнятості у процесі надання профорієнтаційних послуг для учнівської молоді регіону (довідка від 23.10.2017 р. № 03/1890-17);

Рівненським центром професійно-технічної освіти державної служби зайнятості у процесі дистанційного навчання слухачів Центру та розробки електронних навчальних курсів (довідка від 18.10.2017 р. № 3274);

Сквирським районним центром зайнятості під час організації масових заходів для учнівської молоді та надання послуг роботодавцям, які співпрацюють з центром зайнятості (довідка від 23.06.2017 р. № 260).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійною науковою працею. Основні теоретичні положення та практичні розробки, що характеризують наукову новизну і містять нові результати в галузі науки державного управління, отримані автором особисто. У наукових працях, опублікованих у співавторстві, внесок автора конкретизовано у списку опублікованих праць за темою дисертації.

Апробація результатів дисертації. Ключові положення й результати дисертаційного дослідження оприлюднено на науково-практичних конференціях, семінарах, круглих столах, зокрема: “Організаційно-управлінські та психологічні аспекти функціонування сучасного ринку праці України в умовах трансформації державної служби зайнятості України” (Київ, 2013); “Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект” (Київ, 2016); “Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід” (Одеса, 2016); “Теоретико-методологічні засади професійної підготовки керівників навчальних закладів” (Житомир, 2016); “Інституційні трансформації сучасної економіки: виклики, проблеми, перспективи” (Харків, 2017); “Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід” (Дніпро, 2017); “Інституційний розвиток системи публічного управління та адміністрування” (Львів, 2017); “Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України” (Київ, 2017); “Публічне управління: ціннісні орієнтири, стандарти якості та оцінка ефективності” (Київ, 2017); “Національні цінності й національні інтереси в системі публічного управління” (Київ, 2017); “Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі” (Київ, 2017); “Формування публічної служби, чутливої до людей з особливими потребами: цифрові технології” (Київ, 2017); “Fundamental and applied science-2017” (Sheffield, 2017); “Економіка і культура України в світових глобалізаційних процесах: позиціонування і реалії” (Київ, 2018); “Актуальні проблеми управління інформаційною безпекою держави” (Київ, 2018); “Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку” (Київ, 2018); “Aktuelle Themen im Kontext der Entwicklung der modernen Wissenschaften” (Dresden, 2019).

Публікації. Основні результати дисертаційної роботи опубліковано в 55 наукових працях, зокрема в: 1 одноосібній науковій монографії та

1 зарубіжній колективній монографії; 23 статтях у наукових фахових виданнях України та інших держав з напрямку, з якого підготовлено дисертацію (у т. ч. 9 – у виданнях іноземних держав і у виданнях України, які включені до міжнародних наукометричних баз, 5 – в електронних фахових виданнях, 4 – у співавторстві); 17 тезах за матеріалами науково-практичних конференцій.

Структура та обсяг дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, п'яти розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Повний обсяг дисертації становить 495 сторінок, із них 397 сторінок – обсяг основного тексту. Робота містить 2 таблиці, 11 рисунків, 5 додатків. Список використаних джерел налічує 553 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАЙНЯТОСТІ

1.1. Сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення як об'єкт науки державного управління

Активізація процесів інтеграції української науки у світовий інтелектуальний простір обумовила зміну підходів до формування та вдосконалення понятійно-категорійного апарату науки державного управління. Так, визначаючи поняття “політика” як державно-управлінську категорію, українські вчені співвідносять його з закордонними аналогами. О. Кілієвич та О. Мертенс стверджують, що в українській науковій термінології існує плутанина навколо вживання цього терміна [249, с. 103]. За твердженням колективу вчених Національної академії державного управління при Президентіві України [72, с. 7], український термін “політика” відповідає англійським поняттям “policy” та “politics”. У значенні першому політика розглядається як план або напрям дій, що прийнятний владою, керівником, політичною партією тощо і дотримується ними. Цей термін вживається, коли йдеться про державну політику та про її основні напрями (зовнішня, внутрішня, економічна, соціальна). Близькими за змістом термінами (але в жодному разі не синонімами) можна вважати слова “програма” та “стратегія” [249, с. 103]. У значенні другому політика розглядається як “...сфера взаємовідносин різних соціальних груп та індивідів з приводу використання інститутів публічної влади для реалізації своїх суспільно значущих інтересів і потреб” [72, с. 7].

Натомість, український вчений-політолог О. Дем'янчук знаходить три відповідника в світовому англомовному науковому полі: політика як

політична боротьба за здобуття влади – “politics”; політика як інструмент здійснення влади – “policy”; політика як сфера діяльності певної частини суспільства – “polity” [68; 170].

Загалом, проведений аналіз теоретичних напрацювань у досліджуваній сфері свідчить, що “державна політика” є одним з ключових понять науки державного управління і розглядається в роботах багатьох зарубіжних та українських вчених. Окремі з них наведено нижче в таблиці (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Полісемія визначення управлінської категорії “державна політика” *

№ з/п	Автор	Визначення сутності категорії “державна політика”
1	Дж. Андерсон [505, с. 2-7]	Цілеспрямований курс дій уряду для вирішення певної проблеми чи сукупності взаємопов’язаних проблем
2	В. Дженкінс [522]	Прийняття взаємопов’язаних рішень, що стосуються вибору цілей і засобів їх досягнення
3	Г. Лассвелл і А. Каплан [529]	Запланована програма цілей, цінностей і дій
4	Л. Пал [278, с.22]	Напрямок дії або утримання від неї, обрані державними органами для розв’язання певної чи сукупності взаємопов’язаних проблем
5	В. Парсонс [280, с.17]	Дослідження того, як, чому і наскільки ефективно державна влада здійснює заходи чи утримується від них
6	В. Андріяш [7]	Цілеспрямована діяльність органів державної влади для вирішення суспільних проблем, досягнення й реалізації загальнозначущих цілей розвитку суспільства або його окремих сфер; оптимальний синтез об’єктивних тенденцій суспільного розвитку і суб’єктивних суджень людей про власні інтереси в суспільстві
7	В. Бакуменко, П. Надолішній [14, с. 35]	Діяльність держави щодо визначення та досягнення соціально значущих цілей

№ з/п	Автор	Визначення сутності категорії “державна політика”
		розвитку суспільства чи його окремих сфер
8	О. Валевський [34, с.21]	Діяльність, націлена на вирішення проблем суспільного розвитку; такі дії органів державної влади з вирішення проблем, які найоптимальніше сприяють реалізації інтересів суспільства
9	О. Карпенко [147, с.19]	Цільовий курс дій (або утримання від дій), обраний органами влади для розв’язання певних суспільних проблем, який передбачає не тільки основний цільовий напрям, а й сукупність цих дій та їх безпосереднє здійснення
10	В. Ребкало, В. Тертичка [70, с. 6]	Відносно стабільна, організована й цілеспрямована діяльність/бездіяльність державних інституцій, здійснювані безпосередньо чи опосередковано щодо певної проблеми або сукупності проблем, яка впливає на життя суспільства
11	І. Розпутенко [361, с. 144]	Дії системи органів державної влади згідно з визначеними цілями, напрямками, принципами для розв’язання сукупності взаємопов’язаних проблем у певній сфері суспільної діяльності
12	В. Романов, О. Рудік, Т. Брус [364, с.12]	Відносно стабільна, організована та цілеспрямована діяльність уряду стосовно певної проблеми або предмета розгляду, яка здійснюється ним безпосередньо або опосередковано через уповноважених агентів і впливає на життя суспільства
13	В. Тертичка [464, с. 133-135]	Сукупність специфічних, неординарних дій, заходів та інститутів, за допомогою яких відбувається задоволення різноманітних інтересів диференційованого суспільства

* Джерело: згруповано автором на основі аналізу наукових праць [7; 14; 34; 70; 147; 278; 280; 361; 364; 464; 505; 522; 529].

Тобто, під державною політикою, переважно, розуміють цілеспрямовану діяльність або сукупність конкретних дій (чи утримання від

них) органів державної влади для вирішення проблем у певній сфері суспільної діяльності (суспільних проблем). Визначення цілей і пріоритетів державної політики напряму пов'язано з необхідністю та першочерговістю вирішення проблем суспільного розвитку. У формуванні державної політики набувають важливості інтереси окремих соціальних груп, зокрема тих, які потребують додаткових соціальних гарантій та державної підтримки. Задля ефективної реалізації державної політики ці інтереси повинні бути враховані державними інститутами [37]. До того ж, обов'язковою передумовою є реалістичність та достовірність даних і статистичних аналізів, які використовуються для об'єктивного оцінювання цих інтересів і потреб різних соціальних груп. У провідних навчальних закладах світу, де навчають теорії та практиці державної політики, зокрема у сфері соціального захисту населення, особлива увага приділяється питанням об'єктивності таких даних. До прикладу, опанування програми Public Policy & Social Welfare Школи публічної політики Каліфорнійського університету, що включає питання формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики та соціального забезпечення, передбачає “широку” міждисциплінарну підготовку в галузі економіки, статистики, методології проведення досліджень тощо [535].

Оскільки у центрі уваги нашого дослідження проблеми формування та реалізації державної політики зайнятості у контексті її переродження, трансформації у напрямку сервісно-орієнтованої спрямованості, теоретичну базу нашого дослідження склали переважно роботи вітчизняних та зарубіжних вчених присвячені формуванню ідеології та методології реалізації сервісної діяльності органів публічної влади, напрацюванню механізмів державного регулювання зайнятості, надання послуг у цій сфері, визначенню шляхів підвищення конкурентоспроможності різних категорій осіб на ринку праці, а також проблемам розвитку трудового потенціалу країни. Зазначене знайшло відображення у низці робіт українських та

зарубіжних науковців (економістів, управлінців, соціологів, психологів та ін.), що містять: положення щодо механізмів формування і реалізації державної політики; наукові положення теорії державного управління соціальними системами та державного регулювання економіки; концептуальні підходи щодо державного регулювання зайнятості, положення теорії економіки праці, соціальної політики та економіки; сучасні підходи щодо організації діяльності сервісних інституцій.

Теоретичні та методологічні основи державного регулювання зайнятості, раціонального використання трудових ресурсів, як правило, пов'язують з прізвищами таких всесвітньовідомих вчених як Дж. Барлоу [19], Дж. Кейнс [527], А. Маршалл [531], Д. Міл [252], В. Нордхаус [532], А. Пігу [533], Д. Рікардо [537], П. Самюельсон [532], М. Фелдштейн [517], М. Фрідмен [519], Р. Холл [511], які по-різному трактували роль держави та її інститутів у процесах регулювання зайнятості населення, часом відводячи провідну роль ринковим механізмам.

Одним з наймасштабніших є внесок британського економіста Джона Мейнарда Кейнса. І хоча його роботи були присвячені вирішенню досліджуваної нами проблеми переважно з економічної точки зору, разом з тим вчений доводив необхідність посилення державного впливу та розширення функцій державних органів у подоланні безробіття і раціональному використанні та розподілі трудових ресурсів. Дж. М. Кейнс доводив недостатнє саморегулювання системи ринкових економічних відносин та обов'язковість державного впливу на економіку для забезпечення максимального рівня зайнятості та економічного зростання.

У всесвітньо відомій праці “Загальна теорія зайнятості, відсотків і грошей” [527] Дж. М. Кейнс відстоював ідею “ефективного попиту” для підвищення рівня зайнятості, яка полягала в тому, щоб активізувати та стимулювати сукупний попит, впливати на виробництво і пропозицію товарів і послуг. Доводив необхідність стабілізації економіки через постійні

довгострокові державні інвестиції, наприклад, в розвиток інфраструктури, будівництво.

Наукові думки Дж. М. Кейнса щодо державного регулювання зайнятості дістали продовження в теорії, яка отримала назву посткейнсіанства (С. Вайнтрауб, П. Девідсон, А. Ейхнер, Н. Калдор, Р. Клауер, А. Лейонхуфвуд, Х. Мінські, Л. Пазінетті, Дж. В. Робінсон, П. Сраффа та ін.). Відтак, державне регулювання зайнятості набуло поширення в Австрії, Бельгії, Данії, Норвегії, Фінляндії, Франції, Швеції. Разом з тим, вчені відмічають значний вплив “неокласичної концепції” у регулюванні зайнятості з приходом до влади консервативних урядів у кінці ХХ століття [38, с. 95]. Прибічники “неокласицизму”, які починаючи з А. Маршала [531], А. Пігу [533], стверджували про негативний вплив державного регулювання на економічну систему та доцільність ринкового саморегулювання, під впливом “кейнсіанства”, визнали необхідність часткового втручання держави та ключовою умовою соціально-економічного розвитку вбачали свободу дії ринкових сил. До найбільш впливових течій розвитку неокласичної теорії відносять монетаризм, що надає особливого регулюванню грошової сфери, одночасно визнаючи необхідність обмеження механізмів державного регулювання.

Незважаючи на розмаїття наукових теорій, сучасна макроекономіка в повній мірі не спирається на жодну з них, визнаючи можливість обрання механізмів державного регулювання з урахуванням соціальних, економічних, геополітичних та інших чинників кожною країною. А пропоновані наукові концепції у цій сфері відзначаються комбінованим, інтегрованим характером.

У вітчизняному науковому полі проблематика визначення ролі держави у регулюванні сфери зайнятості населення протягом останніх десятиліть знаходила особливу увагу. Окремі вітчизняні вчені [26, с. 94] обґрунтовували необхідність впровадження широкомасштабного державного регулювання в сучасних українських реаліях, поділяючи бачення стосовно головних

недоліків ринкового механізму (ринкові ціни не відображають соціальні втрати виробництва; люди можуть залишитись без роботи й заробітку), яку відстоював ще в 1990-х роках американський економіст Дж. Сакс [541]. Питаннями реалізації державної політики у сфері зайнятості переймалися С. Бандур [15-17], Д. Богиня [25], В. Васильченко [38], В. Геєць [125], О. Герасименко [96; 173; 435; 441], О. Грішнова [61-62; 96], Т. Донченко [87], Т. Заяць [114], Н. Зінкевич [117], Т. Іванова [119], А. Калина [133-136], С. Калініна [137-139], А. Колот [96], Е. Лібанова [209-213], Л. Лісогор [215-216], Ю. Маршавін [230-237], І. Петрова [288-289], В. Петюх [100], А. Черкасов [495] та ін. Аналізуючи їх роботи, можемо констатувати про достатню наукову розробленість проблеми державного регулювання зайнятості населення, напрацювання механізмів функціонування ринку праці. Разом з тим, вважається, що механізми регулювання ринку праці та підвищення рівня зайнятості населення в ринковій економіці більш досліджені, ніж в економіці перехідного періоду [133, с. 96].

З точки зору напрацювання наукового підґрунтя сервісної діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення, видається доцільним та логічним звернутись до праць учених, які розглядають особливості надання окремих послуг, спрямованих на регулювання рівня зайнятості населення, підвищення конкурентоспроможності робочої сили на ринку праці. Серед них: Н. Бідюк [22], М. Борімчук [29], О. Волярська [41-43], В. Дружиніна [90], Т. Іванова [120], Л. Капченко [141; 444], Р. Капченко [142], Л. Ляміна [224-226], Ю. Маршавін [230-237], М. Міропольська [419], Н. Ортікова [273-274], В. Савченко [370], Л. Сігаєва [425-426], В. Синявський [419-420], В. Скульська [427-429] та ін.

Слід відзначити важливу роль зазначених та інших вітчизняних та зарубіжних вчених у формуванні теорії та методології державного регулювання зайнятості населення, розробленні підходів щодо реалізації державної політики у цій сфері, організації діяльності служб зайнятості. Водночас, тенденції

останніх років щодо ситуації на ринку праці, зокрема спричинені розвитком цифрової економіки та суспільства, зумовлюють пришвидшення втрати актуальності окремих наукових положень та теоретичних підходів до вирішення зазначених проблем.

Визначаючи, що українська держава нині перебуває в процесі побудови власної моделі формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, яка б відповідала вимогам часу, відзначимо наукову позицію українського вченого Ю. Маршавіна щодо необхідності врахування усього комплексу глобальних процесів і тенденцій, "...зокрема переплетення та інтеграції національних економік, зростання їх відкритості, значне збільшення масштабів і лібералізацію міжнародної торгівлі, збільшення міграційних потоків..." [235, с. 324]. На думку автора, це є важливою методологічною передумовою визначення закономірностей і напрямів розвитку вітчизняного ринку праці, формування ефективної системи його регулювання, яка б враховувала як переваги, так і загрози глобалізації.

Забезпечення гарантій держави щодо прав громадян на працю та соціальний захист від безробіття в умовах нової економічної реальності та розвитку цифрового суспільства вимагає застосування новітніх механізмів формування та реалізації державної сервісно-орієнтованої політики у цій сфері. Реалізація державної політики зайнятості потребує глибокого й усестороннього дослідження як наукова й практична проблема. В умовах нинішньої соціально-економічної ситуації, викликів та диспропорцій ринку праці, зростає потреба напрацювання сучасних підходів, принципів та методів реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, формування інструментарію діяльності відповідних державних органів.

Для здійснення науково-теоретичного обґрунтування сутності сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення важливим є науковий аналіз та обґрунтування окремих ключових понять понятійно-категорійного апарату дослідження. З точки зору зайнятості/незайнятості все

доросле населення поділяється на три категорії: зайняті, економічно неактивні та безробітні [62, с. 186]. У контексті нашого дослідження найбільший науковий інтерес викликає остання категорія населення: безробітні громадяни, шукачі роботи як клієнти державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення. Відповідно до вимог Міжнародної організації праці (далі – МОП) до категорії “безробітних” належать особи віком від 15 до 70 років (zareєстровані чи незареєстровані в державній службі зайнятості (далі – ДСЗ)), які: не мають роботи (прибуткового заняття); активно шукають роботу або намагаються організувати власну справу впродовж останніх чотирьох тижнів; готові приступити до роботи впродовж двох найближчих тижнів. До категорії безробітних належать також особи, які не шукають роботу через те, що вже знайшли її і мають домовленість про початок роботи через певний проміжок часу (протягом найближчих двох тижнів) та особи, які навчаються за направленням ДСЗ. Тобто, міжнародні вимоги та стандарти вимагають від особи активності у пошуку роботи для отримання офіційного статусу безробітної особи. При цьому, активний пошук роботи може передбачати не лише пошук роботи за наймом, а й організацію власної справи.

Загалом “активний пошук роботи” включає: реєстрацію в ДСЗ чи приватних установах з метою пошуку роботи; звернення безпосередньо до роботодавців; розсилання резюме (короткої інформації про рівень професійної підготовки та кар’єру); розміщення оголошень у засобах масової інформації; звернення за сприянням працевлаштування до родичів і друзів; звернення за ліцензіями та дозволами; пошук фінансових ресурсів, землі, будівель, приміщень, машин і устаткування для створення власного підприємства.

Критерій “готовність приступити до роботи” означає, що при наявності робочого місця людина має бути готовою почати працювати впродовж наступних двох тижнів. Мета цього критерію полягає у тому, щоб виключити осіб, які шукають роботу з метою приступити до неї пізніше (наприклад, студенти вузів, які під час обстеження шукали роботу, щоб приступити до неї лише після закінчення навчального закладу). У випадках, коли звичайні

способи пошуку роботи непридатні, коли ринок праці достатньо не організований або обмежений за масштабами або попит на робочу силу низький, можливе застосування послаблення стандартного визначення безробіття, тобто використання тільки критеріїв пошуку роботи та готовності приступити до роботи. Тобто, при частковому послабленні критерію до безробітних належать ті особи, які не шукали роботу з певних причин (наприклад, особи, які були тимчасово звільнені роботодавцем, у результаті чого вони втратили формальний зв'язок із підприємством, особи, які чекають запрошення на роботу або результатів конкурсу, зневірені особи тощо) [247].

Відповідно до українського законодавства безробітними є особи віком від 15 до 70 років, які через відсутність роботи не мають заробітку або інших передбачених законодавством доходів як джерела існування, готові та здатні приступити до роботи. “Зареєстрований безробітний” – особа працездатного віку, яка зареєстрована в територіальному органі центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції (в ДСЗ – *прим. автора*), як безробітна і готова та здатна приступити до роботи [323]. Реєстрація безробітного, відповідно до Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу, передбачає внесення даних про особу, що звернулася за сприянням у працевлаштуванні, до Єдиної інформаційно-аналітичної системи (далі – ЄІАС) ДСЗ з подальшим наданням такій особі статусу зареєстрованого безробітного [308].

Як свідчить аналіз наукової літератури, стосовно громадян, які не мають роботи застосовують терміни “безробітні”, “зареєстровані безробітні”, “непрацюючі особи”, “незайняте населення” та ін. У своєму дослідженні ми будемо керуватися вимогами вітчизняного законодавства та використовувати стосовно тих громадян, які отримують послуги в центрах зайнятості (далі – ЦЗ) та їх філіях, “безробітні” та “зареєстровані безробітні” (залежно від перебування на обліку в ЦЗ). Статус зареєстрованого безробітного надається громадянину

ДСЗ за особистою заявою у разі відсутності підходящої¹ роботи з першого дня реєстрації у службі зайнятості незалежно від зареєстрованого місця проживання чи місця перебуванням [323] (відповідно до попередньої редакції Закону України “Про зайнятість населення” такий статус можливо було отримати з восьмого дня після реєстрації у ЦЗ лише за місцем проживання – *прим. автора*).

У дисертаційній роботі ми будемо вживати поняття безробітні особи як клієнти державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення у тому визначенні, яке закріплене положеннями відповідного законодавства [323], однак при цьому будемо зважати на соціальні, економічні та, насамперед, психологічні особливості осіб, які втратили роботу: такі особи потребують допомоги зазначених інституцій у соціалізації/ресоціалізації, покращенні їх матеріального становища, фінансового благополуччя через залучення до трудової діяльності, інтеграцію до ринку праці.

Громадянину, який звернувся до служби зайнятості пропонується робота, яка визнана законодавством “підходящою”. Так, стаття 46 Закону України “Про зайнятість населення” визначає “підходящою” для безробітного таку роботу, що відповідає освіті, професії (спеціальності), кваліфікації особи з урахуванням доступності транспортного обслуговування, встановленої рішенням місцевої державної адміністрації, виконавчого органу відповідної ради. Заробітна плата повинна бути не нижче розміру заробітної плати особи за останнім місцем роботи з урахуванням середнього рівня заробітної плати за минулий місяць у регіоні, в якому особа зареєстрована як безробітна.

Під час пропонування підходящої роботи враховується тривалість роботи за професією (спеціальністю), кваліфікація, досвід, тривалість безробіття, а також потреба ринку праці. Для осіб без професії (спеціальності), які вперше шукають роботу підходящою вважається така робота, яка потребує первинної професійної підготовки, зокрема безпосередньо на робочому місці, а для осіб,

¹ Тут і надалі термін “підходяща” робота вживається в редакції і в значенні статті 46 Закону України “Про зайнятість населення”.

які бажають відновити трудову діяльність після перерви тривалістю більше шести місяців, підходящою вважається робота за професією останнього місця роботи або робота з проходженням попередньої перепідготовки за новою професією (спеціальністю) за направленням ЦЗ. У випадку коли безробітній особі впродовж шести місяців не вдалося підібрати роботу за професією, їй пропонується робота, яка потребує навчання з урахуванням здібностей, стану здоров'я, професійного досвіду та потреб ринку праці. Для громадян, які не працювали за попередньо здобутою професією (спеціальністю) понад 12 місяців, підходящою вважається робота, яку вони виконували за останнім місцем роботи, а робота за здобутими раніше професіями (спеціальностями) може вважатися підходящою за умови попереднього підвищення кваліфікації з урахуванням потреб ринку праці. Разом з тим, після зміни безробітним професії за направленням ЦЗ підходящою вважається робота як за новою, так і за попередньою професією (спеціальністю). У процесі підбору підходящої роботи для осіб з інвалідністю враховуються не лише їх професійні знання та навички та побажання щодо умов праці, а й вимоги індивідуальної програми реабілітації. При цьому може здійснюватися розумне пристосування існуючого або створення нового робочого місця. Для безробітних без професії, осіб, які працювали на роботах, що не потребували спеціальної підготовки, термін перебування яких на обліку в ЦЗ перевищує шість місяців, підходящою роботою також законодавчо визначена участь у громадських та інших роботах тимчасового характеру тривалістю понад місяць. Участь у таких роботах також вважається підходящою роботою для громадян, які бажають повернутися до трудової діяльності після тривалої перерви (понад рік) за умови відповідності цих робіт їх освіті, професії (спеціальності), професійному досвіду. Ця норма не поширюється лише на громадян, яким до досягнення пенсійного віку залишилося два або менше двох років.

Відповідно до вимог українського законодавства, для безробітної особи не може вважатися підходящою робота в наступних випадках: місце роботи розташовано за межами доступності транспортного обслуговування,

встановленої рішенням місцевої державної адміністрації, виконавчого органу відповідної ради; умови праці не відповідають правилам і нормам, встановленим законодавством про працю та охорону праці (у т. ч. якщо на запропонованому місці роботи порушуються встановлені законом строки виплати заробітної плати); умови праці на запропонованому місці роботи не відповідають стану здоров'я громадянина, підтвердженому медичною довідкою [323]. Безробітній особі може бути запропоновано роботу, що потребує зміни місця проживання, але такий варіант працевлаштування можливий лише за згоди самої особи.

У контексті подальшого формування понятійно-категорійного апарату дослідження, варто відзначити, що українським законодавством державне регулювання зайнятості розглядається як формування і реалізація державної політики у сфері зайнятості населення з метою створення умов для забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості і соціального захисту в разі настання безробіття [323].

Формування та реалізацію державної політики у сфері зайнятості населення забезпечують Верховна Рада України (далі – ВРУ), Кабінет Міністрів України (далі – КМУ), Міністерство соціальної політики України (далі – Мінсоцполітики України), інші центральні органи виконавчої влади, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування. Головним органом у системі центральних органів виконавчої влади з формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення є Мінсоцполітики України. Безпосередньо реалізує державну політику у сфері зайнятості населення – ДСЗ через центральний апарат та територіальні органи. До основних завдань служби (на всіх рівнях) належать: сприяння громадянам у підборі підходящої роботи; надання роботодавцям послуг з добору працівників; участь в організації проведення громадських та інших робіт тимчасового характеру; сприяння громадянам в організації підприємницької діяльності; участь у реалізації заходів, спрямованих на запобігання масовому вивільненню працівників,

сприяння мобільності робочої сили та зайнятості населення; організація підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації безробітних з урахуванням поточної та перспективної потреб ринку праці; проведення професійної орієнтації населення; додаткове сприяння у працевлаштуванні окремих категорій громадян, які не здатні на рівних умовах конкурувати на ринку праці тощо [322; 323].

В умовах розвитку цифрової економіки та суспільства, одним з пріоритетних завдань ДСЗ як державної сервісної інституції стає надання допомоги у працевлаштуванні в прищвидшені терміни, реалізація персоніфікованого підходу в наданні послуг клієнтам, зокрема безробітним громадянам. Саме тому на часі вдосконалення технологій та методів роботи ДСЗ, впровадження сучасних підходів у наданні послуг безробітним громадянам. Окрім того, актуалізувалося питання необхідності додаткових гарантій для соціально вразливих верств населення. Такі малоконкурентні на ринку праці групи населення складають значну частку клієнтів центрів зайнятості (понад 35% станом на 01 березня 2019 року). Серед них: особи передпенсійного віку; жінки з малолітніми дітьми; молодь, яка шукає перше місце роботи; люди з інвалідністю; учасники бойових дій; внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО) [422-424].

У таких умовах, потреба напрацювання теорії та методології формування й реалізації державної політики зайнятості у частині її сервісної спрямованості є очевидною.

Аналіз робіт зарубіжних і вітчизняних учених свідчить про те, що ключові принципи вироблення сервісно-орієнтованої державної політики пов'язуються зі зміною ролі громадянського суспільства та окремого громадянина у публічному управлінні, посиленням участі громадян, а також спрямованістю на забезпечення потреб громадян, підвищення якості управлінських послуг, зручності їх отримання та своєчасності.

В основу розуміння сутності “сервісної” держави покладають зміну

ролі громадянина (громадянського суспільства) у державному управлінні: сервісна модель передбачає формування вертикалі “знизу → вгору”, коли ініціатива спрямовується від недержавних, громадських організацій, бізнес-структур, а також спостерігається посилення залученості громадян з метою забезпечення позитивних системних змін [145, с. 127].

Українські вчені [146; 162; 478], розглядаючи сервісну модель модернізації державного управління, тобто модель модернізації відносин між органами влади та громадянами, виділяють ключові принципи: клієнтських відносин між громадянами та державними службовцями; конкурентності управлінських послуг; незалежного оцінювання якості послуг; оптимізації технологічної послідовності надання послуг та ін.

В широкому розумінні, сервісно-орієнтована державна політика або державна політика надання управлінських послуг за визначенням українського вченого О. Карпенка [145, с. 29] – це цілеспрямований курс дій органів влади та сукупність засобів (механізмів, інструментів, важелів, способів), які вони практично реалізують для створення, забезпечення, функціонування та розвитку сервісної держави (впровадження механізмів взаємодії суб’єктів і об’єктів надання державних і муніципальних сервісів). Стратегічними пріоритетами такої політики є: забезпечення доступності одержання послуг органів влади для кожного громадянина, безоплатно або за економічно обґрунтованою оплатою; гарантування захисту прав та законних інтересів користувачів державних і муніципальних сервісів; забезпечення рівності прав кожного на одержання послуг за єдиними для всіх процедурами [147, с. 26] та ін.

У процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики набувають важливості інтереси окремих соціальних груп, а задля ефективної її реалізації ці інтереси повинні бути враховані державними інститутами [37]. У сфері зайнятості населення необхідність забезпечення персоніфікованого підходу до надання послуг громадянам обумовлена тим, що поряд з

забезпеченням соціального захисту населення, гарантіями вільно обраної зайнятості (місця застосування праці та виду діяльності, вибору або зміни професії) [323], ефективна державна політика має сприяти раціональному використанню як трудового суспільного потенціалу, так і окремого громадянина.

Спираючись на вищезазначені положення щодо сутності та принципів реалізації державної сервісно-орієнтованої політики, зокрема викладені у роботах О. Карпенка [145; 147], наголосимо на двох ключових аспектах. Перший – це цілеспрямованість дій державних органів, другий – вибір засобів, інструментарію для досягнення визначених цілей та кінцевої мети.

Метою формування і реалізації державної політики у сфері зайнятості населення є створення умов для забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості і соціального захисту в разі настання безробіття. Тобто, кінцевою метою є такий рівень зайнятості населення, який дозволить забезпечити ефективне суспільне виробництво, задовольнити потреби конкретного працівника, забезпечити дотримання встановлених законодавством соціальних гарантій тощо [323]. За визначенням А. Калини, основною метою державної політики зайнятості є створення умов для розвитку постійної, продуктивної і високоприбуткової зайнятості. Окрім цього дослідниця зазначає, що державна політика у сфері зайнятості спрямована на стимулювання економічного зростання і розвитку, а метою цієї політики є створення умов для того, щоб кожний, хто шукає роботу, мав змогу отримати робоче місце, поєднати продуктивну працю зі свободою вибору зайнятості, отримати підготовку і використати свої навички та здібності для виконання роботи, до якої він здатний [133, с. 55]. Цілком поділяючи думки вченої, варто відзначити, що однією з найважливіших передумов забезпечення продуктивної та прибуткової зайнятості конкретного громадянина є врахування вимог ринку праці: лише за умов наявності на ринку відповідних вакансій, особа отримує змогу практично реалізовувати набуті знання, умінні та навички, забезпечуючи

тим самим належний рівень доходів. Зважаючи на це, актуалізується питання прогнозування ринку праці в професійному аспекті, визначення потреб економіки у робочій силі за професіями, пріоритетів її розвитку для подальшого з'ясування потреб у розрізі професій та видів діяльності.

З точки зору визначення засобів, механізмів, інструментів, важелів, способів досягнення повної, продуктивної, вільно обраної зайнятості – державна політика зайнятості розглядається як сукупність засобів прямого й непрямого впливу на трудову зайнятість всього суспільства та кожного окремого громадянина [133, с. 54-55].

Законодавством України визначено основні напрями державної політики у сфері зайнятості населення. До них належать: створення умов для розвитку економіки та сприяння створенню нових робочих місць; задоволення попиту пріоритетних галузей економіки у висококваліфікованих працівниках; сприяння зайнятості громадян; посилення мотивації до легальної і продуктивної праці; повернення безробітних до продуктивної зайнятості; активізація підприємницької ініціативи та самостійної зайнятості населення; сприяння підприємствам, установам та організаціям у професійному розвитку працівників; збалансування попиту і пропозиції у частині обсягу та рівня кваліфікації робочої сили на ринку праці шляхом системного прогнозування потреб економіки; забезпечення рівних можливостей для реалізації суб'єктами господарювання інфраструктурних проєктів та цільових програм, що фінансуються за рахунок державних коштів; удосконалення системи професійного навчання з урахуванням інтересів особистості, потреб економіки та ринку праці; координація та контроль діяльності суб'єктів господарювання, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні; міжнародне співробітництво у сфері забезпечення соціального захисту громадян України, які працюють за кордоном; взаємодія органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, роботодавців та професійних спілок з метою забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості, зокрема через

реалізацію заходів сприяння зайнятості населення; забезпечення ефективного та цільового використання коштів, спрямованих на реалізацію державної політики зайнятості; реалізація заходів сприяння зайнятості недостатньо конкурентоспроможних на ринку праці громадян (осіб з інвалідністю, молоді, які закінчила навчання, осіб передпенсійного віку та ін.); заохочення роботодавців, які створюють нові робочі (зберігають існуючі), особливо задля працевлаштування осіб, недостатньо конкурентоспроможних на ринку праці; забезпечення співпраці ДСЗ, організацій, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні, а також установ соціальної, професійної і трудової реабілітації осіб з інвалідністю, соціальних служб для молоді; регулювання залучення до роботи іноземних працівників з метою захисту внутрішнього ринку праці [323].

Реалізація державної політики у сфері зайнятості населення відбувається кількома шляхами: проведення податкової, кредитно-грошової, інвестиційної, бюджетної, соціальної, зовнішньоекономічної та інноваційної політики з метою розширення сфери застосування праці, забезпечення повної, продуктивної, вільно обраної зайнятості, підвищення рівня кваліфікації та конкурентоспроможності робочої сили; визначення у загальнодержавних програмах економічного та соціального розвитку, програмах економічного і соціального розвитку Автономної Республіки Крим (далі – АРК), областей, районів, міст показників розвитку ринку праці та зайнятості населення та їх оцінювання за результатами реалізації таких програм; включення до системи регулювання ринку праці заходів щодо запровадження стимулювання вітчизняного виробництва до створення нових робочих місць у пріоритетних галузях економіки та сільській місцевості; сприяння підвищенню конкурентоспроможності робочої сили та зайнятості населення; соціального захисту громадян у разі настання безробіття; сприяння самозайнятості населення шляхом стимулювання відкриття власного бізнесу, в т. ч. у сільських населених пунктах та на депресивних територіях; розвитку сільського

аграрного туризму, кластерів народних художніх промислів; створення умов для забезпечення підвищення конкурентоспроможності робочої сили та її мобільності; прогнозування та оцінки впливу на ринок праці політики у сфері зайнятості; ліцензування діяльності з посередництва у працевлаштуванні за кордоном [323].

З економічної точки зору, реалізація державної політики у сфері зайнятості населення здійснюється через заходи активної та пасивної політики у сфері зайнятості населення (рис. 1.1).



Рис 1.1. Основні заходи з реалізації державної політики у сфері зайнятості населення

Реалізація пасивної політики у сфері зайнятості населення не має на меті підвищення рівня зайнятості населення, зменшення професійно-кваліфікаційного дисбалансу на ринку праці і відбувається через реєстрацію та облік безробітних осіб, виплату їм грошової допомоги. Натомість, заходи

активної політики у сфері зайнятості населення спрямовані на збільшення попиту на робочу силу, підвищення її конкурентоспроможності, а також покращення пропозиції роботи та якості робочих місць. До них відносять надання інформаційних та профорієнтаційних послуг, організацію професійного навчання, допомогу у працевлаштуванні, сприяння самозайнятості та підприємницькій діяльності громадян, відкритті власної справи, створення додаткових робочих місць, організацію громадських робіт та ін. [38, с. 142-148, 222, 236; 355, с. 339].

У своєму дослідженні ми будемо вживати поняття “активна сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення” та “пасивна сервісно-орієнтована державна політика зайнятості” як похідні від економічних категорій “активна політика зайнятості” та “пасивна політика зайнятості”. Водночас, розглядатимемо їх не через соціально-економічну роль у вирівнюванні попиту на трудові ресурси та їх пропозиції (активна) та усуненні матеріальних наслідків безробіття (пасивна), а через сукупність клієнто-орієнтованих заходів з надання допомоги щодо інтеграції безробітних осіб до ринку праці (активна) та їх підтримки (пасивна).

Соціальну та економічність доцільність надання пріоритетів заходам активної державної політики у сфері зайнятості населення в умовах дисбалансу на ринку праці доведено багаторічним зарубіжним досвідом та вітчизняною практикою.

В умовах розвитку цифрового суспільства актуальність активних заходів з професійної орієнтації населення, кар’єрного консультування посилюється з огляду на її значення для узгодження професійних інтересів і можливостей людини зі швидкозмінюваними вимогами цифровізації економіки та суспільства, а послуг з професійного навчання, перенавчання осіб (retraining, reskilling, upskilling) – з урахуванням потреби забезпечення відповідності рівня професійної підготовки шукачів роботи новим вимогам ринку праці.

Профорієнтаційна робота повинна проводитися для різних категорій та

вікових груп населення. З цієї метою можуть бути реалізовані різні її форми та методи, у т.ч. індивідуальні та групові консультації, семінари тощо. Професійне навчання також має розглядатися як напрям активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості та спосіб повернення до праці тих категорій працездатного населення, які не мають належної професійної підготовки або мають професію, яка не користується попитом на ринку праці (чи має обмежений попит).

Однією з обов'язкових передумов формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, на нашу думку, є різнорівнева взаємодія, розвиток партнерства, узгодження різних інтересів найманих працівників, роботодавців та держави. Про це свідчить досвід розвинених країн світу [93; 123; 189; 406; 437; 439]. Важливою є роль такої взаємодії у підвищенні якості професійної підготовки кадрів, подоланні дисбалансу між пропозицією робочої сили та попитом на неї, узгодженості ринку праці та ринку освітніх послуг [55; 162; 500].

Різнорівнева взаємодія та партнерство розглядаються нами як спосіб врегулювання інтересів різних суб'єктів і обов'язкова умова формування та реалізації ефективної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні. І хоча, результати вивчення практики надання послуг у сфері зайнятості населення свідчать, що механізми врегулювання інтересів держави, роботодавців і безробітних осіб повноцінно не реалізується, вважаємо, що подальшу співпрацю зацікавлених сторін необхідно розвивати за напрямками: з'ясування вимог ринку праці; визначення попиту на професії; формування вимог до професійного рівня претендентів на робоче місце; визначення необхідних компетенцій з метою вибору подальшого навчання; формування змісту навчання; опанування шукачами роботи нового обладнання та технологій; професійна орієнтація, допомога у розвитку кар'єри тощо.

Актуальним науковим завданням залишається обґрунтування нових

форм різнорівневої взаємодії сторін у процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в контексті реалізації підходів багаторівневого врядування (Multilevel Governance).

Таким чином, аналізуючи сутність, основні підходи вироблення сервісно-орієнтованої державної політики, визначаючи можливості їх застосування у процесі формування та реалізації державної політики зайнятості, ми приходимо до висновку, що найбільш важливими аспектами, у даному контексті, є цілеспрямованість дій відповідних державних органів та вибір механізмів, засобів, інструментарію для досягнення визначених цілей та кінцевої мети.

Зважаючи на все вищезначене, у нашому дослідженні *сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення* розглядається як цілеспрямована діяльність органів публічної влади у вигляді сукупності конкретних дій (чи утримання від них) та сукупність механізмів, засобів, інструментарію прямого і непрямого впливу з метою створення умов для забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості і соціального захисту в разі настання безробіття. Державна установа чи система державних установ, які безпосередньо виконують завдання з реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення нами визначені у роботі як *державна сервісна інституція у сфері зайнятості населення*.

Вирішення проблем повної, продуктивної, постійної та високоприбуткової зайнятості населення потребує реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у вигляді комплексу заходів, які б сприяли змінам професійно-кваліфікаційної структури робочої сили, узгодженню інтересів шукачів роботи та вимог ринку праці тощо. Зважаючи на це, перспективи подальших наукових розвідок, на нашу думку, пов'язані з опрацюванням нових форм та методів реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, насамперед, активних програм та заходів її реалізації.

Джерельною базою теоретико-методологічного обґрунтування механізмів

формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України стали: офіційні документи (законодавчі, нормативно-правові, виконавчі та інформаційні), інформаційно-аналітичні огляди (аналіз сучасної політики), наукові матеріали у фахових виданнях, зарубіжні матеріали з практичними прикладами щодо реалізації політик, а також економічні, фінансові й статистичні дані та розрахунки.

1.2. Сервісна парадигма діяльності держави у сфері зайнятості населення: основні принципи, завдання та напрями реалізації

Українська держава перебуває в процесі побудови власної моделі формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, що відповідає вимогам часу. За даними Всесвітнього економічного форуму у Звіті про глобальну конкурентоспроможність 2017-2018 років, Україна посіла 86 місце за ефективністю ринку праці серед 137 досліджуваних держав. Відповідно до індексу інноваційного розвитку, представленого агентством Bloomberg у 2018 році, Україна на 53 місці серед 60 досліджуваних держав. При цьому наша держава виявилася найгіршою за продуктивністю праці, зайнявши останнє місце у рейтингу, та потрапила до трійки аутсайдерів за технологічними можливостями, зайнявши 58 місце. Це засвідчило про низький рівень технологій, що застосовуються на виробництві та широке вироблення товарів з низькою доданою вартістю [452]. У таких умовах проблеми зайнятості населення, забезпечення потреб економіки країни в робочій силі, раціонального використання відповідних ресурсів задля подальшого підвищення рівня життя населення в країні все більше загострюються.

Проведений нами аналіз свідчить, що окремі соціально-економічні тенденції розвитку суспільства є спільними для багатьох країні, у т. ч. й для України. Слід зазначити, що проблеми безробіття сьогодні гостро постають і

в країнах Європейського Союзу (далі – ЄС). Насамперед, це стосується рівня безробіття серед молоді. Незважаючи на те, що загальний рівень безробіття серед населення в країнах ЄС протягом останніх років демонстрував стійке зниження, рівень зайнятості молоді залишається стабільно високим і вдвічі перевищує загальний рівень безробіття. Така ситуація є характерною і для ринку праці України (рис. 1.2, 1.3).



Рис. 1.2. Рівень безробіття в країнах ЄС та Україні, зокрема серед молоді до 25 років.

Джерело: Збірник "Ринок праці України у 2017 році" [5]

Окрім загальносвітових тенденцій, на сфері зайнятості в нашій країні, віддзеркалюється нестабільна економічна ситуація, викликана зменшенням обсягів виробництва, скороченням робочих місць та іншими негативними чинниками, обумовлюючи загострення проблем у цій сфері, зростання напруги на ринку праці. Враховуючи вищезазначене, актуалізується питання напрацювання сучасних підходів щодо формування та реалізації державної сервісно-орієнтованої політики у сфері зайнятості населення та розроблення відповідного інструментарію.

Інтеграція України до європейської спільноти зумовлює пріоритетність ідеї сервісної держави як альтернативи адміністративній системі державного управління, вибудовуючи нову ієрархію пріоритетів та цінностей. Реформування галузі державного управління в Україні потребує

впровадження сучасних підходів до надання управлінських послуг, спрямованих на забезпечення потреб конкретних категорій населення (клієнти) та суспільства загалом. Переорієнтація на сервісну спрямованість стає базовим принципом трансформації системи здійснення сервісної діяльності органами влади [144].



Рис. 1.3. Показники рівня безробіття за 2017 рік (за аналітичними та статистичними даними державної служби зайнятості України).

Джерело: Ситуація на ринку праці: аналітична та статистична інформація державної служби зайнятості України [422]

Теоретико-методологічні розробки, пов'язані з науковим обґрунтуванням процесів та наслідків трансформації патерналістської держави в сервісну, упродовж останніх років характеризуються поживаленням наукового дискурсу щодо трактування термінів “контракціонізм” (“контрактуалізм”) та “клієнтизм” (“клієнтелізм”). Концепція сервісної держави, яка виникла в середині 80-х рр. минулого століття в США та країнах ЄС, на сучасному етапі розвитку суспільних

відносин інтерпретується як сервісно-орієнтоване служіння індивіду. Глобалізація світової економіки спричинила нове бачення місця і ролі громадянина та його взаємовідносин з державою, а реформування системи державного управління здійснюється на основі нової “моделі адміністрації як служби гарантованого сервісу”, або теорії “сервісної держави”.

Витоки осмислення сервісного характеру відносин громадян і держави беруть початок від ідеї Аристотеля щодо участі всіх громадян в управлінні державою як безумовного блага. Серед визначних прихильників теорії суспільного договору були філософи Т. Гоббс, Дж. Локк, Ж.-Ж. Руссо та ін. Водночас розвиток галузі публічного управління та адміністрування (як у світовому масштабі, так і в українському вимірі) свідчить про те, що зазначені теорії не є лише надбанням минулого. Так, в останні роки науковцями у сфері державного управління, економіки, соціології запропоновано осучаснену інтерпретацію теорії суспільного договору, обґрунтування контракціонізму з позицій розвитку громадянського суспільства, соціальної справедливості тощо.

Аналізуючи теоретичне підґрунтя сервісно-орієнтованої державної політики, вважаємо за доцільне відзначити також особливий внесок німецького дослідника Е. Форстхофа (Forsthoff, 1938) [518], ідеї й напрацювання якого набули подальшого розвитку та сформували наукове підґрунтя системи надання управлінських послуг органами влади. Серед українських вчених на особливу увагу заслуговують праці В. Куйбіди [202-203], А. Ліпенцева [214], В. Новохацького [268], І. Розпутенка [361-362], які досліджують питання формування ідеології та розкривають деякі методологічні аспекти реалізації сервісної діяльності органів публічної влади. Аналіз положень значної кількості інших вітчизняних досліджень засвічує підвищення наукового інтересу вчених до зазначеної проблематики. Водночас, потребує наукового обґрунтування та практичного розв’язання низка проблем формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної

політики, пов'язаних із застосуванням різних концепцій та інтерпретацій щодо її основних складових сучасними науковими школами галузі публічного управління та адміністрування в Україні.

З огляду на це важливим є осмислення базових детермінантів сервісно-орієнтованої державної політики шляхом здійснення порівняльного аналізу теорій “контракціонізму” (“контрактуалізму”) та “клієнтизму” (“клієнтелізму”), особливо при з'ясуванні функціональних зв'язків між суб'єктами та об'єктами взаємодії в контексті їх історіографії та сучасного використання.

Вектор підвищення ролі і значення громадянина в державному управлінні, його перетворення з об'єкта впливу держави на реального учасника управлінських процесів послідовно простежується в еволюціонуванні різних концепцій державного управління: “public administration” “new public management” & “policy network” “good governance” [145, с. 127].

Відповідно до концепції “new public management” сервісній діяльності органів влади відводиться ключова роль, згідно з якою надання управлінських послуг є базовою функцією держави (тобто будь-яка діяльність держави є сервісною). На нашу думку, функціонально таку діяльність слід поділяти безпосередньо на надання управлінських послуг, визначення способів їх формування та реалізації, забезпечення умов і процесів щодо їх надання, а також на здійснення управління державними ресурсами. Держава розглядається як велика корпорація: є бюджет, витрати й доходи, є акціонери та одночасно клієнти – громадяни, зацікавлені в тому, щоб управлінські послуги були максимально дешеві й доступні. І відповідно до цього підходу держава за аналогією з великою корпорацією повинна прагнути того, щоб забезпечити інтереси насамперед своїх акціонерів, а з цією метою вона має підвищувати свою ефективність аналогічно тому, як корпорація повинна підвищувати свою капіталізацію, змінюючи моделі

управління на більш технологічні й ефективні [202, с. 62]. Держава, надаючи управлінські послуги, зокрема генеруючи ліцензії, реєстрації, залишає за собою функції контролю, регулювання та коригування, а також стимулювання та розподілу. За державою зберігається “контрольний пакет” управлінських рішень щодо державного, корпоративного та приватного секторів суспільного життя. Надання державою якісних суспільних благ (національна безпека, державне управління, національні транспортні мережі комунікацій, зв’язку тощо), як і утвердження істинних національних очікувань, залежить від якості цих управлінських рішень [361, с. 138].

Сталий розвиток сфери надання управлінських послуг досягається завдяки забезпеченню високої ефективності системи управління якістю сервісної діяльності органів влади, яка здійснюється шляхом інтеграції багаторівневого управління: перший рівень є основою системи управління, формує загальне спрямування організації процесу надання послуг; другий – гарантує інклюзивність сервісної взаємодії надавача та одержувача; третій – дає змогу здійснювати моніторинг та приймати управлінські рішення для розв’язання проблем, що виникають [144].

Ідеологія сервісної держави поступово набула популярності у сфері державного управління багатьох розвинутих країн світу. Сервісні процеси в загальноєвропейській практиці суспільного управління поширилися на діяльність усіх органів влади ЄС, що зумовило необхідність забезпечення уніфікації процесів надання управлінських послуг.

Аналізуючи досвід реформування публічної служби Канади, вітчизняний учений А. Ліпенцев виокремлює як ключову передумову підвищення якості публічних послуг зміну організаційної культури, акцентуючи увагу на включеності/емоційній залученості персоналу (engagement), постійному навчанні, необхідності розвитку соціальних та емоційних компетенцій, зниженні ступеня формалізації [214]. Важливим аспектом, на думку автора, є підвищення соціальної чутливості державної

служби до потреб громадян.

Ціннісним орієнтиром сучасних інтеграційних процесів України мають стати основні засади контракціонізму (контрактуалізму), в рамках якого суспільству пропонується не відмежовуватися від інтересів політичної, етнічної, релігійної, культурної меншості на користь домінуючій думці більшості, а проводити конструктивний діалог для розподілу сфер впливу на прийняття відповідних рішень, усуваючи конкуренцію за можливість їх формування [145, с. 17].

Основою концепції контракціонізму є укладання суспільного договору (соціального контракту). Вона набуває особливої актуальності для досягнення громадянського консенсусу, розбудови правової держави, обстоювання законних інтересів громадян.

Серед засновників теорії суспільного договору найбільш визначними є відомі американські вчені: економіст Дж. Б'юкенен та філософи-контракціоністи Дж. Роулз і Р. Дворкін. У їхніх роботах прослідковується ідея ототожнення процесу укладення суспільного договору з реалізацією соціальної справедливості. Хоча важливу роль у виникненні теорії суспільного договору відіграли роботи згадуваних вище вчених-філософів (наприклад Т. Гоббса, Дж. Локка), як окремий науковий напрям вона сформувалася в 50–60-х рр. минулого століття. Джеймс Мак-Джилл Б'юкенен (James McGill Buchanan) у своїх роботах часто посиляється на одного із засновників контрактної (договірної) теорії суспільства – англійського філософа та економіста – свого ідейного попередника Дж. Локка. Саме в його працях обґрунтовано поняття приватної власності як необхідної передумови становлення громадянського суспільства та наведено договірну інтерпретацію повноважень державної влади. Ідеальний суспільний устрій, на думку Дж. Б'юкенена, будується на принципах контракціонізму. Контрактна теорія розглядає свободу як природний стан та виокремлює три основні взаємозумовлені складові конституційної основи

громадянського суспільства: право на життя, право на свободу та право на власність.

Ключове поняття концепції Дж. Б'юкенена – “конституція” в розумінні “наперед узгоджених правил, за якими здійснюються подальші дії”. Конституція – це, передусім, основний закон не держави, а громадянського суспільства [508]. Консенсус як основа легітимності в теорії Дж. Роулза свідчить про наближеність його позиції до поглядів Дж. Б'юкенена, згідно з якими спільна згода, консенсус пов'язуються з установами суспільного договору. Дж. Б'юкенен визнавав, що його власний підхід близький до відомої філософської моделі Дж. Роулза, який, застосувавши моральні критерії до аналізу проблеми невизначеності в політиці, розробив нові принципи соціальної справедливості, які виходять із концепції досягнення загальної згоди на основі контрактів, що має передувати стадії вибору політичної конституції [33]. Американський за походженням (та одночасно британський) учений Р. Дворкін збагатив теорію суспільного договору в частині захисту природних прав громадян у суспільстві, в т. ч. права на повагу та гідність [66].

У наукових працях окремих учених [418] наведено застереження щодо недоцільності ототожнення понять суспільного договору і громадянського суспільства, тобто вони вважали, що наявність суспільного договору не означає наявності громадянського суспільства. Адаже розрізняють два види суспільного договору: горизонтальний, коли перевага зберігається за громадянським суспільством, та вертикальний – там де громадянське суспільство виявилось “слабшим”.

На думку авторів, суспільний договір (або соціальний контракт) – це не тільки домовленість або обмін сподіваннями із забезпечення прав власності та принципів свободи (або обмін лояльністю до влади на стабільність у суспільстві), а й розподіл (розмежування, перерозподіл або розширення кола) суб'єктів надання послуг з метою отримання суспільних благ.

Антиподом контракціонізму (контрактуалізму) виступає клієнтизм (клієнтелізм), який, на відміну від цінностей сервісно-орієнтованого державного управління, породжує протекціонізм та патерналізм влади відносно певних частин суспільства. Навіть незважаючи на те, що в таких системах значна частина виборців (клієнтела) стає замовниками тих чи інших політик, суспільство в цілому залишається дуже різноманітним, унаслідок чого інтереси одних верств населення суперечать іншим, що, безумовно, буде перешкоджати будь-яким інтеграційним (глобалізаційним) процесам країни. Поширення клієнтизму (клієнтелізму), що будується на “патрон-клієнтських” відносинах, призводить до ухвалення законних та підзаконних актів, які слугують інтересам певної правлячої еліти, що спонукає аберацію цілей державної влади, за якої правляча еліта розглядає державу як засіб реалізації їх індивідуальних інтересів.

Тема клієнтелізму запозичена з антропології, в управлінській та політичній науці поширилася в 1950–1960 рр., та розглядалася в історичному контексті. Стосовно країн, що розвиваються, клієнтелізм розцінювався як перешкода модернізації. Вважалося, що в розвинених країнах рівність та відкритість унеможливають розвиток підґрунтя для клієнтелізму. Натомість, на думку сучасних учених [552], цей метод умовного обміну дістав розвитку як у державах, для яких характерна автократія, так і в демократичних, а також в різноманітних соціокультурних умовах.

Найбільш відомими в цій царині є праці зарубіжних учених С. Ейсенстадта та Р. Лемарханда, Дж. Уілертона, присвячені електоральному аспекту клієнтизму [513; 552]. Особливий етап розвитку клієнтизму (клієнтелізму) як наукового напрямку ознаменувала робота [512], у якій ґрунтовно розкрито патрон-клієнтські відносини у різних країнах, а сам зв'язок розглядається в контексті загального обміну.

У сучасному суспільстві це явище набуває нових характеристик. Адже в патрон-клієнтських відносинах нинішній патрон може бути посередником,

встановлювати зв'язки з державною владою, при цьому контролювати політичні організації та користуватися публічними ресурсами (робочі місця, соціальні пільги), а клієнти, якими можуть бути й організації (етнічні меншини, профспілки), надають патронові електоральну підтримку [268].

Аналізуючи значення клієнтизму (клієнтелізму) в теорії державного управління в Україні, варто звернутися до Енциклопедичного словника з державного управління, в якому клієнтизм визначається як "...система неформальних відносин між індивідами та групами, що займають нерівні соціальні позиції, на основі взаємного обміну благами, в яких особа вищого статусу (патрон) використовує свій авторитет та ресурси для захисту інтересів свого клієнта в обмін на лояльність та різні послуги" [84]. Характеризуючи клієнтизм з погляду його ролі та місця в публічному управлінні, автори його основними рисами визначають: нерівність доступу до ресурсів, використання неправових засобів посилення впливу (корупція); наявність особистих зобов'язань або общинної солідарності між "патроном" та "клієнтом"; систематичне порушення громадянських прав та протидія існуванню громадянського суспільства. Крім того, до негативних характеристик клієнтизму належить те, що він призвів до розвитку патерналізму, політичної інертності, правового нігілізму населення.

Зважаючи на зазначене вище, на думку авторів, клієнтизм (клієнтелізм) є небезпечним організаційно-управлінським явищем, яке характеризується керуванням правлячої еліти (патроном) шляхом створення умов штучного домінування однієї верстви (клієнтели) суспільства над всіма іншими. В обмін на доступ до ресурсів країни та захист з боку держави ця частина суспільства (виборців) демонструє повну лояльність до дії правлячої еліти, тобто відбувається взаємовигідний обмін послугами та благами між ними, що суперечить концепції контракціонізму, базою якого є укладання суспільного договору (соціального контракту). Клієнтизм (клієнтелізм) є дисфункційним явищем, яке порушує рівновагу системи взаємовідносин держави й

суспільства, породжуючи тіньовий лобізм та політичну корупцію.

Результати компаративного аналізу основних положень теорії контракціонізму (контрактуалізму) та клієнтизму (клієнтелізму) дають підстави стверджувати щонайменше про важливість подальшої наукової дискусії щодо розроблення теорії державного управління (публічного управління та адміністрування) в Україні. Закладені науковцями теоретико-методологічні основи в широкому історичному вимірі (Дж. Б'юкенен, Дж. Роулз, Р. Дворкін та ін.) через наступне осучаснення інтерпретації теорії суспільного договору зумовлюють подальший розвиток клієнто-орієнтованої організаційної та функціональної структури державного управління, переорієнтацію на сервісну спрямованість діяльності органів влади.

Необхідність практичної реалізації ідеології сервісної держави, що набула популярності в багатьох розвинутих країнах світу, з погляду розвитку громадянського суспільства, дотримання соціальної справедливості, забезпечення прав людини, в сучасних соціальних та економічних умовах свідчить про актуальність концепції суспільного договору (соціального контракту). Аналіз праць відомих зарубіжних та вітчизняних вчених показав, що шляхом укладання суспільного договору може бути досягнуто соціального консенсусу – основи розвитку громадянського суспільства та одночасно легітимності влади.

Отже, встановлено, що ціннісним орієнтиром сучасних інтеграційних процесів України повинні стати основні засади контракціонізму та конструктивний діалог, а сервісну спрямованість – базовим принципом трансформації системи органів публічної влади в Україні, побудови оновленої системи взаємовідносин громадянина і держави, реформування системи державного управління. Запорукою розбудови моделі “сервісної” держави є зміна ціннісних орієнтирів надання управлінських послуг.

Слід відзначити, деструктивну роль явища клієнтизму (клієнтелізму) в публічному управлінні, у взаємовідносинах державної влади та

громадянського суспільства. Подальшого вивчення потребує специфіка клієнтельних відносин у сучасному суспільстві.

Практична реалізація викладених ідей та наукових положень щодо розбудови “сервісної” держави потребує подальшого вивчення світового управлінського досвіду, в т. ч. європейських країн, у яких реалізується концепція контракціонізму та горизонтальна структура суспільного договору супроводжується громадянським консенсусом.

Тобто, один з ключових принципів розбудови сервісної держави полягає у змінненні (підвищенні) ролі громадянина в публічному управлінні “...з об’єкта впливу держави на реального учасника управлінських процесів...” [145, с. 127].

Принципи “...надання публічних послуг як процесу реагування на потреби громадськості..” наводить у своїй роботі Т. Маматова [228], спираючись на рекомендації Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD) [485]. До них, за визначенням автора, належать:

- відкритість – клієнти повинні знати, як здійснюється надання послуг, які чинники обмежують діяльність службовців, хто і за що несе відповідальність і як можна виправити ситуацію у випадку неправильних дій;
- залучення клієнтів – відносини з клієнтами формуються на підґрунті того, що клієнти сприймаються як активні учасники пропозицій та дій органів публічної влади;
- забезпечення потреб клієнтів – послуги надаються у відповідь на конкретні запити людей;
- доступність – клієнти повинні мати легкий доступ до суб’єктів надання послуг у зручний час та до інформації в зручній формі.

Вітчизняними вченими, які у своїх роботах пропонують концепцію сервісної держави в контексті модернізації системи публічного управління [162; 478], виокремлено наступні принципи, на яких базується сервісна модель модернізації публічного управління, тобто зміни взаємовідносин між органами

публічної влади та громадянами:

- клієнтських відносин між органами публічної влади та громадянами, що передбачає зміну ролі публічного управлінця в напрямку забезпечення потреб громадян та зміну ролі громадянина з “прохача” до отримувача послуг;
- мережевої побудови системи управління (на відміну від традиційної ієрархічної моделі), можливість формування якої забезпечується завдяки широкому упровадженню інформаційно-комунікаційних технологій у процесі управління та надання послуг, що покращує доступність послуг органів публічної влади для громадян, покращує взаємодію як між надавачами та отримувачами послуг, так і всередині системи між державними органами;
- конкурентності послуг, що включає передавання функцій щодо здійснення сервісної діяльності недержавному сектору, формування конкурентного середовища;
- належного оцінювання якості послуг органів публічної влади – інтеграція системи громадського контролю в систему публічного управління забезпечує покращення якості надання послуг, а поширення цифрових технологій дозволяє розширити громадський контроль;
- оптимізації технологічної послідовності надання послуг органами публічної влади, включаючи делегування окремих процедур та операцій, пов’язаних з наданням послуги на аутсорсинг, тобто на виконання недержавним сектором – це дозволяє забезпечити зручність їх отримання, прискорити результат і позитивно впливає на якість надання послуг.

Особливий акцент, у контексті питання взаємовідносин державного апарату та суспільства, в роботі [162] зроблено на розвиткові та упровадженні в діяльність органів публічної влади сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що покращують таку взаємодію, забезпечують прозорість процедур прийняття управлінських рішень та сприяють посиленню контролю з боку громадськості.

Аналіз положень вищенаведених робіт свідчить про те, що ключові принципи сервісно-орієнтованої державної політики пов'язуються зі зміною ролі громадянського суспільства та окремого громадянина у публічному управлінні, посиленням залученості громадян, а також спрямовані на забезпечення потреб громадян, підвищення якості послуг, зручності їх отримання та своєчасності.

Сукупність основних принципів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, на нашу думку, формують загальні принципи державної політики у “сервісній” державі та специфічні (галузеві) принципи формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення.

Класифікація принципів формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення в Україні спирається на вимоги чинної нормативно-правової бази та положення, отримані за результатами проведення наукових розвідок провідними вітчизняними вченими. Аналіз нормативно-правового підґрунтя досліджуваної наукової проблематики дозволяє з'ясувати, що державна політика зайнятості базується на наступних принципах: пріоритетності забезпечення повної, продуктивної та вільно обраної зайнятості в процесі реалізації активної соціально-економічної політики держави; відповідальності держави за формування та реалізацію політики у сфері зайнятості населення; забезпечення рівних можливостей населення у реалізації конституційного права на працю; сприяння ефективному використанню трудового потенціалу та забезпечення соціального захисту населення від безробіття. Їх чіткий перелік визначено статтею 15 Закону України “Про зайнятість населення” [323].

Детальну класифікацію та характеристику принципів державної політики у сфері зайнятості населення запропоновано українським вченим Ю. Маршавіним. На думку автора, основними з них є:

- пріоритетності забезпечення повної, продуктивної і вільно обраної

зайнятості. На думку автора, цей принцип є ключовим, фундаментальним. У процесі реалізації соціально-економічної політики держави він має стати пріоритетним. Лише за умови його дотримання уможлиблюється вихід з економічної кризи;

- відповідальності держави за формування та реалізацію політики у сфері зайнятості. Цей принцип передбачає як вироблення державою ефективного механізму ринкової саморегуляції, так і активне її втручання, за необхідності, у сферу зайнятості задля уникнення проблем на ринку праці. Розкриваючи цей принцип, автор використовує поняття “соціально відповідальна політика” та пропонує запровадження обов’язкового систематичного звітування як органів публічної влади у цій сфері, так і конкретних посадових осіб про реалізацію завдань та функцій держави зі сприяння зайнятості населення;

- забезпечення рівних можливостей у реалізації права на працю для громадян, які мешкають на території України. Відповідно до статті 43 Конституції України [185], кожен має право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає або на яку вільно погоджується. Держава створює умови для повного здійснення громадянами права на працю, гарантує рівні можливості у виборі професії та роду трудової діяльності, реалізовує програми професійно-технічного навчання, підготовки і перепідготовки кадрів відповідно до суспільних потреб;

- ефективного використання робочої сили (трудоного потенціалу) та забезпечення соціального захисту громадян у разі настання безробіття. Результатами практичної реалізації цього принципу мають стати підвищення продуктивності праці, запобігання застійним формам безробіття і нерегламентованим формам діяльності;

- співробітництва уряду, організацій працівників і роботодавців у сфері зайнятості на основі паритетності та рівності сторін партнерства. За

твердженням Ю. Маршавіна, лише за умови об'єднання зусиль соціальних партнерів можливе ефективне використання трудового потенціалу нації, піднесення добробуту громадян. Практичну його реалізацію автор вбачає у прийнятті та реалізації узгоджених програм створення робочих місць, розвитку підприємництва, професійної орієнтації, професійного навчання, спільній реалізації заходів сприяння зайнятості тощо;

– узгодженості і скоординованості політики у сфері зайнятості населення з іншими напрямками соціально-економічної політики. Під іншими напрямками автор має на увазі, насамперед, кредитно-грошову, податкову та бюджетну політику. Лише за умови узгодження всіх напрямів можливе реформування сфери трудових відносин;

– пріоритетності норм міжнародних договорів у сфері зайнятості, згода на обов'язковість яких надана ВРУ. На переконання автора, цей принцип є обов'язковим з огляду на європейський вектор руху України та з точки зору необхідності подальшої демократизації суспільних відносин у сфері зайнятості, застосування світових стандартів [236, с. 25-27].

Зважаючи на кращі європейські практики [255], вимоги законодавства України та потреби ринку праці, до принципів реалізації сервісної діяльності у сфері зайнятості населення слід віднести, на наше переконання, пріоритетність активної політики зайнятості. Як вже зазначалося, реалізація державної політики у сфері зайнятості, відбувається двома шляхами: через заходи активної та пасивної політики зайнятості. Заходи пасивної політики зайнятості не впливають на співвідношення попиту та пропозиції робочої сили і не регулюють зайнятість населення [38, с. 148]. Тобто, такі заходи не підвищують конкурентоспроможності громадян на ринку праці, а лише тимчасово дозволяють забезпечувати їх основні життєві потреби (наприклад, виплата грошової допомоги тощо).

В умовах зростаючої конкуренції на ринку праці підвищенню конкурентоспроможності робочої сили сприяють заходи активної політики

зайнятості. За визначенням Е. Лібанової, В. Васильченка, вони спрямовані на збільшення попиту на робочу силу у приватному і державному секторах економіки; підвищення конкурентоздатності робочої сили і робочих місць; вдосконалення процесу працевлаштування [355, с. 339], безпосередньо впливають на регулювання попиту і пропозиції робочої сили [38, с. 222]. До цих заходів відносять: створення додаткових робочих місць; надання консультаційних, профінформаційних та профорієнтаційних послуг; формування бази вакансій та шукачів роботи; пошук підходящої роботи; сприяння у працевлаштуванні громадян; сприяння самозайнятості та підприємницькій діяльності, допомогу у відкритті власної справи; працевлаштування малоконкурентних на ринку праці груп населення на спеціально створені робочі місця; підвищення рівня конкурентоспроможності робочої сили шляхом професійного навчання; організацію громадських робіт тощо.

Доцільність реалізації принципу пріоритетності активної політики зайнятості в умовах розвитку цифрового суспільства України підтверджується результатами вивчення зарубіжного досвіду (детальний аналіз та його результати представлено у наступних підрозділах). ДСЗ розвинених країн світу переорієнтовують свою діяльність на активну політику у сфері зайнятості населення та, відповідно, обмежують заходи пасивної політики у сфері зайнятості населення до рівня мінімально-достатнього для стимулювання безробітних осіб до пошуку роботи.

Вважаємо, що практична реалізація вищезазначених принципів та розв'язання пріоритетних завдань сервісної діяльності у сфері зайнятості населення забезпечить посилення здатності ДСЗ ефективно протистояти викликам ринку праці, запроваджувати інноваційні технології персоналізованого надання послуг, забезпечувати розширення кола клієнтів – отримувачів послуг.

1.3. Нормативно-правове забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення

Наукова обґрунтованість та теоретико-методологічна розробленість проблеми формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення значною мірою залежить від повноти нормативно-правового забезпечення державного регулювання зайнятості, соціальної захищеності громадян у разі настання безробіття, надання послуг, спрямованих на підвищення рівня зайнятості населення в Україні. При цьому, однаково важливого значення набувають питання як національного, так і міжнародного регулювання відносин у сфері зайнятості населення.

У науковій літературі міжнародно-правове регулювання розглядається як регулювання за допомогою міжнародних угод і як різновид міжнародного захисту прав людини. Вважається, що права людини у сфері зайнятості, трудові права були врегульовані одними з найперших, порівняно з іншими правами людини та громадянина. М. Грекова, розглядаючи особливості міжнародно-правового регулювання відносин у сфері праці, наголошує, що за сучасних умов цей вид регулювання як правове явище “...являє собою не стільки закріплення на міжнародному рівні прав людини у сфері трудових відносин, скільки процес розроблення механізму їх імплементації в законодавство окремих країн” [59, с. 113]. Виходячи з цього, авторка пропонує розглядати міжнародно-правове регулювання відносин у досліджуваній сфері у статичному та динамічному розуміннях. У статичному – як *закріплення* у міжнародних документах певних стандартів трудових відносин, обов’язкових до виконання країнами-учасницями та відображення в національному законодавстві. У динамічному – як *реалізація* міжнародних договорів у національному законодавстві країн-учасниць. Зважаючи на це, проблеми удосконалення національного законодавства у сфері регулювання зайнятості є “...внутрішньої справою кожної країни” [59, с. 113].

Необхідність розширення як національного, так і наднаціонального, міждержавного регулювання відносин у сфері зайнятості населення обумовлено виникненням нових і нетипових форм трудових відносин (“запозичена праця”, дистанційна зайнятість, часткова зайнятість, робота вдома, аутсорсинг, аутстафінг, фріланс, працівники-мігранти і т.ін.). Потреба перегляду застарілих правових норм та окремих положень міжнародно-правових актів у сфері зайнятості населення, їх адаптації до сучасних умов, посилення уваги до реалізації міжнародних трудових норм актуальні через необхідність захисту економік окремих країн від впливу глобальних криз.

Спрямованість на відповідність європейським стандартам, дотримання прав громадян, подальший розвиток українського суспільства, що вимагають перегляду і переосмислення функціональної та організаційної структури органів публічної влади, реалізації необхідних заходів щодо вироблення державної політики, обумовлюють пріоритетність питання нормативно-правового забезпечення. Стосовно сфери зайнятості населення та її державного регулювання, актуальність даного питання обумовлюється впливом, який ця сфера чинить на розвиток економіки країни, обумовлюючи підвищення рівня добробуту громадян шляхом належного забезпечення реалізованості права на працю та законних інтересів, пов’язаних з цим.

У світовій практиці право на працю визнається одним з базових прав людини, що має соціально-економічний характер, як таке, що забезпечує здобуття людиною джерел існування, не лише для себе, а й для членів своєї родини, а також дозволяє реалізувати свій власний трудовий потенціал, реалізувати себе в суспільстві. Це право врегульоване низкою міжнародних нормативно-правових актів, зокрема Загальною декларацією прав людини (ООН, 1948 р.) [113], якою проголошено право на працю і захист від безробіття, а також підтвержене Міжнародним Пактом про економічні, соціальні та культурні права (ООН, 1966 р.) [251], низкою Конвенцій та Рекомендацій МОП, більшість з яких ратифіковано Україною.

Стосовно європейських країн, право на працю захищено Європейською соціальною хартією (переглянутою) (Рада Європи, 1961 р.; 1996 р.) [103], Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод (Рада Європи, 1950 р.) [102]. Ці документи ратифіковані Україною. Відтак, їх вплив на вітчизняну сферу прикладання праці є визначальним. Відповідно до Міжнародного Пакту про економічні, соціальні та культурні права, право людини на працю передбачає можливість заробляти собі на життя працею, яку вона вільно обирає або на яку вільно погоджується (ст. 6) [251], а заходи, яких повинні вжити держави-учасниці цього Пакту з метою повної реалізації цього права, включають програми професійно-технічного навчання і підготовки, шляхи і методи досягнення продуктивної зайнятості в умовах, що гарантують основні політичні і економічні свободи людини. Відповідно до Європейської соціальної хартії кожен повинен мати можливість заробляти собі на життя шляхом вільного вибору професії (ст. 1) [103].

Загалом, поділяючи нормативно-правову базу формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення на міжнародні та національні документи, відзначимо, що до міжнародних правових актів належать переважно прийняті Генеральною Асамблеєю ООН, МОП та іншими міжнародними організаціями [445]. Насамперед, варто відзначити особливу роль Міжнародної організації праці у формуванні міждержавної, світової політики зайнятості. Це унікальна всесвітня організація, що утворювалась з метою відновлення й захисту соціальної справедливості в повоєнні роки (1919 р.). У 1946 році МОП стала першою спеціалізованою установою ООН, яка об'єднала представників уряду, організацій роботодавців та працівників (профспілок). Така тристороння структура забезпечує вироблення спільної політики на засадах трипартизму та соціального діалогу. Окрім трипартизму (тристороннього представництва “працівник – роботодавець – держава”), до ключових принципів діяльності МОП належить принцип універсальності.

Принцип тристороннього представництва передбачає, що представники

уряду, роботодавців і працівників, як соціальні партнери, мають однакове право голосу у формуванні політики у сфері зайнятості та розробленні програм діяльності МОП.

Принцип універсальності передбачає поширення певних норм та зобов'язань на всіх учасників організації та можливість вступу до МОП будь-якої держави, яка тим самим надає згоду на виконання певних зобов'язань. За таким принципом діють більшість міжнародних організацій, тоді як принцип трипартизму є унікальним і стосується лише МОП.

Основними документами (конвенціями та рекомендаціями) МОП встановлює мінімальні стандарти щодо дотримання трудових прав громадян. Всі її рішення спрямовані на забезпечення гідної зайнятості різних категорій населення, отримання належної винагороди за працю, розширення можливостей для працевлаштування тощо. Наразі до її основних завдань належить не лише розроблення міжнародних стандартів у сфері зайнятості населення, а й контроль, нагляд за їх дотриманням.

Основними органами МОП є Міжнародна конференція праці, Адміністративна рада та Міжнародне бюро праці (Женева).

Міжнародна конференція праці є вищим керівним органом МОП, вона збирається раз на рік у Женеві. Конференція розробляє та приймає міжнародні конвенції та рекомендації, ухвалює бюджет та програму роботи Організації, обирає Адміністративну раду МОП.

Адміністративна рада є виконавчим органом МОП. Вона обирається на три роки. До її складу входять 28 представників урядів, 14 представників роботодавців, 14 представників працівників. Адміністративна рада збирається тричі на рік. До її основних завдань належать розробка програми діяльності та бюджету МОП (які розглядаються та схвалюються Міжнародною конференцією праці).

Міжнародне бюро праці – це постійно діючий секретаріат МОП у Женеві, який, окрім цього, має представників у різних країнах. Разом з тим, він являє

собою і науково-дослідний та інформаційний центр. До цієї структури також входять Міжнародний інститут соціально-трудова досліджень (Женева, Швейцарія) та Міжнародний навчальний центр (Турин, Італія). Генеральний директор Міжнародного бюро праці призначається Адміністративною радою раз на 5 років.

За період своєї діяльності МОП ухвалила майже дві сотні конвенцій та понад того відповідних рекомендацій. Окрім прийняття конвенцій і розроблення рекомендацій МОП також встановлює міжнародні стандарти у сфері праці та зайнятості населення, професійної підготовки, умов праці, соціального забезпечення, безпеки праці тощо [250; 521].

Міжнародні норми в сфері прикладання праці, закріплені МОП, грають роль мінімальних стандартів і зобов'язань, загальноновизнаних для країн-учасниць МОП. Створюють передумови для забезпечення соціальних гарантій всіх працюючих осіб, незалежно від того, на території якої країни вони працюють.

Однак, істотні зміни в сфері прикладання праці, викликані значним впливом сучасних технологій, їх широким застосування у виробництві та наданні послуг, появою нових професій і зниканням застарілих, зумовлюють потребу перегляду та зміни підходів у комплексному вирішенні завдань формування та реалізації як національної, так і всієї світової політики в сфері зайнятості.

Проблеми нормативно-правового регулювання в сфері зайнятості населення, діяльності МОП у різних аспектах зачіпають у своїх дослідженнях вчені О. Білоус [24], О. Жадан [111], Ю. Маршавін [235], Е. Лібанова, Л. Лісогор, О. Цимбал [528] та ін. Варто відзначити роботу В. Піддубного, Ю. Маршавіна, які проаналізували роль міжнародних та національних нормативно-правових актів, що регулюють відносини в сфері соціального захисту, зайнятості населення та профілактики безробіття у контексті проголошеного Україною наряду євроінтеграції, що підсилює суспільні

зобов'язання зі створення в країні умов для забезпечення виконання вимог міжнародних стандартів соціальної захисту [294]. Разом з тим, вимагають більш детального вивчення особливості міжнародно-правового регулювання відносин у сфері зайнятості населення в сучасний період.

На даний момент МОП реалізує більше тисячі різноманітних програм у різних країнах світу, спрямованих на дотримання прав громадян на гідну працю, зниження рівня безробіття, реформування національних законодавств, покращення трудових відносин, проблеми трудової міграції, забезпечення працевлаштування молоді, безпечні умови праці, вирішення чи уникнення трудових спорів, розвиток організацій роботодавців та профспілок тощо.

До складу Міжнародної організації праці входять 185 країн. Україна стала членом МОП з 12 травня 1954 року та за цей час ратифікувала понад 60 конвенцій. З часу здобуття незалежності Україна декілька разів обиралася до складу Адміністративної ради МОП (1996-1999 роки; 1999-2002 роки) [250; 521].

Одним з елементів співпраці з МОП є Програма гідної праці для України. Так, остання (чинна) програма [317] визначає пріоритети вирішення проблем зайнятості населення в Україні з урахуванням соціально-економічного контексту та з огляду на підписану угоду про політичну і економічну асоціацію з Європейським Союзом. До того ж, "...довготривалі структурні проблеми України, такі як слабке економічне зростання і низькі темпи створення робочих місць, заборгованість із заробітної плати, велика частка неформальної економіки та неформальної зайнятості, слабке управління ринком праці та обтяжливе регулювання, ускладнилися новими викликами, що наразі постали перед Україною після докорінних політичних змін, анексії Криму та дестабілізації ситуації у Донецькій та Луганській областях" – зазначено у Програмі [317]. Серед пріоритетів Програми – сприяння ефективному соціальному діалогу, у т. ч. посилення спроможності соціальних партнерів та інституцій соціального діалогу, покращення соціального захисту умов праці,

посилення впливу інвестицій на створення робочих місць тощо.

Загалом, основні цілі МОП відповідно до її статусу полягають у захисті інтересів і прав працівників, боротьбі з безробіттям, встановленні гарантій і реалізації принципу рівності в сфері зайнятості населення. Ці цілі завжди були пріоритетними в діяльності МОП. Однак, в останні роки позначилися нові пріоритетні напрямки, зокрема, орієнтовані на посилення боротьби з бідністю через зайнятість, реалізацію заходів захисту найбільш вразливих категорій працівників (молоді, жінок, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, працюючих емігрантів), розширення програм підготовки і перепідготовки робочої сили, викликані в т. ч. упровадженням сучасних цифрових технологій у виробничу сферу. У зв'язку з цим, пріоритетними завданнями МОП, очевидно, повинні залишатися: формування узгодженої міжнародної політики і програм, спрямованих на вирішення проблем зайнятості в міжнародному та національному вимірі; надання допомоги країнам-учасникам щодо формування і реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення; підвищення якості послуг у цій сфері.

Більшість конвенцій МОП, ратифікованих Україною, які стали частиною національного законодавства, стосуються політики зайнятості, трудового права і відносин у цій сфері, професійного навчання і профорієнтації та ін.

Варто відзначити Конвенцію про сприяння зайнятості та захист від безробіття (ухвалено Генеральною конференцією МОП 21 червня 1988 року, м. Женева) [182] і відповідну Рекомендацію щодо сприяння зайнятості та захисту від безробіття (ухвалено Генеральною конференцією МОП 21 червня 1988 року, м. Женева) [353], положення яких стали важливими для подальшого формування вітчизняної нормативно-правової бази формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення.

Досліджуючи наукову проблематику сервісної спрямованості державної політики зайнятості, за результатами попередньо проведених досліджень [144; 373-374; 394; 399; 408-410], нами встановлено, що однією з найбільш важливих

складових сервісної орієнтованості послуг у сфері зайнятості населення є їх доступність для різних категорій населення.

У цьому контексті, вважаємо за доцільне акцентувати на наступних вимогах Конвенції про політику в галузі зайнятості (прийнятої 17 червня 1964 року, м. Женева) [179] та відповідної Рекомендації щодо політики в галузі зайнятості [351]: “...ця політика має на меті забезпечувати, щоб: була робота для всіх, хто готовий стати до роботи і шукає роботу; ... була свобода вибору зайнятості й найширші можливості для кожного працівника здобути підготовку та використовувати свої навички й здібності для виконання роботи, до якої він придатний, незалежно від раси, кольору шкіри, статі, релігії, політичних поглядів, іноземного походження чи соціального походження”.

Аналіз згаданих положень основних концепцій і рекомендацій МОП, дозволяє стверджувати, що саме цими документами було закладено основу для подальшого вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення країнами-учасницями МОП.

Проведені нами дослідження [373; 384; 387; 394; 398; 408] засвідчили про зростаючу роль послуг з організації професійного навчання, професійної орієнтації та консультування з питань розвитку професійної кар’єри в умовах нових викликів ринку праці, насамперед, коли розвиток цифрового суспільства обумовлює виникнення нових виробничих завдань та функцій. Загалом, останні декілька десятиліть їх вага в системі заходів сприяння зайнятості населення та їх значення для розвитку людських ресурсів постійно збільшувались.

Конвенцією про професійну орієнтацію та професійну підготовку в галузі розвитку людських ресурсів (ухваленою Генеральною конференцією МОП 4 червня 1975 року, м. Женева) [181] і відповідною Рекомендацією щодо професійної орієнтації і професійної підготовки в галузі розвитку людських ресурсів (ухваленою Генеральною конференцією МОП 4 червня 1975 року, м. Женева) [352] передбачено поступове розширення усіма державами-членами МОП, які ратифікували Конвенцію, своїх програм профорієнтації та

професійної підготовки, пристосування їх до потреб молоді та дорослих, забезпечення можливості професійного навчання протягом усього життя. Вимоги зазначених документів реалізуються відповідно до положень Конституцій і законодавства кожної з держав, які їх ратифікували.

Основні засади діяльності органів державної влади щодо реалізації національних політик у галузі праці визначає Конвенція Міжнародної організації праці № 150 (прийнята 26 червня 1978 року, м. Женева) про адміністрацію праці: роль, функції та організація. Відповідно до цієї конвенції, система адміністрації праці охоплює всі органи державного управління, які відповідають за адміністрацію праці та (або) займаються цими питаннями, незалежно від того, чи це управління міністерств, державні інститути, у т. ч. регіональні або місцеві представництва, чи будь-яка форма децентралізованої адміністрації, та будь-яку організаційну структуру для координації діяльності таких органів і проведення консультацій з роботодавцями, працівниками та їхніми організаціями, а також їхньої участі в роботі цих органів [176].

Конвенція про організацію служби зайнятості № 88 (прийнята 9 липня 1948 року, м. Сан-Франциско; набула чинності 10 серпня 1950 року) [178] передбачає основним обов'язком служби зайнятості забезпечення – за необхідності, у співпраці з іншими зацікавленими громадськими та приватними установами – найкращої можливої організації ринку зайнятості, розвитку і використання продуктивних сил.

На нашу думку, в контексті сервісної орієнтованості державної політики в сфері зайнятості населення особливої ролі набуває питання кадрового забезпечення її реалізації. Статтею 9 Конвенції про організацію служби зайнятості [178] закладено основи для подальшого удосконалення цієї складової реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення. Відповідно до згаданої статті, персонал служби зайнятості набирається за ознакою його кваліфікації для виконання своїх обов'язків і повинен отримувати необхідну для виконання своїх обов'язків підготовку.

Вважаємо, що для більш повної реалізації позначених положень на практиці існує потреба розробки алгоритму професійного відбору керівників і спеціалістів державної служби зайнятості, які безпосередньо відповідають за якість надання послуг у сфері зайнятості населення.

Розглянуті вище принципи сервісно-орієнтованої державної політики спрямовані на забезпечення якості надання державних послуг, зручності та своєчасності їх отримання. Так, принцип оптимізації технологічної послідовності надання державних послуг передбачає можливість передачі окремих операцій на аутсорсинг, тобто на виконання приватним компаніям. Такий підхід дозволяє, не передаючи приватним корпораціям виключно державних функцій, перемістити виконання частини технологічних процедур з “малоефективних бюрократичних структур” у приватний сектор економіки, прискоривши тим самим процес отримання послуг в цілому [162].

Трансформуючи цей принцип на сферу реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, варто відзначити, що МОП приділяє окрему увагу діяльності приватних агентств зайнятості. Відповідно до Конвенції про приватні агентства зайнятості № 181 (від 19 червня 1997 року, м. Женева), до приватних агентств належать будь-які фізичні або юридичні особи, незалежні від державних органів, які надають одну або більше послуг на ринку праці. Такими послугами можуть бути: “...послуги у сфері підбору пропозицій та заяв зайнятості, які без приватного агентства зайнятості стають самостійною стороною трудових відносин, що можуть виникати при цьому; послуги, що становлять найм працівників з наміром надання їх у розпорядження третій стороні, яка може бути як фізичною, так і юридичною особою і яка визначає їм робочі завдання та контролює виконання цих завдань; інші послуги, пов'язані з пошуком роботи, які визначаються компетентним органом влади, після консультацій з найбільш представницькими організаціями роботодавців і працівників, такі як надання інформації, але які не мають своєю метою підбір конкретних пропозицій робочих місць та заявок на них” [180].

Слід зазначити, що МОП в останні роки демонструє зацікавленість в посиленні інституційної спроможності реалізації державної політики зайнятості в Україні. Так, за участю Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй (далі – ПРООН) і МОП завершений проект з оцінки функціонування ДСЗ, який було розпочато в результаті звернення Мінсоцполітики України за наполяганням профспілок про необхідність вдосконалення ДСЗ та перегляду політики зайнятості в цілому. Оцінка здійснювалася за вісьмома компонентами: юридичний статус служби, збір і використання адміністративних даних, структурна і функціональна моделі служби, професійна орієнтація, “активні” і “пасивні” програми на ринку праці, інформаційно-комунікаційні технології, партнерство і угоди про співпрацю. Окрім аналізу документів і статистичних даних, роботи фокус-групи, співбесіди із зацікавленими сторонами, SWOT-аналізу кожного компонента, оцінювання передбачало порівняльний аналіз шляхом зіставлення з вибраними європейськими ДСЗ.

Результати досліджень за участю ПРООН та МОП показали, що ДСЗ працює в складних умовах, що характеризуються економічним спадом, який спостерігається з 2014 року, економічною і політичною трансформацією, високим рівнем неформальної зайнятості та конфліктом на сході країни. У порівнянні зі службами зайнятості інших країн, ДСЗ України, з огляду на її загальне навантаження, має помірну чисельність персоналу, але відносно малий бюджет. Перш за все недостатнім визнано фінансування активної політики на ринку праці, в порівнянні з іншими країнами. Встановлено необхідність підвищення ролі служби зайнятості в зменшенні масштабів неформальної зайнятості та в прогнозуванні ринку праці для більш ефективного узгодження пропозиції кваліфікованих кадрів з попитом на них.

Рекомендації, розроблені фахівцями ПРООН та МОП щодо реформування ДСЗ у контексті нових викликів на ринку праці в Україні переважно спрямовані на розвиток активних програм державної політики в сфері зайнятості (зокрема, профорієнтації, професійного навчання) і посилення

її сервісної орієнтованості. Їх реалізація передбачає: збільшення бюджету на активні заходи на ринку праці; збільшення чисельності працівників, які виконують завдання з аналізу та прогнозування ринку праці, а також стратегічне планування, моніторинг та оцінювання; розробку системи оцінки ефективності підрозділів і програм; посилення акценту на інформації про ринок праці – аналіз поточної ситуації та тенденцій розвитку ринку праці мають бути інтегровані в процес стратегічного планування; підвищення уваги до категорій населення, яких складно працевлаштувати, в т. ч. за допомогою партнерства з зацікавленими сторонами на місцевому рівні; розвиток партнерства в сфері професійної орієнтації та консультування з іншими суб'єктами, такими як установи сфери освіти, соціальні служби, неурядові організації, приватний сектор; впровадження окремої системи управління ефективністю активної політики на ринку праці і т. ін. [321].

У попередніх наукових працях [404] нами обґрунтовано ключову роль МОП у формуванні та реалізації сервісно-орієнтованої політики у сфері зайнятості населення не лише в частині нормотворчої діяльності, визначенні мінімальних стандартів і зобов'язань, загальновизнаних для країн-учасниць МОП. З точки зору впливу на механізми вироблення державної політики в Україні, конвенції та рекомендації МОП є дієвим інструментарієм приведення національного законодавства у відповідність до міжнародних норм та стандартів. Водночас, з'ясовано, що ускладнення ситуації в сфері зайнятості населення вимагає посилення гнучкості правового регулювання трудових відносин, постановки та вирішення завдань комплексної політики з дотриманням основних принципів забезпечення гідної праці для всіх учасників ринку праці.

Аналіз досліджень провідних українських вчених, зарубіжних аналітиків, вивчення практики надання послуг у сфері зайнятості населення свідчать, що до цього часу не всі положення зазначених конвенцій імплементовані в чинне трудове законодавство України. До того ж, виконуються не всі зобов'язання

відповідно до ратифікованих конвенцій МОП. Національне законодавство у сфері зайнятості населення потребує подальшого узгодження з міжнародними трудовими стандартами. З метою посилення значущості сервісно-орієнтованої складової у формуванні та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, слід збільшувати частку активних заходів (організації професійного навчання, профорієнтації, оплачуваних громадських робіт), надавати перевагу участі безробітних громадян у таких заходах, порівняно з пасивними (реєстрація та облік безробітних громадян, виплата допомоги по безробіттю).

Національні нормативно-правові документи, що регулюють суспільні відносини у сфері зайнятості населення, за юридичною силою можуть бути поділені на закони і підзаконні правові акти, а за об'єктом регулювання – можливо виокремити документи, які регулюють конкретну сферу взаємовідносин, пов'язаних з формуванням та реалізацією державної політики зайнятості (трудова міграція, сприяння зайнятості молоді, надання допомоги окремим категоріям соціально-вразливих осіб, професійне навчання дорослого населення та ін.).

Правовою основою вироблення державної політики у сфері зайнятості населення в нашій державі є Конституція України, де закріплені права людини на працю, рівні можливості у виборі професії (стаття 43), соціальний захист у разі безробіття (стаття 46), право на освіту (стаття 53) та ін. [185]. Одночасно з закріпленням основних положень щодо регулювання відносин у сфері зайнятості населення, сервісної діяльності державних інституцій, Конституція України закладає правову основу для прийняття інших нормативно-правових актів, у яких розкриваються, конкретизуються ці положення.

До них, у першу чергу, належать Закон України “Про зайнятість населення” [323], Кодекс законів про працю України [169], Господарський [56] та Цивільний кодекси України [489], Закон України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” [322], інші акти законодавства, які закріплюють соціальні гарантії держави щодо реалізації

громадянами права на працю, регулюють питання організаційного, інституційного, ресурсного забезпечення реалізації державою заходів сприяння зайнятості населення України та захисту від безробіття.

Так, статтею 5 Закону України “Про зайнятість населення” визначено гарантії держави у сфері зайнятості населення, такі як: вільне обрання місця застосування праці та виду діяльності, вільний вибір або зміну професії; одержання заробітної плати (винагороди) відповідно до законодавства; професійна орієнтація з метою самовизначення та реалізації здатності особи до праці; професійне навчання відповідно до здібностей та з урахуванням потреб ринку праці; підтвердження результатів неформального професійного навчання осіб за робітничими професіями; безоплатне сприяння у працевлаштуванні, обранні підходящої роботи та одержанні інформації про ситуацію на ринку праці та перспективи його розвитку; соціальний захист у разі настання безробіття; захист від дискримінації у сфері зайнятості, необґрунтованої відмови у найманні на роботу і незаконного звільнення; додаткове сприяння у працевлаштуванні окремих категорій громадян [323].

Цей закон закладає основи для подальшої реалізації завдань вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, визначивши її принципи, мету та основні напрями. Основні принципи державної політики зайнятості передбачають, в першу чергу, відповідальність держави за її формування та реалізацію, забезпечення рівноправності громадян у реалізації права на працю.

Мету державної політики у сфері зайнятості населення, на нашу думку, доцільно розглядати на кількох рівнях. Так, з точки зору розвитку економіки країни вона полягає у забезпеченні кваліфікованими кадрами, збалансуванні попиту на робочу силу (шляхом створення умов для розвитку виробництва та сфери послуг, збереження кількості існуючих та створення нових робочих місць тощо) та її пропозиції (через забезпечення умов для професійного розвитку, гідних умов для праці), сприяння підвищенню професійного рівня трудових

ресурсів відповідно до потреб виробництва. З точки зору соціального розвитку та соціальної захищеності населення, мету державної політики у сфері зайнятості населення варто розглядати через призму: забезпечення рівних можливостей у реалізації права на працю, у т. ч. мешканців сільської місцевості та депресивних територій; гарантування соціального захисту у разі настання безробіття; посилення соціального та правового захисту громадян України, які працюють за кордоном (шляхом активізації міжнародного співробітництва, захисту прав трудових мігрантів).

Задля реалізації визначеної мети, забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості, в Україні реалізуються основні напрями державної політики у сфері зайнятості населення, визначені Законом України “Про зайнятість населення” від 5 липня 2012 року № 5067-VI (описані в підрозділі 1.1) [323].

У контексті вивчення нормативно-правового забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості, особливої уваги потребує питання надання послуг у досліджуваній сфері. Основними їх видами, згідно зі згаданим законом [323] та Законом України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” [322], є: професійна підготовка або перепідготовка, підвищення кваліфікації в професійно-технічних та вищих навчальних закладах, у т. ч. в навчальних закладах ДСЗ, на виробництві (на базі підприємств, організацій, установ (далі – ПОУ)); профорієнтація; пошук підходящої роботи та сприяння у працевлаштуванні, у т. ч. шляхом організації громадських робіт для безробітних у нормативно визначеному порядку [306]; надання роботодавцям, які працевлаштовують громадян з числа тих категорій, що мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню (один з батьків або особа, яка їх замінює і має на утриманні дитину віком до шести років або виховує без одного з подружжя дитину віком до 14 років чи дитину-інваліда, або утримує без одного з подружжя інваліда з дитинства (незалежно від віку) чи інваліда I групи; діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування,

особи, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу; особи, звільнені після відбуття покарання або примусового лікування; молодь, яка закінчила або припинила навчання у загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладах, звільнилася зі строкової військової або альтернативної служби протягом шести місяців після закінчення або припинення навчання чи служби, і яка вперше приймається на роботу; особи, яким до настання права на пенсію за віком залишилося 10 і менше років; інваліди, які не досягли пенсійного віку; учасники бойових дій) фактичних витрати у розмірі єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування; надання компенсації аналогічних витрат роботодавцям-суб'єктам малого підприємництва, які працевлаштовують безробітних; надання ваучера для підтримання конкурентоспроможності деяких категорій громадян шляхом перепідготовки, спеціалізації, підвищення кваліфікації за професіями та спеціальностями для пріоритетних видів економічної діяльності [285; 304]; здійснення заходів сприяння зайнятості ВПО; інформаційні та консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням. Детальний перелік, класифікацію та методологію реалізації системи надання послуг у сфері зайнятості населення в Україні висвітлено у підрозділі 2.2.

Окремої уваги потребує також питання інституційного забезпечення формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення. Як зазначалося, її формування та реалізацію забезпечують у межах своїх повноважень ВРУ, КМУ, Мінсоцполітики України, інші центральні органи виконавчої влади, Верховна Рада АРК та Рада міністрів АРК, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування.

КМУ на підставі прогнозних показників соціально-економічного розвитку України затверджуються основні напрями реалізації державної політики у сфері зайнятості населення на середньостроковий період з визначенням механізму їх реалізації та шляхів розв'язання проблем, переліку

заходів регулювання зайнятості, оптимізації ситуації на ринку праці та означенням ролі усіх партнерів – сторін соціального діалогу. Конкретні заходи, шляхи та способи реалізації державної політики у сфері зайнятості населення на різних рівнях знаходять відображення у відповідних державних, галузевих та регіональних програмах.

На регіональному рівні основні напрями реалізації державної політики у сфері зайнятості населення визначаються місцевими державними адміністраціями та знаходять відображення у територіальних та місцевих програмах зайнятості населення (які затверджуються РМ АРК, обласними, Київською та Севастопольською міськими радами). Такі програми базуються на реальних показниках розвитку місцевого ринку праці та визначають шляхи збалансування попиту і пропозиції робочої сили на ринку праці, а також перелік заходів соціального захисту безробітних, сприяння працевлаштуванню категорій громадян, які мають додаткові соціальні гарантії тощо.

Координація діяльності, пов'язаної з реалізацією визначених різнорівневими програмами зайнятості населення заходів, покладається на Мінсоцполітики України як центральний орган виконавчої влади у сфері соціальної політики, Міністерство праці та соціального захисту населення АРК, структурні підрозділи у сфері праці і соціального захисту обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій та органи місцевого самоврядування, а також сторони соціального діалогу. До органів соціального діалогу можуть належати координаційні комітети сприяння зайнятості, ради з профорієнтації та інші, утворені відповідно до статті 9 Закону України “Про соціальний діалог в Україні” [333].

Незважаючи на повноту нормативно-правової бази з досліджуваної проблематики, нами виявлено неузгодженість, суперечність основних положень щодо визначення нормативно-правового підґрунтя сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення. Так, у результаті порівняльного аналізу положень основних законодавчих актів та підзаконних

документів, що регулюють відносини в частині інституційного забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, нами виявлено юридичну колізію стосовно визначення статусу державного органу, який безпосередньо здійснює реалізацію цієї політики. Відповідно до Закону України “Про зайнятість населення”, таким державним органом є “...центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції” [323]. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції, здійснює свої повноваження безпосередньо та через територіальні органи. Відповідно до Закону України “Про зайнятість населення”, так як і Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” [322], під цим визначенням мається на увазі система ДСЗ, включаючи її центральний апарат та територіальні органи.

Однак, аналіз практики діяльності цієї служби свідчить про невідповідність її чинного статусу вимогам вище перелічених законів. На практиці державна служба зайнятості – є централізованою системою державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Мінсоцполітики України, як визначено Положенням про державну службу зайнятості, затвердженим Наказом Міністерства соціальної політики України від 15 грудня 2016 року № 1543 [297] (аналогічно як і скасованим (не діючим) Положенням про державну службу зайнятості, затвердженим Наказом Міністерства соціальної політики України від 20 січня 2015 року № 41 [296]). Тобто, відповідно до діючих законів [322; 323], ДСЗ є центральним органом виконавчої влади, тоді як відповідно до підзаконних актів, у т. ч. нині чинного Положення про державну службу зайнятості [297] – централізованою системою державних установ.

З практики застосування термінів, слів та словосполучень у юриспруденції [171], колізія норм права, тобто розходження змісту двох або

більше формально чинних норм права, прийнятих з одного і того ж питання, вирішується шляхом вибору того нормативного акту, який має бути застосований до конкретного випадку (юридичного факту). Якщо є розходження між нормами, виданими одним і тим самим нормотворчим органом, то застосовується акт, виданий пізніше. Таке розходження можливе внаслідок того, що прийняття нової норми не завжди супроводжується скасуванням застарілих норм з одного й того ж питання. Якщо норми, що складають протиріччя одна відносно іншої за змістом, містяться в актах, прийнятих різними органами, застосовується норма, прийнята органом вищого рівня.

Тобто, з юридичної точки зору, стосовно визначення статусу ДСЗ як органу, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення, мають застосовуватись норми законів України, що мають перевагу над підзаконними актами, оскільки прийняті найвищим законотворчим органом, що має право приймати документи найвищої юридичної сили (закони), які є загальнообов'язковими до виконання на всій території країни. Однак, аналіз діяльності ДСЗ та її територіальних органів свідчить, що на практиці діють норми нижчого за своєю юридичною силою підзаконного акту [297].

Отже, подальша розбудова ДСЗ України як системи державних сервісних установ, посилення її інституційної спроможності потребують, у першу чергу, визначення юридичного статусу, окреслення чіткого кола завдань та пріоритетів розвитку служби. Ключовими передумовами її модернізації, створення соціальної сервісної служби, на нашу думку, є формування системи оперативного реагування на потреби клієнтів з числа безробітних та шукачів роботи щодо їх працевлаштування, розвитку професійної кар'єри, а також посилення співпраці з роботодавцями, зокрема щодо якісного та швидкого добору кваліфікованих працівників.

Підвищення якості надання послуг у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України повинно ґрунтуватися на

впровадженні інноваційних технологій та інструментарію сервісної діяльності, включаючи: профілювання клієнтів, надання послуг за принципом кейс-менеджменту, персоніфікований підхід у наданні послуг, зміну підходів до організації та проведення інформаційно-консультаційних та профорієнтаційних заходів тощо. Модернізація діяльності служби зайнятості, як головної сервісної інституції у системі органів публічної влади, що реалізують державну політику зайнятості, передбачає зміни у роботі фахівця служби та зростання його особистої ролі у вирішенні питань зайнятості населення, готовність до перетворень та новацій. Опрацювання положень міжнародних документів, що містять вимоги до організації діяльності служб зайнятості, також дозволило сформулювати припущення щодо пріоритетності вирішення питання кадрового забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення: існує необхідність розробки алгоритму професійного відбору керівників і спеціалістів державної служби зайнятості, які безпосередньо відповідають за якість надання послуг у досліджуваній сфері. У зв'язку з цим, у наступних підрозділах розглянемо оновлені ключові вимоги до професійних та особистісних якостей фахівців центрів зайнятості, їх філій, а також методика застосування кейс-методу в професійному відборі та навчанні персоналу служби зайнятості.

Висновки до розділу 1

Аналіз стану наукової розробленості проблематики формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики, надання управлінських послуг та її нормативно-правового забезпечення, узагальнення теоретичних засад здійснення сервісної діяльності у сфері зайнятості населення та з'ясування передумов надання населенню якісних послуг з підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці дозволили виявити

наступне. Вирішення проблем повної, продуктивної, постійної та високоприбуткової зайнятості населення потребує реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у вигляді комплексу заходів, які б сприяли змінам професійно-кваліфікаційної структури робочої сили, узгодженню інтересів шукачів роботи та вимог ринку праці тощо.

Аналіз робіт зарубіжних і вітчизняних учених засвідчив про те, що ключові принципи вироблення сервісно-орієнтованої державної політики пов'язуються зі зміною ролі громадянського суспільства та окремого громадянина у публічному управлінні, посиленням залученості громадян, а також спрямованістю на забезпечення потреб громадян, підвищення якості управлінських послуг, зручності їх отримання та своєчасності. З'ясовано, що ціннісним орієнтиром сучасних інтеграційних процесів України повинні стати основні засади контракціонізму та конструктивний діалог, а сервісна спрямованість – базовим принципом трансформації системи органів публічної влади в Україні, побудови оновленої системи взаємовідносин громадянина і держави, реформування системи державного управління. Запорукою розбудови моделі “сервісної” держави є зміна ціннісних орієнтирів надання управлінських послуг.

Встановлено, що сукупність основних принципів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення складають загальні принципи державної політики у “сервісній” державі та специфічні (галузеві) принципи формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення.

Обґрунтовано пріоритетність напрямів реалізації активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України: професійної орієнтації, кар'єрного консультування – з точки зору узгодження професійних інтересів і можливостей людини зі швидкозмінюваними вимогами цифровізації економіки та суспільства, а також професійного навчання, перенавчання – з урахуванням

потреби забезпечення відповідності рівня професійної підготовки шукачів роботи новим вимогам ринку праці.

Доведено необхідність подальшого розвитку різнорівневої взаємодії як однієї з визначальних передумов формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, насамперед у підготовці кваліфікованих кадрів, урівноваженні попиту та пропозиції робочої сили на ринку праці, взаємодії ринку праці та ринку освітніх послуг.

У результаті проведеного аналізу нормативно-правового забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення, виявлено юридичну колізію стосовно визначення статусу державного органу, який безпосередньо здійснює реалізацію державної політики у досліджуваній сфері. З'ясовано, що подальша розбудова державної служби зайнятості України як системи державних сервісних установ, посилення її інституційної спроможності потребують, у першу чергу, визначення юридичного статусу, окреслення чіткого кола завдань та пріоритетів розвитку служби.

Основні положення, результати і висновки першого розділу дисертації опубліковано у працях [144; 371; 373; 378; 384; 385; 394; 399; 404; 406; 407; 408; 409; 410; 415].

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ

ЗДІЙСНЕННЯ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

2.1. Концептуальні та організаційно-методологічні засади реалізації сервісно-орієнтованого підходу щодо вироблення державної політики у сфері зайнятості населення

Методологія здійснення органами публічної влади сервісної діяльності у сфері зайнятості населення є базисом теоретичного, концептуального та науково-практичного обґрунтування механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, напрямів розвитку сфери надання послуг, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці, захист від безробіття.

Об'єктивна науково-обґрунтована необхідність ідентифікації та обґрунтування механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України доповнюється потребою вирішення практичних задач, що в свою чергу вимагає ретельного підбору методологічного інструментарію. Незважаючи на неоднозначність структурного розуміння методології, існуючі підходи не суперечать один одному. За визначенням колективу українських вчених “методологія як система інтегрує в собі категорії, принципи, норми, цінності, парадигми, теорії і методи в деяку цілісну систему, що має диференціацію за основними видами діяльності і поєднує їх у цілісність. Вона є поліфункціональним утворенням, виступає як спосіб діяльності, спрямований на її організацію і реалізацію” [248, с. 9]. Автори стверджують, що термін “методологія” завжди

передбачає якусь діяльність, при цьому мається на увазі методологія певного виду діяльності.

За одного з підходів до визначення методології її розглядають як певну систему поєднання методології пізнання, оцінки і практичної діяльності [248, с. 8].

Досліджувана нами проблема формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні потребує концептуалізації знання, зважаючи на певну розрізненість, несистемність, неінтегрованість, деяке запозичення з інших галузей науки. Водночас, особливе значення у роботі відведено практичному аспекту методології діяльності.

Результати аналізу ситуації на ринку праці засвідчили про наявність проблем, що обумовлюють потребу вдосконалення механізмів, технологій та методів сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення, зокрема впровадження нових підходів у наданні послуг безробітним громадянам та роботодавцям. Український ринок праці переформатувався під тиском економічних чинників, безвізового режиму з Європою, автоматизації багатьох виробничих процесів. Конкуренція між роботодавцями посилюється, а працівники шукають для себе кращу пропозицію. Конкурують між собою не тільки роботодавці та шукачі роботи, а й рекрутингові сервіси, чиїми послугами користуються як бізнес-гіганти, так і невеликі підприємства в пошуках фахівців. Онлайн-сервіси намагаються зайняти унікальну нішу, щоб задовольнити запити на конкретну категорію працівників. У таких складних соціально-економічних умовах одним з пріоритетних завдань здійснення органами публічної влади сервісної діяльності є надання допомоги у працевлаштуванні в прищвидшені терміни, реалізація індивідуального підходу в наданні послуг клієнтам, насамперед з числа безробітних громадян. Зазначені чинники обумовлюють потребу вдосконалення технологій та методів роботи служби зайнятості.

В умовах дисбалансу між попитом та пропозицією на ринку праці [302] задоволеність потреб шукачів роботи – безробітних осіб ускладнюється з об'єктивних причин. Водночас така ситуація обумовлює й зростання вимог до діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення, до зміни підходів у наданні послуг клієнтам. Одним із пріоритетних завдань стає забезпечення індивідуального підходу до кожної людини, надання оперативної та якісної допомоги у працевлаштуванні, насамперед, до тих категорій громадян, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню.

Тобто, необхідність підвищення якості обслуговування шукачів роботи та роботодавців зумовлює потребу зміни підходів діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення, застосування клієнто-орієнтованого підходу (customer-based approach) [358, с. 40] фахівцями, які безпосередньо надають послуги. Пріоритетами мають стати оперативність, індивідуальний підхід та адресне обслуговування – на часі вдосконалення технології роботи ДСЗ.

Окрім того, відкритості і доступності державних установ для населення вимагає стрімкий розвиток комунікативних технологій. У таких умовах важливої ролі набуває запровадження інноваційних підходів, спрямованих на зближення сервісних інституцій з шукачами роботи і роботодавцями.

Результати проведеного аналізу свідчать, що органами публічної влади, що безпосередньо реалізують політику у сфері зайнятості населення напрацьовано технологічні засади надання відповідних послуг, у т. ч. розроблено алгоритми дій та визначено конкретні процедури та операції, які знайшли відображення в технологіях обслуговування безробітного населення.

Якість послуг, які ДСЗ надає населенню і роботодавцям, багато в чому визначається змістом процедур і операцій, виконуваних спеціалістами ЦЗ. Починаючи з 2000 року всі ЦЗ України базового рівня почали надавати послуги шукачам роботи і роботодавцям відповідно до Єдиної технології

обслуговування незайнятого населення (далі – ЄТОНН) [108], а з 2007 р. – Єдиної технології надання соціальних послуг (далі – ЄТНаСП) [107], які на етапі становлення ДСЗ продемонстрували високу ефективність і набули визнання широкого загалу: спеціалістів та клієнтів ЦЗ, провідних науковців, управлінців, закордонних фахівців. Технічною основою надання послуг у сфері зайнятості населення стала ЄІАС.

Спрямовані на профілактику безробіття, прискорення працевлаштування і скорочення терміну укомплектування вакансій, удосконалені процедури та операції відповідно до ЄТНаСП за допомогою ЄІАС дозволили спрямувати зусилля спеціалістів ЦЗ на безпосередню роботу з клієнтами – особами, які шукають роботу та роботодавцями, забезпечивши врахування їх особливостей і специфічних потреб.

Завдяки збільшенню можливостей ЦЗ щодо здійснення підбору роботи громадянам і претендентів на заміщення вакансій в автоматизованому режимі, реалізації додаткових заходів, спрямованих на активізацію власних зусиль клієнтів і посилення професійної конкурентоспроможності, забезпечено зростання кількості та якості послуг у сфері зайнятості населення.

ЄТНаСП центрами зайнятості України [107] передбачено:

- удосконалення виробничих процедур і операцій, виконуваних спеціалістами базових ЦЗ у частині: протидії нерегульованій трудовій міграції українських фахівців, проведення комплексу заходів щодо зменшення масштабів відтоку громадян України на роботу за кордон; надання профорієнтаційних послуг населенню, особливо молоді; обслуговування осіб з інвалідністю, підбору їм підходящої роботи, взаємодії з роботодавцями щодо створення спеціальних робочих місць; підвищення ефективності залучення безробітних до участі в оплачуваних громадських роботах тощо;
- оновлення технологічних заходів, спрямованих на забезпечення

подальшої персоніфікації надання послуг громадянам, врахування їх вікових, гендерних і професійних особливостей, трудового стажу, а також періоду безробіття;

- удосконалення поділу праці між структурними підрозділами і спеціалістами ЦЗ на основі впровадження заходів наукової організації праці при обслуговуванні населення і роботодавців;

- впровадження технологічних засобів, спрямованих на зменшення бюрократизму у діяльності ЦЗ і спеціалістів, що мінімізує прояви корупції серед їх персоналу, підвищить культуру обслуговування клієнтів.

Зміст і порядок виконання процедур і операцій спеціалістами служби зайнятості, відповідно до ЄТНаСП, побудовано на засадах соціальної доцільності та економічної ефективності. Примітно, що процедури й операції виконувались незалежно від масштабів ЦЗ, чисельності спеціалістів та його матеріально-технічного оснащення. На основі ЄТНаСП ЦЗ України [107] та ЄТОНН [108]) розроблено чіткі алгоритми дій та визначено конкретні процедури та операції, які знайшли відображення в Рекомендаціях щодо обслуговування населення та роботодавців фахівцями служби зайнятості [350]. Інформаційно-аналітична база, що являє собою банк даних про вакансії ПОУ, пропозицію робочої сили з зазначенням професійно-кваліфікаційних характеристик, а також пропозицію освітніх послуг для професійного навчання безробітних функціонує у вигляді оновленої ЄІАС(.NET). Водночас, необхідність підвищення рівня працевлаштування шукачів роботи та безробітних, зменшення термінів пошуку роботи й оперативніше забезпечення кадрових потреб роботодавців в укомплектуванні вакансій потребує залучення додаткових інформаційних, цифрових ресурсів та сучасного технологічного забезпечення.

Застосовувані технології та системи демонстрували свою придатність протягом останніх років. Проте, існуючі виклики ринку праці, зокрема поява нових запитів щодо виробничих завдань та функцій, поглиблення професійно-

кваліфікаційних диспропорцій попиту та пропозиції робочої сили, високі показники молодіжного безробіття, збільшення кількості клієнтів, які потребують додаткової допомоги у працевлаштуванні (у т. ч. ВПО, учасників бойових дій та ін.), обумовлюють потребу запровадження нових підходів щодо реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, модернізації діяльності сервісних інституцій в Україні. Аналіз практики застосування зазначених технологій у роботі базових ЦЗ свідчить про необхідність подальшого регламентування роботи ЦЗ щодо забезпечення потреб клієнтів. Водночас, запроваджуючи нові методи та інструментарій сервісної діяльності, вдосконалюючи процедури та операції, виконувані спеціалістами ЦЗ, важливо враховувати ситуацію на локальному ринку праці.

До того ж, потреба кардинальної зміни парадигми надання соціальних послуг населенню актуалізується під впливом реформ, що відбуваються в країні. Зокрема, реформи системи місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, що супроводжуються процесами децентралізації та створення об'єднаних територіальних громад (далі – ОТГ), потребують наближення послуг до населення.

Природно, що всі особливості соціально-економічної ситуації в країні, зміни на ринку праці, а також новації законодавства мають віддзеркалитися у технології надання службою зайнятості послуг населенню і роботодавцям, змісті і порядку здійснення відповідних процедур і операцій обслуговування клієнтів.

З метою підвищення якості надання послуг, забезпечення потреб клієнтів щодо зайнятості та розвитку професійної кар'єри, якісного підбору персоналу на замовлення роботодавців наразі в службі зайнятості запроваджується Регламент роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів (далі – Регламент, Антикризовий регламент), який передбачає певний алгоритм дій та виконання функцій фахівцями ЦЗ [349]. Серед основних інструментів, спрямованих на покращення ситуації на ринку праці, цим документом

визначено: універсалізацію функціональних обов'язків фахівців ЦЗ; опанування фахівцями нових навичок обслуговування клієнтів ДСЗ; актуалізацію баз даних вакансій та резюме шукачів роботи; укомплектування вакансій на засадах рекрутингу; оновлення підходів у проведенні групових заходів для населення (семінарів та тренінгів з техніки пошуку роботи, започаткування власної справи, ярмарків вакансій та ін.); ефективне використання інформаційних технологій у роботі служби зайнятості, в т. ч. ЄІАС, Інтернет-порталів, сайтів з пошуку роботи тощо.

Окрім зазначеного, Регламентом визначено особливості взаємодії фахівців окремих відділів центрів зайнятості у процесі реалізації сервісно-орієнтованого підходу при обслуговуванні безробітних осіб, які шукають роботу та роботодавців з максимальним урахуванням їх реальних потреб. У таких умовах зростають вимоги до різних категорій спеціалістів служби зайнятості. Адже нові підходи щодо універсалізації функціонально-просторових секторів центрів зайнятості та функціональних обов'язків фахівців, які запроваджуються, вимагають опанування нових навичок обслуговування клієнтів.

Важливий напрям діяльності ДСЗ у контексті реалізації сервісно-орієнтованої політики – активізація співпраці з роботодавцями. Адже пріоритетами є стимулювання збереження існуючих та створення нових робочих місць, забезпечення гарантій зайнятості, насамперед, для соціально вразливих категорій населення – особливо молоді на перше робоче місце та осіб з інвалідністю.

Серед пріоритетів також сприяння підприємницькій ініціативі шукачів роботи з урахуванням тенденцій розвитку бізнес-середовища та можливих програм фінансової підтримки підприємців.

Аналіз загальних підходів до регламентування діяльності установ та організацій свідчить, що підвищення рівня керованості організацією в цілому і її персоналом зокрема багато в чому залежить від регламентації її діяльності

– процесів, пов’язаних із установленням правил, положень, інструкцій, норм, що визначають порядок діяльності працівників організації та їх колективів, структурних підрозділів і організації в цілому. Основою процесів регламентації є “регламент” (від фр. *reglement* – правило) – сукупність правил, положень, що визначають внутрішню організацію й порядок діяльності організації, а також порядок здійснення керуючих дій.

У сучасних умовах процеси регламентації діяльності організацій носять в основному локальний характер і регулюється документами, розробленими в рамках конкретної організації. При цьому регламентування в цілому опирається на ряд законодавчих і підзаконних актів [260].

Регламентуючі матеріали повинні відповідати наступним вимогам. Регламент повинен закріплювати найбільш раціональний варіант організаційного рішення, максимально враховувати пропозиції співробітників щодо його вдосконалювання та не повинен бути статичним, незмінним протягом тривалого часу – відповідати мінливим внутрішнім і зовнішнім умовам.

Для вирішення цих завдань важливо встановити оптимальний ступінь регламентації діяльності працівників та визначити коло питань, розв’язання яких потребує чіткої цілеспрямованої регламентації.

Одним з найважливіших завдань будь-якої установи чи організації є регламентація діяльності персоналу. Найпоширенішими типами регламентуючих документів є розпорядчі документи організації, представлені у вигляді наказів, розпоряджень, службових записок, рішень тощо. При цьому, ключове місце в системі регламентів організації займають регламенти праці – документи, що визначають порядок діяльності персоналу організації, які розробляються в рамках усіх елементів системи керування організацією – функцій управління, побудови організаційної структури, технології управління, кадрового, ресурсного, технічного забезпечення й ін.

Регламентація використання людських ресурсів організації передбачає

впорядкування трудової діяльності її співробітників шляхом установлення: однозначних правил виконання ними робіт; моделей поведінки співробітників у рамках певної діяльності й займаного місця в ієрархії організації [260; 348].

Розробка нормативних документів, що регламентують трудову діяльність, повинна забезпечити: чітке визначення функцій, прав, обов'язків кожного підрозділу організації, а також окремих виконавців з урахуванням специфічних особливостей їх діяльності; тісну взаємодію всіх підрозділів і служб із метою виключення дублювання в їхній роботі, що забезпечує ефективне управління організацією в цілому [260].

Усе різноманіття документів, що регламентують процеси використання людських ресурсів є системою упорядкування процесів трудової діяльності співробітників організації, а організаційно-правове регламентування відображається в ряді документів, що мають: нормативний характер – положення про структурний підрозділ, положення про організації, посадові інструкції й ін.; характер адміністративної вказівки, адресованої конкретним керованим об'єктам/особам – накази, розпорядження, інструкції; рекомендаційний характер – розпорядок дня працівника.

Документи організаційно-правового регламентування мають різний ступінь регламентації й деталізації, проте спільним для них є – високий рівень дисципліни виконання й адміністративна відповідальність, можливі за умови наділення відповідними правами й обов'язками керівного органу й конкретної посадової особи.

Регламентація змісту виконуваної роботи співробітниками організації сприяє підвищенню ефективності виконуваної роботи й повинна вирішувати наступні завдання: визначення робіт і операцій, які повинні бути покладені на працівників; забезпечення працівників необхідною для виконання покладених на них завдань інформацією; розподіл робіт і операцій між підрозділами організації за принципом раціональності; установлення

конкретних посадових обов'язків для кожного працівника відповідно до його кваліфікації й рівня освіти [260; 348].

Регламентация діяльності співробітників передбачає встановлення якісних параметрів трудової діяльності й кількісних показників. При цьому нормування праці (встановлення норм витрат робочого часу на надання послуги/виробництво товару, а також нормативів чисельності) характеризується розробкою й установленням строго кількісних параметрів трудових процесів, а регламентування трудових процесів передбачає розробку не тільки кількісних, але і якісних параметрів цих процесів [348].

Аналіз передумов упровадження чинного Регламенту [349] свідчить, що на початку 2016 року, у складних соціально-економічних умовах, пріоритетними завданнями служби зайнятості стали надання допомоги у працевлаштуванні в пришвидшені терміни, реалізація індивідуального підходу в наданні послуг клієнтам, насамперед з числа безробітних громадян.

У контексті активізації співпраці ДСЗ з роботодавцями із застосуванням законодавчо визначеного механізму щодо їх стимулювання до створення нових робочих місць завдяки можливості отримати компенсацію фактичних витрат на сплату єдиного внеску за працевлаштованих безробітних, реалізуються пріоритетні завдання служби зайнятості: проведення роботи з підприємствами щодо сприяння збереженню робочих місць; визначення плану дій у разі масового звільнення працівників великих підприємств тощо. Окрім того, активізація роботи зі сприяння підприємницькій ініціативі безробітних, посилення інформаційно-роз'яснювальної роботи.

Серед основних завдань Регламенту – забезпечення якісного підбору персоналу на замовлення роботодавців; забезпечення потреб клієнтів щодо їх зайнятості та розвитку професійної кар'єри; повноцінне виконання функцій ЦЗ в умовах скорочення персоналу; посилення ролі керівника центру зайнятості в управлінні персоналом і контролі ризиків та ін. Серед іншого,

Регламент визначає особливості взаємодії відділів ЦЗ у забезпеченні клієнто-орієнтованого підходу при обслуговуванні шукачів роботи та роботодавців відповідно до їх потреб. Загалом, модернізація методів і технологій обслуговування населення вимагає відповідного рівня готовності надавачів послуг. Однією з основних передумов реалізації стратегічних напрямів модернізації та розвитку ДСЗ є її забезпечення кваліфікованими і високоморальними кадрами.

Запроваджені в діяльність служби підходи щодо універсалізації функціонально-просторових секторів ЦЗ та функціональних обов'язків фахівців вимагають опанування ними нових навичок обслуговування клієнтів служби. Тому, питання розвитку кадрового потенціалу ДСЗ на даному етапі є одним із пріоритетних. Зростають вимоги до професійних та особистісних якостей персоналу служби зайнятості [421].

Вивчення досвіду роботи ЦЗ в умовах запровадження Антикризогового регламенту, засвідчило здатність персоналу ЦЗ творчо застосовувати власні "рецепти" вирішення проблем в умовах регламентування загальних підходів до процесів реформування. Так, окремими ЦЗ впроваджено нові підходи щодо повернення осіб, які шукають роботу, до активної зайнятості та обслуговування роботодавців відповідно до їх потреб. Запропоновано індивідуальний підхід до відбору претендентів для забезпечення відповідності заявленим вимогам роботодавців (на засадах рекрутингу) [498]. Швидкість реагування на потреби роботодавців щодо добору персоналу формує імідж державної служби зайнятості як дієвої структури, здатної професійно реагувати на потреби ринку праці. Наприклад, забезпечення зв'язку між особистими консультантами із взаємодії з роботодавцями та особистими консультантами з працевлаштування, впровадження call-center покращило роботу секторів та сформувало сприятливу атмосферу для подальшого плідного співробітництва. Основними принципами роботи call-center стали: оперативність виконання поставлених завдань у найкоротший

термін; індивідуальний підхід до кожного клієнта; гнучкі умови співпраці та комплексний підхід; дотримання принципів ділової етики та гарантія якості.

Практикою надання таких послуг доведено, що диспетчер call-center (рекрутер) повинен мати необхідні професійно значущі якості: оперативність, організованість, відповідальність, цілеспрямованість. Основні посадові обов'язки рекрутера передбачають досконале знання всіх послуг, які надає служба зайнятості та забезпечення клієнто-орієнтованого підходу. Використовуючи деякі класичні інструменти маркетингу, наприклад “таргетування цільової аудиторії”, рекрутер привертає увагу роботодавця до конкретного кандидата з метою його подальшого працевлаштування, а створюючи цілеспрямований привабливий для клієнта опис вакансії – привертає увагу претендентів до вакантної посади.

Про те, що нові підходи у взаємодії з роботодавцями висувають додаткові вимоги до кваліфікації рекрутерів наголошують і в Харківській обласній службі зайнятості [345]. Зазначається, що фахівці відділу взаємодії з роботодавцями повинні вміти презентувати послуги ДСЗ та залучати потенційних клієнтів до співпраці. А це, в свою чергу, потребує особливих знань та навичок, яких не вистачає працюючим фахівцям. Навчання останніх у процесі роботи за принципами наставництва, теоретичної і практичної підготовки на групових заняттях, які організуються силами служби зайнятості, не дає потрібного результату. Пропонується застосувати спеціалізований підхід – проведення індивідуальних тренінгів для спеціалістів з метою формування практичних навичок презентації послуг служби зайнятості, упровадження сучасних технологій добору персоналу за принципами кадрових агенцій.

ДСЗ сьогодні діє на “вільному” ринку із жорсткою конкуренцією щодо надання послуг роботодавцям, що зобов'язує до надання високоякісних, надійних і конкурентоспроможних послуг. Аби виправдати сподівання і роботодавців, і шукачів роботи, регіональні служби зайнятості вдаються до

пошуку нових, нестандартних форм організації співпраці з роботодавцями, переорієнтації роботи із формальної реалізації визначених законом функцій на забезпечення потреб клієнта.

Постійним є пошук шляхів модернізації ДСЗ України в умовах чинного законодавства про зайнятість населення. Запровадження Антикризового регламенту – це результат співпраці служби із провідними світовими експертами МОП, ПРООН та Світового банку щодо підвищення ефективності роботи ДСЗ та виходу її на новий рівень надання послуг на ринку праці [321].

У діяльність служби впроваджено нові форми роботи: кожен шукач роботи отримав можливість дистанційного навчання та навчання онлайн за допомогою освітнього проекту Prometheus; претенденти на нові робочі місця отримали можливість безкоштовно вивчати англійську мову; для стимулювання розвитку підприємництва спільно із міжнародними організаціями ДСЗ впроваджується краудфандингова платформа, яка дозволяє майбутнім підприємцям проходити навчання та отримувати кошти на відкриття власної справи; запроваджений у роботу служби зайнятості інноваційний інструментарій, що включає відеореєструє, онлайн-співбесіди та відеореєстру вакансій полегшив процес пошуку роботи, зокрема для людей, які мешкають поблизу зони військових дій [250; 393].

Аналіз окреслених пріоритетів ДСЗ свідчить про активізацію міжнародного співробітництва та імплементацію зарубіжного досвіду [76; 431]. До прикладу, Датська Рада у справах біженців реалізовує пілотний проект підтримки бенефіціарів “БізнеСтарт” у Луганській області. У Донецькій області, за підтримки організації, реалізовується “Програма підвищення конкурентоспроможності на ринку праці ВПО та осіб, які постраждали від конфлікту в Україні” та “Програма надання бізнес-грантів на початок нового та відновлення або розширення існуючого бізнесу”.

Досвід Дніпропетровського обласного ЦЗ (м. Дніпро) [198] засвідчив,

що інтеграція ВПО до ринку праці Дніпропетровщини стала тестом на професійну спроможність і громадянську позицію всіх працівників обласної служби зайнятості. Значну роль у підвищенні кваліфікації ВПО відіграє Дніпропетровський центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості (далі – ЦПТО ДСЗ). Тісна співпраці з соціальними партнерами та структурами громадянського суспільства забезпечила усебічну підтримку ВПО. У рамках діючої угоди про співпрацю між обласним ЦЗ та Федерацією організацій роботодавців Дніпропетровщини, проводяться спільні заходи, спрямовані на підвищення рівня працевлаштування незайнятого населення регіону, забезпечення потреб економіки області кваліфікованими кадрами, досягнення спільних цілей щодо використання трудового потенціалу та підвищення конкурентоспроможності найманих працівників на ринку праці. Низку нових форм і методів надання послуг, максимально наближених до споживача, в Дніпропетровській службі зайнятості запровадили завдяки співпраці з благодійною організацією “Всеукраїнський благодійний фонд “ГОРЕНІЄ”. В усіх базових ЦЗ області створені “точки доступу” до консультаційного центру зазначеного Фонду. Надаються різноманітні послуги, зокрема з правових питань в інформаційно-консультаційних центрах, створених у Дніпровському міському ЦЗ, Криворізькому та Кам’янському міськрайонних ЦЗ, у т. ч. в режимі онлайн з використанням програми Skype. Ураховуючи практику роботи з ВПО та складнощі, які виникають на шляху їх інтеграції в приймаючі місцеві громади, усвідомлено необхідність подальшого пошуку нових форм роботи, що спираються на ресурси різнорівневої взаємодії соціальних партнерів.

Досвід Білгород-Дністровського міськрайонного ЦЗ [238] свідчить, що лише системність, змістовність, комплексність підходу та висока якість надання послуг, включаючи індивідуальний підхід до кожного клієнта, дозволяє досягнути головного результату служби зайнятості – допомогти професійно реалізуватися особам, що опинилися у складних життєвих

обставинах.

Досвід надання послуг з первинного працевлаштування безробітним молодим фахівцям наведено в роботі [462], де розкрито об'єктивні та суб'єктивні чинники впливу на процес працевлаштування. Особливості надання послуг різним категоріям клієнтів розкрито у роботах [36; 53; 63; 282].

Таким чином, проведений аналіз окремих практик регламентування діяльності ДСЗ засвідчив про можливість підвищення ефективності діяльності у сфері надання послуг, у т. ч. через заходи партнерства і взаємодії, зокрема громадськими організаціями, об'єднаннями громадян.

Децентралізація, дерегуляція та деінституціоналізація системи надання послуг, визначення потреб у послугах на рівні громади, де безпосередньо мешкають споживачі цих послуг, забезпечення безперешкодного доступу до послуг усіх, хто їх потребує, перехід від фінансування закладів і установ, що надають послуги, до безпосереднього фінансування послуг, залучення до надання послуг недержавних суб'єктів, закупівля послуг на відкритих конкурсах, соціальне замовлення на послуги, розробка та запровадження у практику роботи державних стандартів надання послуг, критеріїв їх якості пов'язуються нами з потенціалом модернізації, у т. ч. через регламентування діяльності ДСЗ.

Визначаючи перспективні напрями регламентування діяльності ДСЗ щодо надання послуг у сфері зайнятості населення, варто відзначити Постанову правління Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття (далі – ФЗДССУВБ) від 15 грудня 2017 року № 153 [334], де охарактеризовано стан реформування та окреслено перспективи розвитку ДСЗ. Зазначено, що розвиток ДСЗ передбачає запровадження нових та розвиток існуючих сервісів надання послуг, їх наближення до користувачів, забезпечення прозорості та дебіюрократизації діяльності за рахунок оптимізації управлінських функцій,

підвищення результативності реалізації активних програм сприяння зайнятості.

Для підвищення якості надання послуг ДСЗ вживаються заходи з запровадження нових стандартів обслуговування населення, у т. ч. шляхом внесення змін до Регламенту роботи ЦЗ щодо задоволення потреб клієнтів відповідно до їх запитів, зокрема стосовно: зміни тривалості часу та підвищення якості в обслуговуванні клієнтів; проведення заходів з профілювання безробітних; визначення переліку послуг щодо кожного профілю та впровадження його в роботу; забезпечення супроводу осіб при працевлаштуванні та після нього з використанням підходу кейс-менеджменту; надання послуг з пошуку та підбору персоналу на замовлення роботодавців на засадах рекрутингу; запровадження опитувань роботодавців щодо їх потреби в кадрах та якості послуг ДСЗ; організації роботи представників філій в ОТГ з питань надання послуг, у т. ч. із пошуку роботи; використання сучасних інформаційних і цифрових технологій при пошуку роботи та працевлаштуванні; проведення навчання фахівців ДСЗ щодо запровадження в роботу нових стандартів надання послуг.

Зменшенню професійно-кваліфікаційного дисбалансу на ринку праці, розвитку кадрового потенціалу України сприятиме реалізація ДСЗ заходів щодо: проведення профорієнтації безробітних з використанням психодіагностики перед направленням на професійне навчання; використання сучасних цифрових технологій в профорієнтації; розширення послуг роботодавцям з професійного відбору на їх замовлення; профорієнтації учнівської та студентської молоді щодо вибору майбутньої професії; орієнтації населення на набуття додаткових компетенцій, розвиток затребуваних на ринку праці навичок.

Для реалізації Програми Державної служби зайнятості щодо професійної орієнтації на 2017-2020, яка схвалена Постановою правління ФЗДССУВБ від 07 вересня 2017 року № 145 [318], розроблено відповідний

план її реалізації, яким передбачено проведення низки заходів та надання широкого спектру послуг для клієнтів ДСЗ.

Відповідно до Постанови правління ФЗДССУВБ від 30 березня 2018 року № 170 [337], у ДСЗ передбачено зміну підходів щодо сервісної діяльності у частині удосконалення механізму надання ДСЗ послуг, у т. ч. переліку та порядку електронного надання послуг з визначенням перспектив їх розвитку для суб'єктів ринку праці.

Постановою передбачено реалізацію наступних напрямів удосконалення сервісної діяльності ДСЗ: посилення адресного підходу у наданні послуг клієнтам служби через упровадження індивідуальних планів працевлаштування безробітних осіб; удосконалення системи профілювання та здійснення супроводу безробітних, у т. ч. окремих категорій (учасників бойових дій, ВПО та ін.); розширення переліку послуг, що надаються через електронні кабінети роботодавцям та шукачам роботи та продовження модернізації веб-сайту “Єдине соціальне середовище зайнятості” з урахуванням потреб користувачів; проведення інформаційної кампанії щодо роботи веб-сайту “Єдине соціальне середовище зайнятості” ДСЗ; запровадження дієвих механізмів співпраці з ОТГ, що ґрунтуються на виявленні їх потреб у реалізації активних програм зайнятості, включаючи професійну підготовку та працевлаштування осіб, які шукають роботу; вдосконалення процедури електронного надання послуг державної служби зайнятості шляхом створення та ведення в “Електронному кабінеті користувача” персональної картки зареєстрованого безробітного; проведення пілотного проекту “Кар’єрний радник” та оптимізація організаційної структури ЦЗ (з урахуванням результатів пілотного проекту) відповідно до вимог нових стандартів надання послуг клієнтам.

Заплановано вдосконалення сервісної діяльності ДСЗ у напрямку обслуговування роботодавців. Зокрема, постановою Правління ФЗДССУВБ від 30 березня 2018 року № 163 [330] передбачено поліпшення умов,

удосконалення способів співпраці та взаємодії із роботодавцями для наближення існуючої системи професійно-технічного навчання до вимог роботодавців. Планується подальший розвиток системи професійного навчання безробітних на виробництві під потреби роботодавців.

Основними інструментами вдосконалення сервісної діяльності ДСЗ у напрямку підвищення конкурентоспроможності робочої сили на ринку праці є: організація професійного навчання зареєстрованих безробітних за сучасними гнучкими навчальними програмами для набуття додаткових компетенцій, зокрема в навчальних закладах ДСЗ; тісна співпраця з роботодавцями щодо забезпечення кваліфікованими кадрами на їх замовлення (зокрема участь роботодавців у визначенні змісту навчання, забезпечення проходження виробничого навчання та практики або стажування, працевлаштування після завершення навчання); впровадження навчальними закладами ДСЗ елементів дуальної форми навчання у професійне навчання кваліфікованих робітників з конкретних робітничих професій; розвиток дистанційних технологій навчання та підтвердження результатів неформального навчання за робітничими професіями навчання [348; 401].

Таким чином, результати аналізу проблем реалізації державної сервісно-орієнтованої політики зайнятості, надання послуг засвідчили про потребу оновлення та напрацювання нових механізмів, запровадження їх у діяльність відповідних державних органів, насамперед про необхідність вдосконалення технологій та методів роботи служби зайнятості та впровадження сучасних підходів у наданні послуг клієнтам. З'ясовано, що ДСЗ спрямовує зусилля на оновлення інструментарію сприяння зайнятості, підвищення якості обслуговування безробітних громадян та роботодавців. Однак, розроблення та практичне застосування нових технологій та методів роботи часом ускладнюється або взагалі унеможлиблюється внаслідок суперечливості нормативно-правової бази, складнощів фінансового, матеріально-технічного

забезпечення тощо.

Аналіз організаційно-методологічного та технологічного підґрунтя сервісної діяльності ДСЗ засвідчує, що служба зайнятості постійно накопичує та вдосконалює досвід надання послуг клієнтам з числа безробітних, шукачів роботи та роботодавців, а також реалізації заходів активної політики зайнятості на ринку праці. Так, ЦЗ накопичено значний досвід надання послуг різним категоріям клієнтів служби та проведення заходів із реалізації державної політики у сфері зайнятості населення. Тобто створена система надання послуг та здійснення заходів, яка має певні ознаки регламентації на загальнонаціональному рівні.

Ознайомлення з існуючим досвідом унормування та регламентування діяльності служби зайнятості в умовах зростаючих викликів ринку праці, засвідчило, що основним інструментом вдосконалення алгоритму дій та виконуваних фахівцями ЦЗ функцій нині є чинний Регламент роботи ЦЗ щодо задоволення потреб клієнтів – роботодавців, шукачів роботи та зареєстрованих безробітних. Його впровадження, за оцінкою експертів, сприяло оптимальному розподілу виробничих функцій між фахівцями, вдосконаленню змісту, технологій та порядку виконання процедур з реагування на ситуацію, що складається на регіональному ринку праці. В результаті спостерігається підвищення рівня працевлаштування шукачів роботи та безробітних, зменшення термінів пошуку роботи та оперативніше забезпечення кадрових потреб роботодавців в укомплектуванні вакансій.

Втім, сучасний ринок праці динамічно змінюється. Тому важливим є виявлення факторів регулятивного та організаційного впливу на основні напрями діяльності ДСЗ для формування методологічних принципів і підходів щодо реформування (модернізації) та удосконалення діяльності базових ЦЗ, філій, їх структурних підрозділів та персоналу шляхом запровадження нових стандартів обслуговування населення через внесення змін до Регламенту роботи ЦЗ, їх філій щодо задоволення потреб клієнтів

відповідно до запитів.

Джерелами ефективних змін до Регламенту мають стати творчі ідеї та ініціативні розробки, які виникають та розвиваються у ДСЗ, а також кращий вітчизняний і зарубіжний досвід щодо регулювання зайнятості населення та соціального страхування на випадок безробіття.

Аналіз практик діяльності служб зайнятості дозволяє припустити, що централізацію системи надання послуг у сфері зайнятості населення варто обмежити формуванням базових принципів і стандартів діяльності на регіональному та базовому рівні задля посилення спроможності виконання безпосередніх завдань служби. Одночасно, в межах таких стандартів, повинна бути забезпечена максимальна гнучкість щодо способу надання послуг і реалізації заходів сприяння зайнятості регіональними та базовими ЦЗ [348]. Вважаємо, що сучасна система послуг та заходів повинна отримати більшу гнучкість за рахунок зміни підходів до регламентування діяльності ДСЗ на регіональному і базовому рівні. Оновлений регламент повинен ґрунтуватися на інноваційних технологіях та інструментарії сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості, включаючи профілювання клієнтів, надання послуг за принципом кейс-менеджменту, персоніфікований підхід у наданні послуг, цифровізацію інформаційно-консультаційних та профорієнтаційних послуг. Важливою передумовою забезпечення якості надання послуг є розбудова доступної системи оперативного та безперешкодного реагування на потреби клієнтів, співпраця з ОТГ.

2.2. Класифікація та методологія реалізації системи надання послуг у сфері зайнятості населення

Інтеграція України зі світовою економічною системою актуалізує питання розвитку національного ринку праці, підвищення

конкурентоспроможності робочої сили, сприяння зайнятості населення, соціальної захищеності громадян з урахуванням стандартів економічно розвинених країн світу. На шляху інтеграції України до ЄС одним із пріоритетних завдань держави є забезпечення реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією України, наближення стандартів життя до європейських, зазначено у Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, схваленій розпорядженням КМУ від 08 серпня 2012 року № 556-р [451].

Узявши на себе зобов'язання щодо перетворення на соціально орієнтовану державу, Україна спрямувала свої дії на підвищення рівня добробуту населення, приділяючи особливу увагу його вразливим групам.

Гарантовані державою послуги у сфері зайнятості населення надаються в Україні ДСЗ безпосередньо через її територіальні органи – ЦЗ та їх філії. У результаті проведеного аналізу, нами з'ясовано, що до послуг у сфері зайнятості населення належить комплекс заходів з надання допомоги особам, які перебувають у пошуку роботи, а також реалізації державних гарантій соціального захисту громадян від безробіття. Відповідно до вимог та положень українського законодавства перелік таких заходів включає:

- професійну підготовку або перепідготовку, підвищення кваліфікації у закладах професійної (професійно-технічної) освіти, включаючи навчальні заклади державної служби зайнятості, закладах вищої освіти, на виробництві (ПОУ);

- професійну орієнтацію населення;

- пошук підходящої роботи та сприяння у працевлаштуванні, у т. ч. шляхом організації громадських робіт для безробітних;

- надання роботодавцям, які працевлаштовують громадян з числа тих категорій, що мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню (один з батьків або особа, яка їх замінює і має на утриманні дитину віком до шести років або виховує без одного з подружжя дитину віком до 14 років чи дитину-

інваліда, або утримує без одного з подружжя інваліда з дитинства незалежно від віку чи інваліда I групи; діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, особи, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу; особи, звільнені після відбуття покарання або примусового лікування; молодь, яка закінчила або припинила навчання у загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладах, звільнилася із строкової військової або альтернативної служби протягом шести місяців після закінчення або припинення навчання чи служби, і яка вперше приймається на роботу; особи, яким до настання права на пенсію за віком залишилося 10 і менше років; інваліди, які не досягли пенсійного віку; учасники бойових дій), компенсації витрат на сплату єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування;

надання компенсації аналогічних витрат роботодавцям-суб'єктам малого підприємництва, які працевлаштовують безробітних;

надання ваучера для підтримання конкурентоспроможності окремих категорій громадян шляхом перепідготовки, спеціалізації, підвищення кваліфікації за професіями та спеціальностями для пріоритетних видів економічної діяльності;

здійснення заходів сприяння зайнятості ВПО;

надання інформаційних та консультаційних послуг, пов'язаних з працевлаштуванням (рис. 2.1) [322; 323].

Проведений нами аналіз, свідчить що особливістю сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення є її мультисервісний характер. Мультисервісна діяльність у сфері зайнятості населення передбачає надання послуг різного функціонального спрямування (одночасно). Наприклад, мультисервісний характер послуги ДСЗ з організації професійного навчання безробітних полягає у наступному. Як освітня послуга, професійне навчання безробітних спрямоване на набуття особою або вдосконалення професійних

знань, умінь та навичок безробітним, підвищення рівня професійної кваліфікації задля подальшого працевлаштування. Як соціальна послуга, професійне навчання безробітних забезпечує соціалізацію (ресоціалізацію) особистості, інтеграцію в суспільство.

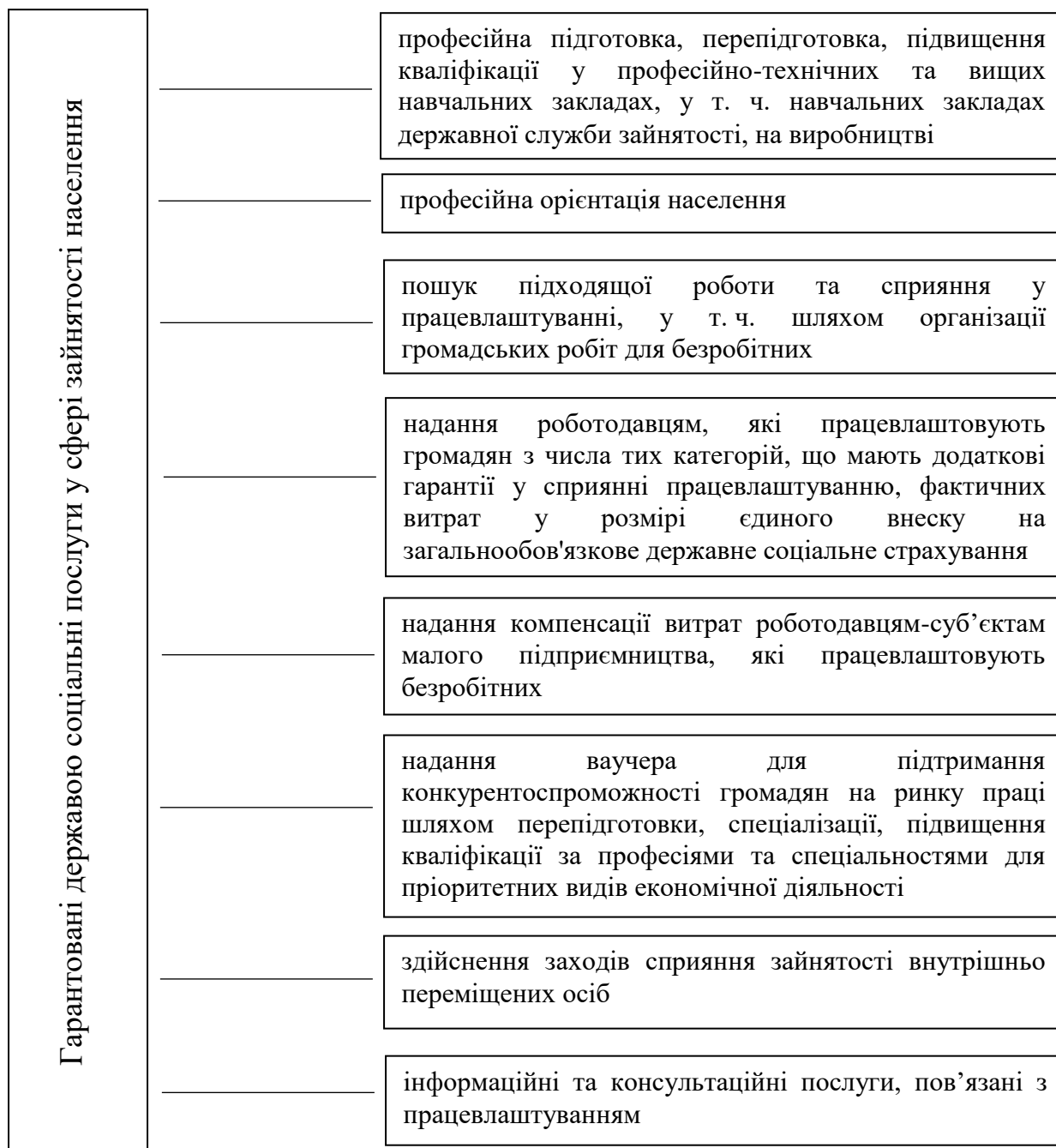


Рис. 2.1. Класифікація послуг у сфері зайнятості населення *

* узагальнено автором на основі [322; 323].

З точки зору економічного ефекту послуги, результатом є залучення до

виробничій сфері через повернення особи до трудової діяльності, вплив на економічний розвиток країни. Психологічний ефект реалізується через психологічну підтримку особистості, що набуває нові знання, вміння та навички та, відповідно, стає більш конкурентоспроможною на ринку праці. При цьому очевидним є взаємозв'язок усіх перелічених складових мультисервісної діяльності у конкретному наведеному випадку.

Таким чином, нами встановлено, що *мультисервісна діяльність у сфері зайнятості населення* – це діяльність з надання послуг різного функціонального спрямування (одночасно), що передбачає реалізацію комплексу заходів, зокрема превентивних, спрямованих на надання допомоги особам, які перебувають у пошуку роботи та на реалізацію державних гарантій соціального захисту громадян від безробіття.

Аналіз міжнародного досвіду сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення свідчить, що в умовах прискореного розвитку цифрового суспільства, все більшу роль у забезпеченні підвищення рівня зайнятості в країні відіграють послуги з професійного навчання та професійної орієнтації осіб задля подальшого працевлаштування. Ці послуги спрямовані на подолання професійно-кваліфікаційного дисбалансу на ринку праці. Уряди європейських країн спрямовують значні зусилля на розбудову національних систем перенавчання, перекваліфікації осіб (retraining, reskilling, upskilling), щоб уникнути супротиву громадян щодо впровадження нових технологій, гальмуванню їх широкого застосування у виробничій сфері і т. ін. Так, урядом Великої Британії у зв'язку з розробленням та запровадженням Цифрової хартії (Digital Charter), прийнято рішення щодо розбудови такої національної системи перенавчання громадян (National Retraining Scheme), функціонування якої має на меті забезпечення професійної відповідності особи змінюваним вимогам робочого середовища протягом всієї професійної кар'єри [549].

Проблема підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці є вкрай актуальною і для України. Зростання вимог до рівня підготовки

кадрів обумовлюється швидкою зміною виробничих технологій в різних сферах професійної діяльності людини. Професійне навчання безробітних за таких умов розглядається як один з пріоритетних засобів наближення професійно-кваліфікаційної структури робочої сили до вимог ринку праці. Ця послуга служби зайнятості спрямована в кінцевому підсумку на працевлаштування безробітного громадянина, попередньо надавши йому необхідні знання, уміння і навички, необхідні для зайняття конкретного робочого місця.

Питання надання послуг, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності громадян відповідно до потреб ринку праці розглядаються в багатьох дослідженнях вітчизняних і зарубіжних учених. Професійне навчання безробітних як один з пріоритетних заходів державної підтримки в сфері зайнятості досліджують з позицій соціальної та економічної ефективності М. Костенко [191], Ю. Маршавін [231], Д. Прайс, Ф. Туй, Е. Хансен [472] та ін. Вчені О. Волярська [41-43], Л. Капченко [141], Л. Сігаєва [426], В. Скульська [428-429] розглядають навчання безробітних як проблему педагогічної науки, визначаючи особливості організації навчання цієї категорії осіб та можливості застосування інноваційних технологій для покращення якості послуг та більшого охоплення клієнтів ДСЗ, залучення їх до професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації. З психологічної точки зору, ця послуга служби зайнятості розглядалася О. Киричуком [158-160], О. Корчевною [190], В. Логвиненко [221], Л. Ляміною [224-226] через призму посилення мотивації до навчання та працевлаштування, а також самореалізацією особистості. Тобто, у роботах зарубіжних і вітчизняних учених знайшли відображення різні аспекти організації професійного навчання безробітних: соціально-економічні; педагогічні; психологічні [88]. У контексті нашого дослідження, ми розглядатимемо зазначену послугу з точки зору сервісної діяльності у сфері зайнятості населення.

Ключова роль послуги з професійного навчання безробітних серед заходів активної політики зайнятості, обумовлена її значенням у вирішенні важливих соціально-економічних завдань: для конкретної особистості це питання підвищення її конкурентоспроможності на ринку праці, а з точки зору суспільного розвитку – забезпечується формування та розвиток трудових ресурсів.

За сприяння ДСЗ безробітні громадяни можуть отримати такі послуги, спрямовані на їх соціальну захищеність і підвищення конкурентоспроможності на ринку праці:

- якщо не мають професії – пройти професійну підготовку за робітничими професіями, актуальними на ринку праці, – як за груповою, так і за індивідуальною формою навчання, в т. ч. із використанням інноваційних цифрових технологій;

- якщо професія (спеціальність) уже не є актуальною на ринку праці – пройти професійну перепідготовку за спорідненою або іншою професією як за груповою, так і за індивідуальною формою навчання; підвищити свій рівень кваліфікації (робочого або фахівця), зокрема, пройти стажування безпосередньо на виробництві; підвищити свій кваліфікаційний розряд; пройти курс цільового призначення з метою отримання нової компетенції;

- якщо виявили бажання відкрити власну справу – отримати знання з організації підприємницької діяльності.

В умовах формування нових вимог до шукачів роботи, обумовлених цифровізацією економіки та розвитком цифрового суспільства України, можливості підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці можуть бути забезпечені, на нашу думку, через розвиток неформальної освіти. Законом України “Про професійний розвиток працівників” від 12 січня 2012 року № 4312-VI введено поняття “неформальне професійне навчання працівників”, що означає набуття працівниками професійних знань, умінь і навичок, не регламентоване місцем отримання, терміном і формою

навчання [329]. Цим Законом визначено, що для організації підтвердження результатів неформального професійного навчання працівників створюються центри визнання результатів неформального професійного навчання. Такі центри забезпечують організацію підтвердження професійної кваліфікації працівника за результатами неформального професійного навчання. З цією метою передбачено залучати навчальні заклади ДСЗ, інші професійно-технічні навчальні заклади, ПОУ, які мають ліцензію на право здійснення освітньої діяльності за визначеними професіями. Результати неформального професійного навчання підтверджуються документом встановленого зразка про присвоєння або підвищення робітничої кваліфікації.

Особлива увага в українському законодавстві приділяється питанням конкурентоспроможності на ринку праці осіб середнього та старшого віку задля вирішення проблем їх працевлаштування, адже кількість осіб старше 45 років складає понад 40% серед зареєстрованих безробітних (рис. 2.2). Так, Законом України “Про зайнятість населення” [323] визначено, що особи у віці старше 45 років, страховий стаж яких становить не менше 15 років, мають право до досягнення встановленого статтею 26 Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” пенсійного віку на одноразове отримання ваучера для підтримки їх конкурентоспроможності шляхом перепідготовки, спеціалізації, підвищення кваліфікації за професіями та спеціальностями для пріоритетних видів економічної діяльності. Вибір професії (спеціальності) із затвердженого переліку, форми і місця навчання здійснюється особою. Вартість ваучера встановлюється в межах вартості навчання, але не може перевищувати десятикратний розмір прожиткового мінімуму для працездатних осіб, встановленого законом. Ваучер є документом встановленого зразка, дає особі право на перепідготовку, підготовку на наступному освітньо-кваліфікаційному рівні, спеціалізацію, підвищення кваліфікації в навчальних закладах або у роботодавця.

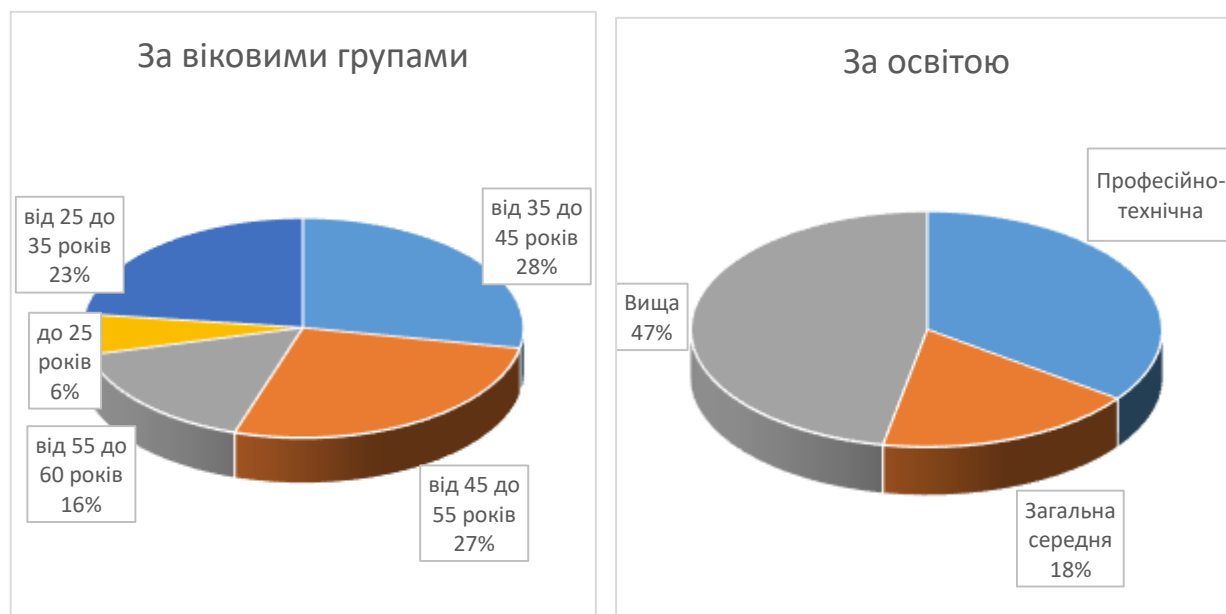


Рис. 2.2. Розподіл зареєстрованих безробітних осіб (за віковими групами та за статтю) у другому кварталі 2019 року

Джерело: аналітичні та статистичні дані Державної служби статистики України і державної служби зайнятості [424].

Порядок видачі ваучерів для підтримання конкурентоспроможності осіб на ринку праці та Перелік професій, спеціальностей і напрямів підвищення кваліфікації, для навчання за якими може бути виданий ваучер для підтримки конкурентоспроможності осіб на ринку праці затверджено Постановою КМУ від 20 березня 2013 № 207 [304]. Наразі діє оновлений Перелік професій, спеціальностей, напрямів підготовки та підвищення кваліфікації, для навчання за якими може бути виданий ваучер, прийнятий у 2015 році (зі змінами та доповненнями 2017 року) [285; 315].

Слід зазначити, що ефективність надання послуг безробітному населенню багато в чому визначається технологіями, які застосовуються державними сервісними інституціями в процесі їх надання. Вищезгадані технології – розроблені та впроваджені в діяльність кожного ЦЗ ЄТНаСП (до 2007 року ЄТОНН) і ЄІАС дозволили розподілити функції та відповідальність фахівців ЦЗ та постійно вдосконалювати якість надаваних послуг. ЄТНаСП центрами зайнятості було напрацьовано як систему форм,

методів, способів діяльності, стандартизованих і уніфікованих процедур і операцій, здійснюваних підрозділами і фахівцями ЦЗ базового рівня у процесі надання передбачених чинним законодавством послуг населенню та роботодавцям, оптимізації змісту і послідовності дій персоналу, їх координації, урахування індивідуальних якостей клієнтів, а також конкретної ситуації шукача роботи або роботодавця на ринку праці з метою досягнення максимальної ефективності та якості послуг [107]. Глобальна інформаційна система, яка об'єднує всі ЦЗ, розподіляє функції між ними за ієрархією. Засобами ЄІАС створена уніфікована оперативна база даних про потребу в працівниках, пропозицію робочої сили і можливості професійного навчання в Україні.

Єдиний інформаційний простір дозволяє розширити зону пошуку для кожного клієнта не тільки в межах району, області, а й держави в цілому. Удосконалені процедури і операції, спрямовані на прискорення працевлаштування громадян, скорочення терміну укомплектування вакансій, дозволили спрямувати зусилля спеціалістів ЦЗ на безпосередню роботу з клієнтами – особами, які шукають роботу і роботодавцями, з урахуванням їх особливостей і специфічних потреб. Зросли і обсяги надання послуг безробітним громадянам.

Для подолання диспропорції між вимогами виробництва та рівнем підготовки робітничих кадрів, пропонованим вітчизняними навчальними закладами, а також забезпечення потреб регіонів у кваліфікованій робочій силі ДСЗ створила і розвиває мережу закладів освіти – ЦПТО ДСЗ. Їх діяльність спрямована на підвищення конкурентоспроможності безробітних громадян на ринку праці на основі якісної професійної підготовки, перепідготовки або підвищення кваліфікації. В основу забезпечення якості навчання в цих навчальних закладах покладено застосування сучасних навчальних методик і технологій, а також обліку поточних і перспективних потреб економіки в робочих кадрах.

Необхідною умовою формування необхідних якостей претендента на робоче місце, які будуть визначати його практичну готовність до виконання професійних завдань, здатність швидко адаптуватися до робочого місця, є використання сучасних технологій, форм, методів в процесі навчання. Особливої актуальності це питання набуває, коли мова йде про навчання дорослого населення – специфічної категорії слухачів. Вітчизняними та зарубіжними вченими (Г. Базаровою [8], С. Змеєвим [118], Л. Капченком [6], В. Логвиненко [221], Л. Лук'яною [222-223], Н. Протасовою [336], Л. Сігаєвою [425], В. Скульською [427-429] та ін.) доведено доцільність застосування андрагогічних підходів у процесі навчання дорослого населення, в т. ч. безробітних громадян.

Отже, специфіка послуги ДСЗ з професійного навчання багато в чому визначається особливостями її отримувачів – безробітних громадян, які проходять навчання за направленням ЦЗ: їм як слухачам притаманні не тільки певні вікові та психофізіологічні характеристики, але і психоемоційні, пов'язані з втратою роботи. У зв'язку з цим, підходи до організації навчання безробітних повинні бути такими, які дозволили б враховувати всі ці особливості, а процес навчання має базуватися на психолого-андрагогічних принципах взаємодії з клієнтами.

Нами професійне навчання безробітних розглядається як послуга у сфері зайнятості, пов'язана з підвищенням освітнього, професійного і загальнокультурного рівня особистості. Вона повинна бути спрямована на формування знань, умінь, стилю поведінки, яка дозволить особі знайти і реалізувати себе в мінливих умовах ринку праці, а також психологічної готовності до зміни трудової діяльності. Тому для вирішення цих завдань у процесі організації навчання повинні бути застосовані відповідні підходи, зокрема зміст, форми і методи навчання повинні бути максимально можливо індивідуалізовані і диференційовані (відповідно до потреб слухачів, їх рівня загальної та професійної освіти, життєвого досвіду). Андрагогічна модель

передбачає, що провідна роль в організації процесу навчання на всіх його етапах належить тому, кого навчають. Доцільність застосування цієї моделі визначається тим, що безробітний як отримувач послуги та суб'єкт навчання володіє наступними характеристиками: має високу мотивацією до навчання, яка обумовлена можливістю вирішити свої професійні та особисті проблеми через підвищення власного професійного рівня; характеризується як самостійна особистість, здатна до самоорганізації, має достатній досвід, у т. ч. і навчальний, прагне до якнайшвидшої віддачі від отриманих знань і умінь; висуває підвищені вимоги до якості і результатів навчання.

Розглядаючи проблематику професійного навчання безробітних з точки зору андрагогіки [6; 8; 118; 222-223; 275-277; 281; 336; 510], слід зазначити, що у сфері навчання дорослих особливої популярності набула циклічна модель процесу навчання і засвоєння людиною нової інформації, запропонована Д. Колбом. Дослідник виявив, що люди навчаються чотирма способами: через досвід; через спостереження та рефлексію; за допомогою абстрактної концептуалізації; шляхом активного експериментування. Цикл Д. Колба може бути представленим у такому вигляді (рис. 2.3): отримання безпосереднього досвіду; спостереження в ході навчання, осмислення; набуття теоретичних знань, узагальнення; експериментальна перевірка нових знань на практиці. Процес навчання, згідно з циклом Д. Колба, може бути розпочатим з будь-якої стадії циклу і продовжуватися до того часу, доки не стане набутою певна навичка.

Закладені в циклічній моделі навчання Д. Колба ідеї про зв'язок осмислення досвіду, аналізу існуючих проблем, засвоєння теорії та її перевірки практикою отримали широке практичне застосування. Багато практиків і теоретиків використовують цикл, розроблений Д. Колбом, як основу при розробці моделей навчання. Виявилось, що кожна людина надає перевагу поведінці, що відповідає одній зі стадій циклу: практичним діям або теоретизуванню (причому це стосується як тих, хто навчається, так і самих

викладачів чи тренерів). Ці домінуючі тенденції визначають стиль навчання людини, реакції на певні методи навчання та на зусилля викладача, особливості процесу навчання дорослих загалом. Тому викладач повинен прагнути будувати заняття таким чином, щоб зацікавити учасників у проходженні всіх чотирьох стадій, які складають у сукупності цикл навчання. Адже, власна активність того, хто навчається, його взаємодія з іншими суб'єктами є основою ефективного навчання.

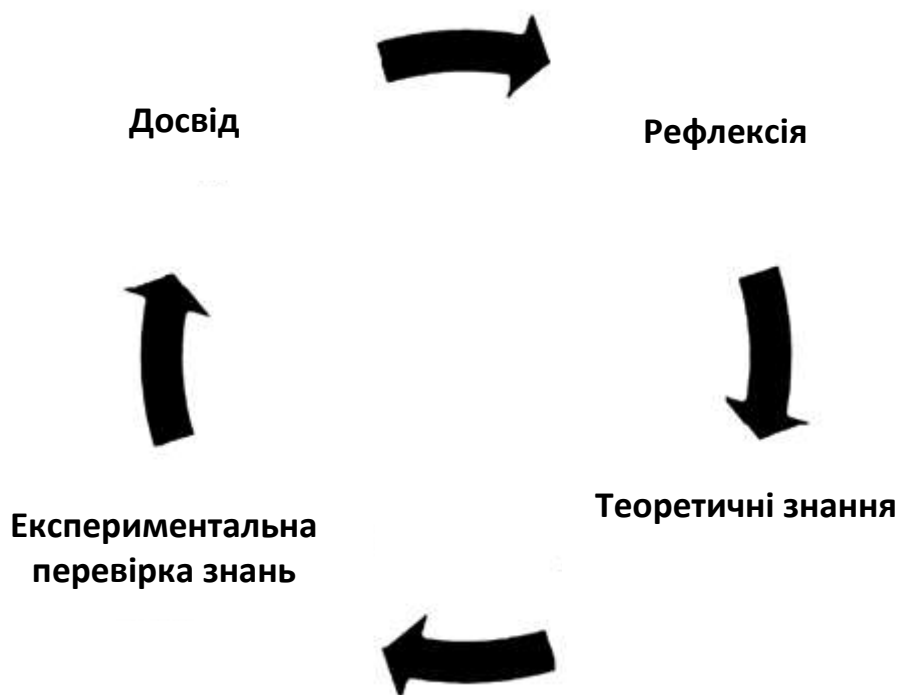


Рис. 2.3. Цикл Д. Колба

Джерела: [3; 393].

Отже, відповідно до моделі Д. Колба відбувається поетапне формування розумових дій у дорослих. “Безпосередній або конкретний досвід” є основою для “спостережень і роздумів”. Ці “спостереження і роздуми” перетворюються на “абстрактні концепції”, що забезпечують новий сенс активним діям, які можна “активно протестувати”, що в свою чергу дає новий досвід. І так по колу. Сам цикл можна описати наступним чином: 1) конкретний досвід; 2) роздуми та спостереження; 3) абстрактна концептуалізація; 4) активне експериментування.

Навчання побудоване за циклом Д. Колба дозволяє передати знання дорослим людям і сформувати навички. Окрім того, це дозволяє будувати структуру семінару (тренінгу).

Таким чином, навчання безробітних за направленням ДСЗ як послуга вирізняється:

- особливостями контингенту слухачів (суб'єктами навчальної діяльності є особи, залучені в професійну сферу);
- специфікою навчальних установ (ЦПТО ДСЗ – мережа спеціалізованих закладів, призначених виключно для навчання дорослого населення);
- змістом цілей і завдань процесу, особливостями форм і методів роботи з суб'єктами навчальної діяльності (акцент ставиться на професійний і соціальний досвід, використання переважно активних форм і методів навчання). Організація навчального процесу в навчанні безробітних має особливості, обумовлені соціальними, психологічними і віковими особливостями слухачів. У зв'язку з цим, перевага повинна віддаватися активним формам організації навчання і практико-орієнтованим способам пізнавальної діяльності.

В умовах цифровізації економіки та розвитку цифрового суспільства України спостерігається зростання вимог роботодавців до претендентів на робочі місця, готових працювати з новими технологіями, що запроваджуються у виробництво. З огляду на це, підвищення якості надання послуг потребує посилення взаємодії з роботодавцями – представниками ПОУ, які формують вимоги до робочої сили на вітчизняному ринку праці. Забезпечення вимог сучасного виробництва, в свою чергу, потребує зміни підходів до підготовки кадрів, застосування оптимальних форм та методів навчання.

З метою оперативного реагування на потреби роботодавців ДСЗ широко застосовується індивідуальна форма навчання безробітних. Професійне навчання безробітних за індивідуальними навчальними планами

та навчальними програмами здійснюється відповідно до вимог державних стандартів безпосередньо на робочому місці у навчальному закладі та на підприємстві за робітничими професіями, у яких є потреба, переважно за умови гарантованого працевлаштування, та відповідно до Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних, затвердженого наказом Мінсоцполітики України, Міністерства освіти і науки України 31 травня 2013 року № 318/655 [307]. У процесі такого навчання його термін встановлюється згідно з типовими вимогами, однак слухачі вивчають теоретичний курс самостійно і шляхом одержання консультацій (15% від загальної кількості годин на теоретичне навчання) у викладачів та фахівців ПОУ. Виробниче навчання проводиться індивідуально на робочих місцях під керівництвом кваліфікованих робітників [272]. Навчальний процес здійснюється відповідно до розробленого для кожного слухача (або групи слухачів) графіка, в якому передбачена черговість консультацій та практичних занять [77].

Як свідчать вітчизняний і зарубіжний досвід та статистичні дані щодо надання послуг службами зайнятості, індивідуальна форма навчання набула широкого застосування в міжнародній та вітчизняній практиці. За такого підходу враховуються наявний рівень знань та умінь, індивідуальні психологічні особливості слухачів тощо. Застосовується індивідуалізоване навчання (*individualised training*) [359, с. 21] та програмоване навчання (*programmed instruction*) [359, с. 56]. Особливістю професійного навчання безробітних також є те, що воно здійснюється в стислі терміни (порівняно з іншими видами навчання). Це обумовлює вимоги до якості надання цієї послуги, зокрема щодо гнучкості у виборі форм і методів навчання.

Відповідно до Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних, затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України, Міністерства освіти і науки України від 31 травня 2013 року № 318/655 [307], професійне навчання

безробітних може організовуватися на замовлення роботодавця або для самозайнятості, провадження підприємницької діяльності, відповідно до поточної та перспективної потреби ринку праці з урахуванням побажань безробітних і здійснюється у закладах професійної (професійно-технічної) та вищої освіти, в т. ч. у навчальних закладах ДСЗ, на базі ПОУ незалежно від форми власності, виду діяльності та господарювання або безпосередньо у роботодавців – замовників кадрів за рахунок коштів ФЗДССУВБ. Професійне навчання зареєстрованих безробітних за робітничими професіями здійснюється за професіями, наведеними у Державному переліку професій з підготовки кваліфікованих робітників у професійно-технічних навчальних закладах, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2007 року № 1117 [74], та в Національному класифікаторі України “Класифікатор професій” ДК 003:2010, затвердженому наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28 липня 2010 року № 327 [265].

Залежно від мети професійного навчання безробітних осіб, можуть організовуватись:

- курси цільового призначення – підвищення кваліфікації з метою вивчення нового обладнання, технологій, матеріалів, послуг, засобів механізації й автоматизації, сучасних технологічних процесів, що використовуються на виробництві тощо;
- професійне навчання безробітних у роботодавця – замовника кадрів – набуття та вдосконалення професійних знань, умінь та навичок безробітним, що забезпечує відповідний рівень професійної кваліфікації для подальшого працевлаштування у роботодавця;
- стажування – підвищення кваліфікації безробітного з метою набуття практичних умінь і навичок для виконання професійних обов’язків за професією або на посаді, на яку претендує безробітний [307].

Для організації професійного навчання безробітних та їх проживання

під час навчання ЦЗ здійснюють відбір закладів освіти (відповідно до Порядку відбору навчальних закладів для організації професійного навчання зареєстрованих безробітних та їх проживання в період навчання, затвердженого наказом Мінсоцполітики України від 16 травня 2013 року № 269 [305]). Навчання безробітних осіб, які мають інвалідність організовується з урахуванням рекомендацій медико-соціальної експертної комісії. У цьому випадку безробітні особи можуть направлятися (якщо є така потреба) на навчання в спеціалізовані навчальні заклади зі створеними умовами для навчання таких осіб, використовуються адаптовані навчальні місця, дотримуються умови індивідуальних програм реабілітації.

Професійне навчання безробітних осіб, направлених ЦЗ до навчального закладу, ПОУ для здобуття нових знань, умінь та навичок, здійснюється переважно за денною формою навчання. Однак, за активної участі автора дисертаційного дослідження у науково-дослідній роботі (ДР№ 0113U008318), доведено можливість та доцільність застосування технологій дистанційного навчання у наданні безробітним громадянам послуг з підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці. Пропозиції автора щодо використання сучасних цифрових технологій у процесі надання послуг безробітним, упровадження технологій дистанційного навчання враховано ДСЗ (Центральним апаратом) при розробленні проекту нормативно-правового акту щодо внесення змін до Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики, Міністерства освіти і науки України від 31.05.2013 р. № 318/655 [307] (довідка від 01.12.2017 р. – додаток А).

Окрім того, автором як провідним науковим співробітником підготовлено програму підвищення кваліфікації з питань організації дистанційного навчання безробітних громадян за направленням центрів зайнятості, за якою здійснено навчання педагогічних та інженерних

працівників ЦПТО ДСЗ, у співавторстві розроблено та впроваджено в діяльність ДСЗ комплекс науково-практичних рекомендацій з організації дистанційного навчання безробітних, основ використання цифрових технологій у професійному навчанні безробітних, організації роботи слухачів ЦПТО ДСЗ у системі дистанційного навчання Moodle, методику розробки електронного навчального курсу для дистанційного навчання безробітних. Розроблено навчально-тематичний план і програму, за яким на базі ПК ДСЗУ здійснено підвищення кваліфікації педагогічних працівників ЦПТО ДСЗ з питань організації дистанційного навчання в навчальних закладах ДСЗ (додаток Е).

Відповідно до внесених до Положення про дистанційне навчання, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 25 квітня 2013 року № 466 [298] змін, поряд з денною, може застосовуватися заочна (дистанційна) форма навчання, зокрема з метою забезпечення доступності навчальних послуг для тих категорії осіб, які з причин територіальної віддаленості або інших причин не можуть відвідувати навчальний заклад. Можливе поєднання різних форм навчання. За будь-яких умов термін професійного навчання безробітних не може перевищувати дванадцяти місяців та визначається робочими навчальними планами та програмами [307].

ЦЗ здійснюють контроль за виконанням таких планів і програм, індивідуальних програм стажування, дотриманням строків навчання безробітних, умов навчання та проживання безробітних осіб – клієнтів ДСЗ, направлених на професійне навчання для підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці. Рекомендації автора дисертації щодо контролю за організацією професійного навчання зареєстрованих безробітних сприяли якості надання послуги щодо навчання зазначеної категорії осіб у навчальних закладах, на базі ПОУ, що надають освітні послуги та безпосередньо у роботодавців – замовників кадрів (додаток А).

ДСЗ здійснює моніторинг результативності професійного навчання

безробітних, відстежуючи показники працевлаштування після проходження навчання. Однак, зважаючи на міжнародний досвід та вітчизняну практику навчання під потреби ринку праці, одним з показників ефективного навчання за кошти ФЗДССУВБ повинен бути не лише факт працевлаштування, а й здатність “закріпитися”, тобто залишитись на конкретному робочому місці та виконувати передбачені трудові функції через певний період (півроку, рік та більше).

ДСЗ має обмежену навчальну базу (одинадцять спеціалізованих закладів освіти для навчання дорослих – ЦПТО ДСЗ), в інших випадках навчання безробітних здійснюється на договірній основі в інших навчальних закладах, на базі ПОУ. Нами з’ясовано [286; 387; 398], що використання такої різноманітної навчальної бази ускладнює дотримання необхідності урахування індивідуальних психологічних особливостей безробітних у процесі навчання як категорії дорослих громадян, які втратили роботу. Доцільним є використання різних форм навчання безробітних: групової форми – переважно під час навчання на базі закладів освіти, з якими ЦЗ укладають договори щодо навчання безробітних або на власній навчальній базі, тобто в ЦПТО ДСЗ; індивідуальної форми – переважно на робочих місцях ПОУ під конкретні замовлення роботодавців; дуальної форма навчання, за якої теоретична підготовка здійснюється в навчальному закладі, а практична – в умовах виробництва [91; 286]. Застосування перерахованих форм навчання, тісна взаємодія з роботодавцями, врахування їх вимог до якості робочої сили в процесі організації навчання сприяють поліпшенню якості навчання, підвищенню конкурентоспроможності безробітних громадян на ринку праці після проходження ними навчання.

Отже, система професійного навчання безробітних, включаючи всі її складові (первинну підготовку осіб, які до цього не мали професії чи спеціальності; перепідготовку осіб відповідно до потреб ринку праці; підвищення кваліфікації з метою поглиблення раніше набутих професійних

знань, умінь та навичок та здобуття нових) сформувалась як важлива ланка неперервної професійної освіти, яка пов'язується з "...набуттям та удосконаленням професійних знань, умінь та навичок особи відповідно до її здібностей, що забезпечує відповідний рівень професійної кваліфікації для професійної діяльності та конкурентоспроможності на ринку праці" [323].

З точки зору сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення, значимість професійного навчання безробітних обумовлюється його двоєдиною метою: по-перше, це послуга, за допомогою якої здійснюється державна підтримка безробітних осіб у кризовій ситуації тимчасового безробіття, підвищення рівня зайнятості різних категорій населення в умовах впровадження нових економічних моделей та розвитку цифрового суспільства України, прискорення процесу працевлаштування через посилення конкурентоспроможності, соціальної та професійної мобільності особи. По-друге, професійне навчання є ефективним інструментом реагування на поточні та перспективні потреби ринку праці.

Безробітним особам, які потребують послуг з організації професійного навчання для підвищення власної конкурентоспроможності на ринку праці, попередньо надаються послуги з профорієнтації з метою виявлення їхніх здібностей, трудового потенціалу, чинників впливу на вибір професії, її зміну тощо. З урахуванням висновків професійної діагностики та бажання самої безробітної особи, остання направляється на професійне навчання.

Обґрунтування профорієнтаційної діяльності державної служби зайнятості з точки зору сервісного підходу вимагає, насамперед, осмислення комплексного характеру проблем безробіття. Це одночасно і соціальна, і економічна, і управлінська, і, навіть, психологічна проблема. Причини цього явища можуть бути пов'язані з кризовими явищами в економіці, геополітичними характеристиками конкретного регіону, сезонними змінами в структурі зайнятого населення, зміною попиту на професійні компетенції, викликаною змінами технологій виробництва та безліч інших. Проте, з точки

зору окремої особистості, будь-яка з цих проблем актуалізує питання відповідності наявних професійних знань, умінь та навичок вимогам ринку праці. Зважаючи на вищезначене, проблематика надання профорієнтаційних послуг нами розглядається у контексті мультисервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення.

Вітчизняний вчений В. Кобченко – фахівець з профорієнтації і психології професійного розвитку – стверджує, що суб'єктивними чинниками безробіття є: недостатність необхідних професійних компетенцій і професійно важливих якостей, незадоволеність обраною професією і окремими аспектами роботи, невідповідність професії психологічному типу особистості тощо, сукупність яких автор визначає як “людський фактор” [164]. І, хоча наведена теза має дискусійний характер і може бути спростована з огляду на те, що зазначені чинники не мають визначального характеру та переваги над чинниками економічного походження – в умовах коли безробіття має структурний характер у результаті структурних зрушень в економіці, які, в свою чергу, змінюють структуру політу на робочу силу, призводять до підвищення попиту на одні професії та зниження на інші, задоволеність обраною професією та її відповідність психологічному типу особистості не гарантують захисту від безробіття; відповідність вимогам ринку праці, що сформувалися, вимагатиме подальшої перепідготовки, здобуття додаткових знань, умінь та навичок або навіть зміни місця проживання. Водночас, безсумнівною є важливість перерахованих автором чинників, їх значення для формування професійної кар'єри особистості є визначальною.

Не викликає сумніву твердження про те, що на сучасному етапі система професійної орієнтації населення не забезпечує належної ефективності формування, відтворення та збереження трудового потенціалу [186].

Перш ніж виявити найбільш актуальні проблеми ефективного функціонування системи професійної орієнтації населення та окреслити

напрями її подальшого вдосконалення, необхідно проаналізувати сучасний стан та описати основні складники діючої системи профорієнтації населення в Україні, що сформувалася на даний момент. Чинна Концепція державної системи професійної орієнтації населення визначає її як “...науково обґрунтовану систему взаємопов’язаних економічних, соціальних, медичних, психологічних і педагогічних заходів, спрямованих на активізацію процесу професійного самовизначення та реалізації здатності до праці особи, виявлення її здібностей, інтересів, можливостей та інших чинників, що впливають на вибір професії або на зміну виду трудової діяльності” [186]. Основними структурними елементами цієї системи є:

професійна інформація – документовані або публічно оголошені відомості про трудову діяльність та її роль в професійному самовизначенні особи, інформація про стан, потребу і динаміку ринку праці, зміст та перспективи розвитку сучасних професій і вимоги до особи, форми та умови оволодіння ними, можливості професійно-кваліфікаційного зростання і побудови кар’єри, що спрямована на формування професійних інтересів, намірів та мотивації особи щодо вибору або зміни виду трудової діяльності, професії, кваліфікації, роботи;

професійна консультація – організована взаємодія фахівця з професійної орієнтації та особи, яка отримує послугу, що спрямована на оптимізацію її професійного самовизначення на основі виявлення індивідуально-психологічних характеристик, особливостей життєвих ситуацій, професійних інтересів, нахилів, стану здоров’я та з урахуванням потреби ринку праці;

професійний відбір – науково обґрунтована система заходів, що створює умови для встановлення професійної придатності особи до провадження конкретних видів професійної діяльності та посад згідно з нормативними вимогами і конкретним робочим місцем;

професійна адаптація як система заходів, що забезпечує входження,

оволодіння та досягнення особою професійної майстерності у конкретному виді професійної діяльності на конкретному робочому місці [186].

Варто погодитись з науково-обґрунтованим твердженням про те, що, окрім професійної консультації, значна кількість безробітних осіб потребують додаткової психологічної допомоги у вигляді загальної психологічної консультації або психотерапії з огляду на те, що проблема безробіття стає для людини психологічною проблемою [164]. Зважаючи на це, доцільно вивчати питання можливого віднесення “психологічної допомоги” до структурних елементів системи професійної орієнтації населення в Україні. Однак це питання залишається дискусійним з огляду на різнобарвність “профілів” безробітних осіб, включаючи ті категорії, стосовно яких економічні чинники превалюють над психологічними.

Це, в свою чергу, породжує ще одну наукову й практичну проблему – “профілювання безробітних”, що передбачає їх розподіл на групи, переважно з точки зору тривалості їх перебування в ситуації безробіття чи потенційного ризику такого перебування. Ризик довготривалого безробіття визначається на основі оцінювання індивідуальних характеристик, професійних та особистісних якостей безробітного, насамперед його мотивації до праці. Така класифікація безробітних громадян з урахуванням ризику довготривалості безробіття стає основою для подальшого вибору інструментарію роботи з клієнтом ДСЗ, формування оптимального набору програм активного сприяння зайнятості.

Найбільший досвід профілювання безробітних напрацьовано службами зайнятості країн Європи та Сполученими Штатами Америки (далі – США). До них належать Данія, Ірландія, Нідерланди, Німеччина, Швеція та ін. Досвід цих країн засвідчує ефективність профілювання безробітних з точки зору економії ресурсів на програми сприяння зайнятості, скорочення терміну тривалості безробіття та зменшення чисельності безробітних, що перебувають на обліку. Профілювання дозволяє здійснювати профілактичні

заходи та, в більшості випадків, уникати довготривалого безробіття, підвищуючи конкурентоспроможність проблемних категорій безробітних на ринку праці.

У різних країнах світу, де активно використовується профілювання безробітних, застосовуються методи формального та неформального профілювання, а також їх комбінування. Формальний метод профілювання ґрунтується на побудові статистичної моделі зайнятості, а неформальний – на експертних опитуваннях фахівців у сфері зайнятості [122; 284].

Вітчизняні вчені [122], ґрунтуючись на дослідженні світової практики профілювання безробітних, виділяють такі основні підходи до його організації:

- профілювання з залученням соціальних працівників – в основі такого профілювання оцінювання фахівцями ДСЗ як соціальними працівниками, які несуть відповідальність за таку оцінку перспектив працевлаштування шукача роботи, розробку плану його працевлаштування та прийняття рішення про заходи необхідної допомоги у працевлаштуванні;

- профілювання на основі статистичних даних – метод, в основу якого покладено аналіз кількісних статистичних даних задля оцінювання перспектив безробітного в пошуку роботи. Метод поширений у практиці надання державних соціальних послуг в США.

На практиці, в переважаючій кількості випадків, поєднуються підходи профілювання на основі статистичних даних та профілювання з залученням соціальних працівників. Фахівці ДСЗ одночасно здійснюють опитування клієнтів служби та аналіз інформації щодо стану ринку праці, у т. ч. місцевого. Обґрунтовано [122] доцільність застосування комбінованого підходу до профілювання безробітних, на основі аналізу міжнародного досвіду та з урахуванням вітчизняних реалій, що включатиме оцінку потенціалу працевлаштування на основі передбачуваної тривалості безробіття та визначення індивідуального рекомендованого плану дій

безробітного. Це дасть можливість обирати саме ті заходи активної підтримки, які є найбільш доцільними та ефективними в конкретній ситуації.

Послуга ДСЗ з професійної орієнтації населення належить до тих послуг, що вимагають найбільшої персоніфікації, урахування особистісних якостей та індивідуальних характеристик клієнта. Це стосується насамперед професійної консультації – однієї з основних компонент професійної орієнтації. Професійна консультація передбачає надання людині допомоги у виборі чи зміні професії, місця роботи, перенавчання на основі всебічного вивчення та врахування її професійних інтересів, прагнень, індивідуально-психологічних особливостей, ціннісних орієнтацій, стану здоров'я і потреб ринку праці [101; 106; 159-160; 164; 183; 242-244; 420; 439; 459; 466].

Професійна консультація, як засіб здійснення сервісної діяльності у сфері зайнятості населення, передбачає максимальне урахування потреб людини та має на меті допомогти їй прийняти рішення, пов'язане з вибором або зміною професії. В основі – виявлення потреб клієнта, з'ясування його можливостей. Професійна консультація пов'язується, зазвичай, з допомогою особистості у професійному самовизначенні. Завдання професійної консультації не тільки допомогти особистості у виборі професії, місця роботи, але й спрямувати весь процес професійного розвитку особистості, її цінностей, позицій, характеру, що сприяє також становленню активного, творчого суб'єкта діяльності [244].

Основний метод профконсультаційної роботи – клієнт-орієнтована бесіда, спрямована на розв'язання соціально-психологічних проблем особистості, актуалізованих у зв'язку з її професійним самовизначенням [164]. Він може бути використаний в якості окремого, самостійного методу, так і в комплексі інших методів профорієнтаційної роботи. Будуючи взаємовідносини з клієнтом, спеціаліст з професійної орієнтації має поводитись коректно, доброзичливо, демонструючи рівноправність у взаєминах тощо [465]. При проведенні профорієнтаційної роботи в

навчальному закладі, на думку вчених, доречно застосовувати методи профорієнтації: професійне просвітництво, професійна консультація, професійне виховання, анкетування, професійне діагностування, професійна реклама тощо [301].

Забезпечення високої якості профорієнтаційних послуг у процесі сервісної діяльності ДСЗ вимагає високого рівня кваліфікації й професійної етики відповідних фахівців. Професійне консультування повинен здійснювати кваліфікований фахівець, який має спеціальну підготовку (в ідеальному варіанті – психологічну освіту). Не зважаючи на те, що предмет взаємодії фахівця служби зайнятості та клієнта, пов'язаний з вузькою специфічною сферою – працевлаштування та трудових взаємовідносин, такий фахівець може стикатися з низкою проблем, які знаходяться поза сферою таких взаємовідносин. Адже, втрата роботи часто супроводжується негативними змінами психологічного стану особистості. Тому діяльність фахівця служби зайнятості, який виконує функції професійної орієнтації не полягає лише у наданні допомоги щодо трудової ресоціалізації. Втрата роботи може призводити до серйозних психологічних травм. Тому фахівець з професійної орієнтації, як мінімум, має не нашкодити, погіршивши негативний психологічний стан особистості. В ідеальному випадку, він має надати психологічну допомогу особі, яка перебуває в стані стресу через втрату роботи.

Варто погодитись з твердженням вчених-психологів щодо обумовленості психологічних проблем причинами економічного походження. На думку авторів [499], "...суспільство, в якому велика частина населення не має можливості задовольнити свої первинні потреби, позбавляє людей можливості усвідомити свої психологічні проблеми...". Зазначене твердження стосується як клієнтів, так і надавачів послуг. На думку авторів, той, хто заклопотаний власними проблемами, не може надавати якісну психологічну допомогу.

Окрім проблем економічного походження, розглядаючи сервісну діяльність ДСЗ через призму роботи конкретних фахівців, варто розкрити проблему етики професійної поведінки профконсультанта. У цьому контексті важливим є дотримання етичних стандартів. Серед них: повага до особистості, її прав, гідності, доброзичливість, забезпечення конфіденційності отриманої інформації, уникання випадків перевищення своєї компетенції тощо. Тому запорукою успішної роботи з клієнтом є не тільки високий рівень професійної підготовки профконсультанта, а й високий рівень його культури та, навіть, особисте фізичне та психічне здоров'я [499].

У міжнародній практиці напрацьовано досвід встановлення вимог до компетенцій осіб, які надають послуги з професійної орієнтації та консультування. Це стало можливим завдяки запровадженню та широкому використанню: Європейської рамки акредитації (EAF), Збірника стандартів якості для консультантів у сфері професійної орієнтації та консультування (MEVOC) і Європейському сертифікату в сфері професійної орієнтації (ECGC). Запровадження Європейської рамки акредитації (EAF) уможливило оцінювання фахівців за чотирма видами діяльності: надання професійної інформації; консультування з побудови професійної кар'єри; надання групових профорієнтаційних послуг; підтримка клієнтів. Після самостійного вибору претендентом на акредитацію виду діяльності, який буде перевірятися, передбачено обов'язкове спостереження за виконанням професійних обов'язків фахівцем на його робочому місці. Кожен з перелічених видів діяльності передбачає роботу і з молоддю, і з дорослим населенням. Компетенції пов'язані з роботою із окремими цільовими групами (особами з інвалідністю, громадяни, які перебували в місцях позбавлення волі, мігранти тощо) можуть бути сертифіковані окремо. Збірник стандартів якості для консультантів у сфері професійної орієнтації та консультування (MEVOC) містить вимоги до фахівців з професійної орієнтації, згруповані за наступними чотирма блоками компетенцій: освіта і

кар'єра, практика консультивання, особистісні якості, вміння роботи з сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями. За цими групами оцінюється 35 компетенцій за 12 стандартами, розробленими експертами з Австрії, Великої Британії, Нідерландів, Німеччини, Польщі та Румунії. ECGC передбачає практичний іспит для отримання відповідного сертифікату (з урахуванням стандартів MEVOC) [550].

Нами з'ясовано, що в більшості європейських країн, як і в Україні, відсутня спеціальна підготовка фахівців з профорієнтації. Професійна орієнтація та кар'єрне консультивання – додаткова спеціальність для фахівців суміжних галузей (педагогів, психологів, соціальних працівників). Термін підготовки може складатися від трьох тижнів до кількох років. При цьому, дослідження свідчать, що короткострокові програми не дозволяють сформувати і розвинути знання та вміння, необхідні для такої роботи, а довгострокові іноді характеризуються надмірністю теоретичного змісту – як правило, з психології.

Слід відзначити, що навчальні заклади України не готують спеціалістів такої вузької спеціалізації, пов'язаної з професійною орієнтацією, професійним консультиванням саме безробітних осіб. Тому колективом науковців ІПК ДСЗУ (за участі автора дослідження) запропоновано впровадження спеціалізації “професійна орієнтація населення” при підготовці спеціалістів-психологів. Їх підготовка передбачає здобуття знань у сфері професійного консультивання, оволодіння сучасними психодіагностичними методиками, методами відбору персоналу тощо. Після закінчення навчання випускники отримують кваліфікацію психолог, профконсультант, викладач вищого навчального закладу. Розроблено стандарт вищої освіти ІПК ДСЗУ підготовки магістрів зі спеціальності “Психологія”, спеціалізація “Професійна орієнтація населення”. Впроваджено підготовку магістрів за спеціалізацією “Професійна орієнтація населення”. Проведена робота спрямована на покращення кадрового

забезпечення надання послуг ДСЗ та підвищення ефективності роботи з клієнтами.

Водночас, вирішення проблем кадрового забезпечення профорієнтаційної діяльності не вичерпує всього комплексу проблем ресурсного забезпечення професійної орієнтації різних категорій населення. На підтримку ідеї вітчизняного вченого О. Моріна щодо доцільності створення ресурсних центрів профорієнтації учнівської молоді, у т. ч. віртуальних ресурсних центрів [259], вважаємо за доцільне відзначити декілька наступних ключових тез. По-перше, важливість створення таких центрів обумовлена необхідністю вдосконалення профорієнтаційної роботи з учнівською молоддю, її широкомасштабного впровадження з охопленням всіх учасників цього процесу: учнів, випускників шкіл, батьків, педагогічних працівників, психологів, соціальних педагогів та ін. По-друге, діяльність таких центрів може забезпечити координацію діяльності всіх суб'єктів надання послуг однієї з ключових підсистем загальнодержавної системи професійної орієнтації населення – системи профорієнтації учнівської молоді та акумулювати ресурси (у т. ч. кадрові, науково-методичні).

Основними функціями ресурсного центру профорієнтації учнівської молоді, вважає вчений [259], мають бути: здійснення професійного інформування про професії та спеціальності, що мають попит на регіональному ринку праці; ознайомлення з технологіями та правилами вибору професії, виховання спрямування на самопізнання і особисту активність як основи професійного самовизначення; надання індивідуальних інформаційно-довідкових та професійних консультацій з використанням елементів психологічної підтримки, а також поглибленого профдіагностичного обстеження з метою формування вміння співставляти свої індивідуальні особливості з вимогами професії до особи, професійного добору і професійного відбору; підготовка учнів основної школи до вибору ними напряму профільного навчання у старшій школі; проведення

профконсультаційної психодіагностики з метою визначення професійних інтересів, якостей і професійної придатності з застосуванням отриманих даних при комплектуванні навчальних класів (груп) навчальних закладів; надання психологічної підтримки та здійснення корекції професійного самовизначення, сприяння професійній адаптації осіб, які вперше працевлаштувались.

Світовою спільнотою накопичено значний інструментарій профорієнтаційної роботи. Свою ефективність довели різноманітні семінари з питань інтеграції на ринок праці, формування компетенцій у шукачів роботи, необхідних для підготовки резюме та проведення співбесіди, розвиток, так званих, м'яких навичок (soft skills), які користуються попитом у роботодавців (комунікативні навички, уміння роботи в команді, креативність і т. ін.).

Разом з тим, як в європейських країнах, так і у вітчизняних реаліях існують розбіжності між реальними потребами суспільства у трудових ресурсах та прагненнями молоді, інтересами їх оточення. Необхідність приведення їх у відповідність і являє собою одне з найважливіших завдань профорієнтаційної роботи. На етапі здобуття загальної середньої освіти важливим є ознайомлення учнів з різними професіями, їх соціально-економічними та психофізіологічними особливостями, перспективами розвитку, попитом на ринку праці. На наступних етапах важливою є профільна підготовка та формування базових професійних умінь і моделей поведінки для майбутнього конкурування на ринку праці та вибір подальшої освітньої траєкторії.

Підсумовуючи вищевикладене, варто відзначити, що ми вбачаємо ДСЗ одним із суб'єктів надання профорієнтаційних послуг в державі. Вважаємо, що основні ресурси служби – як кадрові, так і фінансові – мають бути спрямовані на надання послуг дорослому населенню, переважно з числа платників внесків до ФЗДССУВБ. Стосовно організації та проведення роботи

з професійної орієнтації учнівської молоді – ДСЗ має стати одним з партнерів у реалізації широкомасштабної діяльності, очолюваної та координованої Міністерством освіти та науки України. Залучення фахівців ЦЗ до професійної орієнтації учнівської молоді вбачається нами можливим на етапах: ознайомлення учнів зі світом професій, особливостями та вимогами ринку праці; сприяння свідомому вибору професії з урахуванням професійних нахилів, інтересів та здібностей; напрацювання бази професіографічних матеріалів, психодіагностичних методик, відповідних комп'ютеризованих програм; надання методичних консультацій з питань організації профорієнтаційної діяльності; організації заходів профорієнтаційного характеру; поширення кращих практик профорієнтаційної допомоги, обміну досвідом тощо.

Поряд з наданням послуг безробітним особам, важливим напрямком діяльності сервісних інституцій у сфері зайнятості населення є обслуговування роботодавців. Результати проведеного аналізу засвідчують, що основними послугами роботодавцям, що надаються ДСЗ є:

- вивчення потреб роботодавців та надання допомоги з укомплектування кадрами ПОУ. ДСЗ сформовано найбільшу базу вакансій та шукачів роботи в Україні. Інформація про вільне робоче місце розміщується в електронній базі вакансій ДСЗ, на стендах, web-сайті служби, соціальній мережі Фейсбук тощо;
- стимулювання роботодавців до створення нових робочих місць шляхом компенсації фактичних витрат у розмірі єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування. ДСЗ здійснює компенсаційні виплати роботодавцям за працевлаштування на нові робочі місця громадян, які не здатні на рівних умовах конкурувати на ринку праці та які офіційно отримали статус безробітної особи. Єдиний соціальний внесок компенсується і суб'єктам малого підприємництва, які працевлаштовують безробітних за направленням служби зайнятості не менше ніж на два роки, на нові робочі місця в пріоритетних видах економічної діяльності;

- компенсація витрат роботодавця на оплату праці за працевлаштування зареєстрованих безробітних з числа ВПО. ДСЗ здійснює таку компенсацію за працевлаштування на умовах строкових трудових договорів тривалістю не більше шести календарних місяців, за умови збереження гарантій зайнятості такої особи протягом періоду, що перевищує тривалість виплати вдвічі;
- професійне навчання безробітних на замовлення роботодавців для конкретних робочих місць у навчальних закладах, у т. ч. ЦПТО ДСЗ України, безпосередньо на виробництві. Таке навчання відбувається за рахунок коштів ФЗДССУВБ та може здійснюватись як на поточну, так і перспективну потребу роботодавця з урахуванням тенденцій розвитку ринку праці;
- забезпечення потреб роботодавців у тимчасових працівниках для виконання окремих видів робіт. У разі виникнення на ПОУ потреби у виконанні певного обсягу робіт, що передбачає залучення додаткової робочої сили, можливий підбір тимчасових працівників з числа осіб, що перебувають на обліку у службі зайнятості. З особами, які беруть участь у громадських та інших роботах тимчасового характеру, роботодавці укладають в письмовій формі строкові трудові договори. Фінансування організації робіт тимчасового характеру здійснюється за рахунок коштів роботодавців та інших не заборонених законодавством джерел;
- реалізація комплексу спеціальних заходів у разі запланованого вивільнення працівників. З цією метою служба зайнятості забезпечує: проведення консультування працівників щодо їх прав і державних гарантій соціального захисту, організацію професійного навчання і сприяння підприємництву та самозайнятості, допомогу в пошуку і підборі підходящої роботи, допомогу з часткового безробіття;
- надання допомоги з часткового безробіття. Така допомога надається ДСЗ за рахунок коштів ФЗДССУВБ підприємствам для виплати працівникам, у разі втрати ними частини заробітної плати внаслідок вимушеного скорочення передбаченої законодавством тривалості робочого часу, у зв'язку із зупиненням

(скороченням) виробництва продукції без припинення трудових відносин;

- підвищення конкурентоспроможності працівників підприємства на ринку праці шляхом видачі ваучера для перепідготовки, спеціалізації, підвищення кваліфікації. Задля збереження кадрового потенціалу підприємства, адаптації працівників до вимог сучасного ринку праці ДСЗ за рахунок коштів ФЗДССУВБ надає зайнятим особам у віці старше 45 років, які мають 15 і більше років страхового стажу, одноразово ваучер для перепідготовки, спеціалізації, підвищення кваліфікації за професіями та спеціальностями, визначеними КМУ;

- інформаційні та консультаційні послуги, пов'язані з реалізацією норм законодавства про працю і зайнятість. Фахівця ЦЗ надають роз'яснення та проводять консультації щодо додержання норм законодавства про працю і зайнятість, державного соціального страхування на випадок безробіття, зокрема щодо: працевлаштування громадян, які потребують соціального захисту і не здатні на рівних конкурувати на ринку праці; звільнення працівників; використання праці іноземців; надання послуг з посередництва у працевлаштуванні за кордоном тощо [40; 279].

Проведений нами аналіз статистичних даних, які відображають результати надання ДСЗ послуг роботодавцям, свідчить про позитивну динаміку – у січні-травні 2019 року кількість роботодавців, які співпрацювали з ЦЗ, збільшилася на 5% (порівняно з аналогічним періодом минулого року) та становила 121 тисячу. Зростання відбулося майже в усіх регіонах. У результаті такої співпраці, кількість вакансій у базі даних ДСЗ, у порівнянні з січнем-травнем 2018 року, збільшилася на 6% до 567 тис. одиниць (рис. 2.4). Зросла кількість осіб, працевлаштованих за сприяння ДСЗ, на 4% та становила 369 тис. осіб, зокрема, 49% були працевлаштовані оперативного до надання статусу безробітного [262; 424].



Рис. 2.4. Чисельність вакансій у I півріччі 2019 року
(у порівнянні з I півріччям 2018 року)

Джерело: аналітичні та статистичні дані Державної служби статистики України і державної служби зайнятості [424].

Таким чином, приходимо до висновку, що серед гарантованих державою послуг у сфері зайнятості населення особлива роль належить послугам, що спрямовані на збалансування попиту й пропозиції на ринку праці, забезпечення відповідності ринку освітніх послуг вимогам національної економіки, підвищення якості та конкурентоспроможності трудових ресурсів. Послуги з організації професійного навчання безробітних громадян та професійної орієнтації населення стають все більш пріоритетними у сервісній діяльності ДСЗ з огляду не лише на соціально-економічні трансформації в країні, що зумовлюють зміни у сфері зайнятості населення, а й на світові тенденції у сфері прикладання праці, обумовлені впливом цифровізації, роботизації виробничих процесів на зміну професійної та кваліфікаційної структури вимог ринку праці.

Перспективи подальшого вдосконалення надання послуг у досліджуваній сфері вважаємо пов'язаними з персоніфікацією цього процесу, тобто з забезпеченням адресного, клієнто-орієнтованого підходу (customer-based approach), індивідуалізованого підходу у процесі обслуговування клієнтів ДСЗ

та реалізації державних гарантій щодо захисту прав громадян на працю та соціальний захист від безробіття.

2.3. Методологічні підходи щодо застосування зарубіжного досвіду сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення

Результати аналізу зарубіжного досвіду свідчать про те, що в останні роки чітко прослідковується виокремлення спільних тенденцій щодо сервісної діяльності служб зайнятості розвинених країн. Серед них: посилення вимог щодо отримання соціальної допомоги; профілювання клієнтів і сегментація послуг за категоріями одержувачів допомоги; активніше залучення сторонніх надавачів послуг, аутсорсинг; цифровізація надання послуг з метою забезпечення деперсоналізованості (обмеження безпосередньої взаємодії з конкретним публічним службовцем, зниження його впливу на якість надання послуг; взаємодія з уніфікованим цифровим інтерфейсом) [255; 284]. Всі останні ініціативи, пов'язані з реформуванням державних служб зайнятості, спрямовані на підвищення функціональної ефективності, якості надання послуг та оптимізацію бюджету [83].

Аналізуючи європейську практику сервісної діяльності у досліджуваній сфері, слід відзначити, що загалом у ЄС провадять активну діяльність 41 ДСЗ (в окремих країнах їх декілька – наприклад, в Бельгії чотири), виконуючи свої функції у п'яти тисячах бюро та філій зусиллями понад 160 тисяч працівників. [255, с. 4]. До складу Європейської мережі державних служб зайнятості – European network of Public Employment Services – входять 28 країн ЄС, Норвегія, Ісландія та Європейська комісія [515]. Основна мета утворення цієї організації полягає в посиленні взаємодії урядів країн щодо формування та реалізації політики зайнятості та координації зусиль країн ЄС у боротьбі з безробіттям.

Всесвітня асоціація державних служб зайнятості – World Association of

Public Employment Services (WAPES) [553] – налічує біля 85 державних служб зайнятості з усього світу і понад 1 млн. співробітників. WAPES опікується питаннями у сферах зайнятості, міграції та освіти. Асоціація створена 18 жовтня 1988 року службами зайнятості Канади, Франції, Німеччини, Нідерландів, Швеції та США за підтримки МОП, яка й досі є спостерігачем WAPES.

Україна є членом WAPES з 2003 року, проте, у зв'язку із економічною ситуацією та бойовими діями на Сході країни членство в організації було припинено у 2015 році. Через три роки ДСЗ України відновила членство у Генеральній асамблеї Всесвітньої Асоціації державних служб зайнятості (WAPES): делегація взяла участь у засіданні 11-го Конгресу Всесвітньої Асоціації державних служб зайнятості у Марокко, взяла участь у голосуванні за нову Керівну Раду організації, яку очолили Марокко, Франція, Мавританія, Корея, Малі та США та долучилась до прийняття важливих рішень у сфері зайнятості населення та трудової міграції світового масштабу [483].

Незважаючи на відмінності в структурі, функціях та статусі, виділяють спільні ознаки організаційної моделі ДСЗ різних країн.

По-перше, служби зайнятості є автономними утвореннями в юридичному сенсі, що можуть функціонувати у вигляді однієї з двох можливих моделей:

- виконавчого агентства, підконтрольного Міністерству праці і підзвітному Міністерству, що відповідає за політику зайнятості – за такою моделлю функціонує більшість ДСЗ, у т. ч. у Болгарії, Великій Британії, Іспанії, Литві, Португалії, Румунії, Словаччині, Словенії, Угорщині, Чехії;

- автономних інституцій, що характеризуються автономним прийняттям рішень, фінансовою незалежністю та підзвітні в межах договірних зобов'язань. До них відносять державні служби зайнятості Австрії, Греції, Німеччини, Фінляндії, Франції, Швеції.

По-друге, служби зайнятості є децентралізованими моделями, де Міністерство праці і соціальної політики визначає основні завдання їх діяльності та розподіляє фінансові ресурси між регіонами, міністр здійснює координуючу роль, а керівництво регіональних служб призначається місцевою владою і політика зайнятості визначається на місцевому рівні спільно з соціальними партнерами (Польща, Фінляндія).

По-третє, визначальною є роль соціальних партнерів, зокрема наглядова роль, у діяльності ДСЗ (насамперед, в Австрії, Болгарії, Німеччині, Польщі, Угорщині, Франції, Швеції) [255, с. 4-5].

Розглядаючи практики організації взаємодії служб зайнятості з соціальними партнерами, соціальної допомоги у країнах Західної Європи, експерти [284] виокремлюють різні моделі соціальної політики, зокрема:

- “скандинавську” модель, що характеризується значними обсягами витрат на соціальний захист і нецільову соціальну допомогу (Данія, Швеція);
- нідерландську модель, яка вважається гібридною і поєднує важливі складові континентально-європейської та скандинавської моделей – соціальне страхування бісмаркського типу із “всенародним страхуванням”. Бісмаркською називають модель, за якої інститут загальнообов’язкового державного соціального страхування є основною організаційно-правовою формою соціального захисту найманих робітників у світовій практиці, що вперше була впроваджена у Німеччині, стала взірцем для інших країн у розробленні основ соціального захисту та отримала свої назву за прізвиськом її ініціатора канцлера Німеччини Отто фон Бісмарка [460];
- англо-саксонську модель, що лежить в основі британської системи, передбачає фінансування соціальної допомоги за залишковим принципом, та основний акцент на залученні до роботи.

А. Іванченко, спираючись на результати досліджень зарубіжних та вітчизняних учених, зокрема Е. Лібанової [209-213], у своєму дисертаційному дослідженні здійснив узагальнення та класифікацію не лише

існуючих моделей ринку праці, а й моделей соціально-трудоових відносин та їх правового регулювання в розвинутих країнах [121, с. 44-56]. Так, основними моделями ринку праці є: патерналістська; соціал-демократична; ліберальна.

Патерналістська модель або модель “опіки” передбачає значну міру відповідальності роботодавців, піклування про працівників. Однією з найважливіших характеристик такої системи є “довічний” найм. Надлишок робочої сили за такої моделі вирішується радше скорочення робочого часу, ніж звільненням працівника. Або шляхом переведення його на інше робоче місце в дочірньому підприємстві. Тобто одні й ті ж працівники працюють на одному підприємстві досить тривалий час. Створення умов для підтримання високого рівня їхньої компетентності, перманентного підвищення кваліфікації дозволяє зберегти трудовий потенціал та запобігти плінності кадрів.

Найбільш поширеною така модель ринку праці є в Японії. В цій країні роботодавці приділяють значну увагу навчанню персоналу з урахування здобутків науки та техніки. В Японії роками сформувалась певна “трудова культура” чи “культура праці”, що передбачає відповідальне та творче ставлення до праці з боку працівників та піклування з боку роботодавців. Це забезпечує тривале перебування працівника, побудову професійної кар’єри на одному підприємстві з одночасною внутрішньофірмовою мобільністю.

Державне регулювання зайнятості і соціальний захист в цій країні передбачає, в першу чергу, встановлення певних норм, правил, державних стандартів органами державної влади. Водночас, питання безпосереднього надання соціальних гарантій та регулювання трудових відносин належить до компетенції корпорацій. При встановленні заробітної плати працівникові враховується не лише його стаж роботи, а й вік, рівень кваліфікації та ефективність праці. В останні десятиліття характеристики моделі ринку праці в Японії дещо змінилися в бік послаблення захисту найманих працівників,

зменшення частки постійно зайнятих. Проте, історично вважається, що ринок праці саме цієї країни найбільш яскраво ілюструє патерналістську модель.

З точки можливості застосування в Україні, така модель, на думку А. Іванченко, не відповідає національній ментальності – “...українці більше цінують умови і рівень оплати праці, ніж дотримання корпоративної культури й відданості одній організації” [121, с. 46]. Можливо підтвердження чи спростування даного твердження потребує глибокого вивчення системи цінностей суспільства. Але варто констатувати, що значна кількість наукових досліджень українських вчених присвячена заробітній платі як ключовому чиннику стимулювання трудової діяльності [161; 205; 458; 468].

Соціал-демократична модель ринку передбачає акцентування на заходах активної політики. Найбільш яскравими прикладами цієї моделі вважають ринки праці Австрії, Німеччини, Франції, Швеції, Фінляндії.

Так, у Швеції державне регулювання зайнятості переважає над ринковим саморегулюванням. Значні кошти виділяються на активні заходи, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності робочої сили, професійну підготовку та перепідготовку. Ця сума, як правило, перевищує фінансування заходів пасивної політики зайнятості, допомоги по безробіттю (3,5% валового внутрішнього продукту (далі – ВВП) порівняно з 2,7% ВВП) і складає понад дві третини фонду фінансування політики зайнятості).

В пріоритеті – стимулювання створення робочих місць у державному і приватному секторі, тому політика зайнятості завжди узгоджується з податковою політикою.

Державна підтримка також спрямована на підтримання рівня зайнятості в неприбуткових сферах, пов'язаних з наданням соціальних послуг, особливо в депресивних регіонах.

Ліберальна модель ринку праці характеризується значною мірою децентралізації в регулюванні зайнятості. Вона характерна для країн з федеральним устроєм (Австралія, Канада, США), де в кожному суб'єкті

федерації сформовано своє законодавче поле регулювання зайнятості та захисту від безробіття.

На відміну від Японії з моделлю ринку праці, що характеризується “довічним наймом”, в цих країнах дуже висока мобільність робочої сили, пов’язана з частою зміною місця роботи.

Суб’єкти ринку праці (як працівники, так і роботодавці) всіляко заохочуються до посилення активності на ринку праці, самореалізації, відповідальності. “Життєва установка громадян на індивідуальний успіх ... всіляко підтримується основними інститутами суспільства (державою, засобами масової інформації, наукою, літературою, освітою)” [121, с. 48].

На думку окремих вчених [121, с. 49], зважаючи на історичні й економічні особливості відносин на ринку праці, а також менталітет народу, для України найбільш близькою й доцільною може бути соціал-демократична модель.

Проте, на нашу думку, модель ринку праці України можна характеризувати як змішану і важко віднести її до конкретного типу з числа вище перелічених. Вітчизняна модель ринку праці має схожість з ліберальною у частині організації сплати страхових внесків на випадок безробіття (найманими працівниками та в більшій частині роботодавцями). Однак, мобільність робочої сили на ринку праці, самостійність та відповідальність за власний успіх шукачів роботи є швидше вимушеним явищем, ніж стимульованим та підтримуваним державою. Прагнення до переважання заходів активної політики в регулюванні зайнятості населення, що могло б характеризувати вітчизняну модель ринку праці як соціал-демократичну, є швидше декларованим – на практиці бюджетом ФЗДССУВБ на 2017 рік було передбачено витрати на допомогу по безробіттю, у т. ч. одноразову її виплату для організації безробітним підприємницької діяльності у розмірі 7 990 423,8 тис. грн., що складає понад 90% від коштів, передбачених на матеріальне забезпечення та соціальні послуги (8 514 417,8

тис. грн.) [31]. У 2018 році серед видатків бюджету ФЗДССУВБ 8 993 835,6 тис. грн. складає матеріальне забезпечення на випадок безробіття і лише 631 736 тис. грн. – на соціальні послуги та заходи сприяння зайнятості, профілактику настання страхових випадків, допомогу по частковому безробіттю [32]. Модель поведінки роботодавців на ринку праці України, характерна для патерналістської моделі ринку праці, тобто “моделі опіки” є швидше винятковою для реалій трудових відносин в нашій країні.

Вважаємо, що переваги і недоліки кожної з розглянутих моделей мають бути детально вивчені в процесі запозичення досвіду інших країн в питаннях регулювання ринку праці. Однак, очевидною є потреба напрацювання власної унікальної моделі регулювання ринку праці з урахуванням історії трудового посередництва в Україні, кращих практик побудови трудових взаємовідносин та очікувань суб’єктів ринку праці – найманих працівників та роботодавців.

Окрім моделей ринку праці, класифікують моделі соціально-трудоових відносин на: європейську (континентальну); англосаксонську; китайську.

Європейська модель соціально-трудоових відносин характерна для більшості західно-європейських країн. Її основними ознаками вважають: високий рівень правової захищеності працівників; жорсткі норми трудового права, спрямовані на збереження робочих місць; жорстке галузеве (регіонально-галузеве) тарифне регулювання; високий рівень мінімальної заробітної плати; незначна диференціація в розмірах заробітної плати [121, с. 49].

Англосаксонська модель соціально-трудоових відносин характерна для Австралії, Великобританії, Нової Зеландії, США. У цих країнах спостерігається значна свобода роботодавця у трудових відносинах, зокрема щодо наймання та звільнення працівників. Однак, диференціація розмірів заробітної плати, незважаючи на встановлений законодавчо мінімальний рівень заробітної плати, за такої моделі соціально-трудоових відносин може

призводити до розшарування суспільства.

Китайська модель соціально-трудових відносин характеризується жорстким регулювання трудових відносин та, одночасно, високим рівнем соціального захисту працівників державного сектору (на відміну від приватного сектору).

Моделі правового регулювання трудових відносин поділяють на: дерегулятивну; правоутворюючу.

Дерегулятивна модель правового регулювання трудових відносин передбачає широку практику застосування індивідуальних трудових контрактів. За такої моделі порівняно невелика кількість працівників охоплена профспілками та системою колективних договорів. Така модель поширена в Великобританії, Канаді та США.

Правоутворююча модель правового регулювання трудових відносин навпаки передбачає високий рівень членства в профспілках та охоплення працівників системою колективних угод. Так, у Данії, Німеччині, Фінляндії Франції, Швеції він може складати 90% і вище. Окрім західноєвропейських країн, така модель характерна для Японії [121, с. 50-51].

Визначені в науковій літературі моделі регулювання ринку праці переважно ґрунтуються на визначенні частки активної чи пасивної політики зайнятості, розподілі фінансових ресурсів на “активні” й “пасивні” заходи політики зайнятості. Розкриваючи теоретико-методологічні засади сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення, ми прийшли до висновку про те, що заходи пасивної політики зайнятості не впливають на співвідношення попиту та пропозиції на ринку праці і пов’язані, переважно, з виплатою матеріальної допомоги у зв’язку з безробіттям. Натомість, заходи активної політики зайнятості спрямовані на підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці, зниження рівня безробіття через профорієнтаційні послуги, пошук та підбір роботи, професійне навчання шукачів роботи тощо.

Конвенція про сприяння зайнятості і захист від безробіття № 168 визначає, що “...допомога виплачується у формі періодичних виплат, нараховуваних таким чином, щоб забезпечити одержувачеві часткове й тимчасове відшкодування втраченого доходу і в той же час не знижувати стимулів до здобуття роботи чи до створення зайнятості” [182].

Вчені, що присвячують свої дослідження діяльності державних служб зайнятості на ринку праці з точки зору реалізації активної та пасивної політики зайнятості, поєднання заходів їх реалізації, приходять до висновку про те, що “...витрати на активну політику зайнятості набагато більше сприяють скороченню безробіття, знижуючи при цьому фіскальний тиск на економічних суб’єктів” [255, с. 78]. Тож, з точки зору сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, найбільш доцільним є вивчення зарубіжного досвіду активної політики регулювання зайнятості та реалізації відповідних заходів.

Стратегія соціально-економічного розвитку “Європа 2020” [514], у цьому контексті, визначає пріоритетність надання послуг з пошуку роботи, професійного навчання, стимулювання роботодавців до працевлаштування шукачів роботи, створення робочих місць, стимулювання підприємницької ініціативи та самозайнятості населення.

Аналітичний огляд щодо реалізації активної політики зайнятості у 2017 році [516] акцентує увагу інструментах та цільових групах активної політики на ринку праці: консультуванні та допомозі в пошуку роботи (counselling and job-search assistance), застосовуючи персоніфікований підхід; субсидуванні роботодавців (subsidies to employers); створенні робочих місць (direct employment/job-creation schemes) та навчанні (training).

Науковці Державної установи “Інститут економіки та прогнозування НАН України” [360, с. 129-130], вважають, що для України корисним є досвід новоінтегрованих європейських країн з цих питань. У цих країнах значна увага приділяється різним механізмам стимулювання створення

робочих місць.

Так, в Угорщині податкові пільги роботодавцям надаються в залежності від регіональної специфіки. Тоді як в Будапешті або в західній частині країни така пільга (розміром 80%) надається за створення 300 робочих місць, у менш розвинених регіонах – за 150, а в регіонах з найнижчим рівнем розвитку – за 20. Однією з обов'язкових вимог є наявність серед працевлаштованих осіб 20% випускників закладів освіти. Надаються субсидії на навчання персоналу у розмірі від 25% до 90% загальних витрат на навчання (залежно розмірів компанії, місцезнаходження інвестиційного проекту тощо).

У Чехії сума державних кредитів, призначених для створення нових робочих місць, також залежить від характеристик регіону. Так, у найбільш депресивних регіонах такі кредити можуть досягати 50 000 чеських крон (2000 євро) з розрахунку на одну працевлаштовану особу або 35% від вартості навчання вже працюючих на підприємстві осіб. На практиці, можливе поєднання перелічених заходів стимулювання, тобто роботодавець може розраховувати як на кредит на працевлаштування, так і кредит на навчання працівників. Залежно від регіону та рівня безробіття в ньому від 10% до 50% від суми витрат на навчання персоналу може бути компенсовано державними субсидіями.

У Польщі механізми мотивування роботодавців щодо працевлаштування та навчання персоналу є схожими, проте розмір таких грантів може сягати до 4000 євро або 50% видатків на перенавчання працівників.

У Болгарії також враховується регіональний аспект – податкові пільги для інвестиційних проектів застосовуються у регіонах із високим рівнем безробіття.

У Хорватії при створенні нового робочого місця можливо отримати одноразову дотацію в розмірі до 15 тис. хорватських кун (це складає

приблизно до 2000 євро) за працевлаштування однієї особи. Проте, при цьому контролюється кількість працівників у наступні роки – протягом найближчих трьох років вона не може бути зменшена. Навчання працівників також фінансується державою – може оплачуватись до 50% витрат на заходи з підготовки.

У розвинених країнах ЄС (наприклад, Німеччині, Франції) діє принцип солідарності, який полягає у наступному. Працюючі громадяни у випадку втрати роботи мають право на соціальний захист та соціальне забезпечення, що визначається розміром отриманого доходу. Непрацюючі громадяни мають гарантоване право на соціальну допомогу в розмірі прожиткового мінімуму.

І. Петрова, визнаючи важкодосяжність європейських стандартів та рівня оплати праці, а також соціального захисту в сучасних умовах соціально-економічного розвитку в Україні, обґрунтовує доцільність застосування такого інструменту захисту в цій сфері як гарантійні фонди. На думку дослідниці, в умовах порушення прав працівників на оплату праці (стосовно своєчасності її виплати та обсягу) такий інструмент виглядає привабливим [288].

Аналізуючи державну політику у сфері трудових відносин, дослідники [288] відзначають, що в більшості країн ЄС (включаючи Латвію, Литву, Польщу, Словаччину, Угорщину, Чехію) діють національні тристоронні органи, які виконують переважно консультативні та дорадчі функції, і лише в окремих випадках мають повноваження приймати рішення.

Зазвичай до складу таких органів входять офіційні сторони: представники уряду – профспілок – роботодавців. Проте, в окремих країнах, окрім трьох обов'язкових сторін, до їх складу можуть входити й інші структури. Так, до прикладу, в Естонії до представників сторін-учасників соціального діалогу входять добровільні професійні спілки, представники громадських організацій, інспекцій праці та судових органів.

В Україні Національна тристороння соціально-економічна рада також функціонує на засадах тристороннього представництва та була вперше утворена за пропозицією всеукраїнських профспілок, об'єднань роботодавців та КМУ як консультативно-дорадчий орган при Президентові України з числа представників КМУ, всеукраїнських професійних спілок та їх об'єднань, всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців відповідно до Указу Президента України “Про розвиток соціального діалогу в Україні” (втратив чинність) [482].

Національна тристороння соціально-економічна рада є дійсним членом Міжнародної асоціації соціально-економічних рад і подібних до них інституцій (МАСЕРПІ) з 2008 року. Головним напрямком роботи МАСЕРПІ є обмін досвідом між національними органами соціального діалогу у питаннях розвитку соціального партнерства у різних країнах світу, розробки підходів до вирішення найбільш гострих проблемних питань глобального розвитку, залучення соціальних партнерів до процесу державотворення та напрацювання пропозицій щодо формування державної політики у країнах, де функціонують соціально-економічні ради і подібні ним інституції.

Вдруге Національна тристороння соціально-економічна рада була утворена Президентом України в 2011 році як постійно діючий орган з метою ведення соціального діалогу в Україні відповідно до Закону “Про соціальний діалог в Україні” [333].

До основних завдань Національної ради належать: вироблення консолідованої позиції сторін соціального діалогу щодо стратегії економічного і соціального розвитку України та шляхів вирішення існуючих проблем у цій сфері; підготовка та надання узгоджених рекомендацій і пропозицій Президентові України, ВРУ та КМУ з питань формування і реалізації державної економічної та соціальної політики, регулювання трудових, економічних, соціальних відносин [333].

Для порівняння, в країнах ЄС до завдань аналогічних органів належить

значно ширше коло питань. Як відзначає І. Петрова, "...на відміну від функцій Національної тристоронньої соціально-економічної ради в Україні, країни Європейського Союзу обрали надзвичайно широкі рамки національного соціального діалогу, що виходять далеко за межі обговорення більш традиційних питань" [288]. До них належать державні соціальні стандарти та рівень оплати праці, видатки на соціальні потреби, розробка проектів законодавчих та нормативних актів з питань соціально-економічного розвитку тощо.

Отже, аналіз світової практики діяльності ДСЗ свідчить про наявність в різних країнах певних характерних рис і відмінностей, які пов'язані з соціальними, політичними та економічними умовами, історично сформованими традиціями тощо. У кожній окремій країні система сервісної діяльності ДСЗ базується на сукупності різних програм та заходів сприяння зайнятості населення.

Зарубіжний досвід демонструє, що значна увага приділяється заходам активної політики зайнятості. ДСЗ переорієнтовують свою діяльність на активну політику зайнятості та, відповідно, обмежують заходи пасивної політики зайнятості до рівня мінімально-достатнього для стимулювання безробітних осіб до пошуку роботи.

Цілком очевидно, що вибір стратегії діяльності ДСЗ залежить від моделі ринку праці, що сформувалась у країні. Вважаємо, що модель ринку праці України можливо схарактеризувати як змішану, враховуючи наявність ознак та деяких рис різних розглянутих нами світових моделей (європейська; англосаксонська; китайська). Це ще раз підтверджує доцільність поглибленого вивчення зарубіжного досвіду з цих питань та імплементації кращих практик сприяння зайнятості населення.

Окремий дослідницький інтерес становить інституційний характер та статус ДСЗ, її роль та місце в системі публічного управління в країні. Подальший аналіз та визначення особливостей сервісної діяльності ДСЗ в

нашій країні потребує чіткого визначення ролі цієї інституції як інструмента реалізації політики зайнятості та забезпечення функціональної ефективності ринку праці.

Висновки до розділу 2

Результати аналізу ситуації на ринку праці засвідчили про наявність проблем, що обумовлюють потребу вдосконалення механізмів, технологій та методів сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення, зокрема впровадження нових підходів у наданні послуг безробітним громадянам та роботодавцям. У таких складних соціально-економічних умовах одним з пріоритетних завдань здійснення органами публічної влади сервісної діяльності є надання допомоги у працевлаштуванні в прищвидшені терміни, реалізація персоніфікованого підходу в наданні послуг клієнтам, насамперед з числа безробітних громадян. Одним з головних завдань стає надання оперативної допомоги у працевлаштуванні, особливо тим категоріям громадяни, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню.

З'ясовано, що органами публічної влади, які безпосередньо реалізують політику у сфері зайнятості населення напрацьовано технологічні засади надання відповідних послуг, у т. ч. розроблено алгоритми дій та визначено конкретні процедури та операції, які знайшли відображення в технологіях обслуговування безробітного населення. Технічне підґрунтя надання послуг у сфері зайнятості населення сформовано у вигляді ЄІАС. Якість послуг, що надає ДСЗ населенню і роботодавцям, багато в чому визначається змістом процедур і операцій, виконуваних спеціалістами ЦЗ. Починаючи з 2000 року всі ЦЗ України базового рівня у процесі надання послуг шукачам роботи і роботодавцям користуються ЄТОНН, а з 2007 р. – ЄТНаСП, які на етапі становлення ДСЗ продемонстрували високу ефективність і набули визнання як спрямовані на профілактику безробіття, прискорення працевлаштування і

скорочення терміну укомплектування вакансій. Водночас, розвиток цифрового суспільства, автоматизація та роботизація виробництва обумовили кардинальну зміну ситуації на ринку праці, появу нових вимог до робочої сили. Задоволення вимог суспільного розвитку, у таких умовах, потребує клієнто-орієнтованого, персоніфікованого підходу у наданні послуг усім категоріям клієнтів сервісних інституцій у сфері зайнятості населення, спрямування зусиль спеціалістів на забезпечення потреб шукачів роботи та роботодавців з урахуванням їх особливостей.

Обґрунтовано особливості сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення, яка за своїм характером має ознаки мультисервісної. Мультисервісна діяльність у сфері зайнятості населення розглядається як діяльність з надання послуг різного функціонального спрямування (одночасно), що передбачає реалізацію комплексу заходів, зокрема превентивних, спрямованих на надання допомоги особам, які перебувають у пошуку роботи та на реалізацію державних гарантій соціального захисту громадян від безробіття. Основними видами таких послуг є: професійна підготовка або перепідготовка, підвищення кваліфікації у навчальних закладах та на базі ПОУ; профорієнтація; пошук підходящої роботи та сприяння у працевлаштуванні, у т.ч. шляхом організації громадських робіт для безробітних у порядку, встановленому КМУ; надання компенсації роботодавцям, які працевлаштовують громадян з категорії тих, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню (молодь; діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування; особи з інвалідністю; учасники бойових дій та ін.); надання компенсації роботодавцям – суб'єктам малого підприємництва, які працевлаштовують безробітних; надання ваучера для підтримання конкурентоспроможності окремих категорій громадян шляхом перепідготовки, спеціалізації, підвищення кваліфікації за професіями та спеціальностями для пріоритетних видів економічної діяльності; здійснення заходів сприяння зайнятості ВПО; інформаційні та консультаційні

послуги, пов'язані з працевлаштуванням.

Вивчення досвіду розвинутих країн світу засвідчило, що в сфері зайнятості населення зберігаються тенденції застосування “активних” програм запобігання довготривалому безробіттю, профілювання, а також використання персоніфікованого, орієнтованого на клієнта підходу в роботі з безробітними (customer-based approach). Система сервісної діяльності ДСЗ країн ЄС та США базується на сукупності різних програм та заходів сприяння зайнятості населення. Однак, як демонструє зарубіжний досвід, всі ДСЗ переорієнтовують свою діяльність на активну політику зайнятості та обмежують заходи пасивної політики зайнятості до рівня мінімально-достатнього для стимулювання безробітних осіб до пошуку роботи.

Основні положення, результати і висновки другого розділу дисертації опубліковано у працях [217; 373; 375; 378; 379; 393; 394; 398; 402; 406; 407; 408; 409].

РОЗДІЛ 3

МЕХАНІЗМИ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

3.1. Вплив світових соціально-економічних тенденцій на формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення

Аналіз стратегій розвитку країн ЄС, зокрема європейських цифрових стратегій, дозволяє виокремити ключові тенденції, що впливають на формування сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення та вибір відповідного інструментарію її реалізації.

Так, одним зі світових трендів є розвиток шерингової економіки (англ. Sharing economy). На ідеях шерингу, тобто спільного користування ресурсами, будується нова світова соціально-економічна система. Цей тренд передбачає не лише узгодження попиту та пропозиції за допомогою використання сучасних технологій, а й зміну концепції споживання. Цивілізація переживає революційний перехід від гіперспоживання, характерного для ХХ ст., до тренду ХХІ ст. – спільного споживання.

Хоча окремі незалежні експерти стверджують про відсутність перспектив економіки спільного користування, утім, світові тенденції “спрацьовують” на користь просування ідей шерингової економіки, оскільки населення Землі зростає значними темпами, прогнозується, що до 2050 року його кількість становитиме понад 9 млрд. осіб. Зважаючи на цей факт та посилення урбанізації населення, прогнозованою є потреба спільного використання ресурсів і послуг [479].

Розвиткові шерингової економіки сприяє також розшарування суспільства, збільшення нерівності у доходах громадян, що змушує до

економії та спільного використання ресурсів.

Нині, з використанням цифрових технологій, створено сотні сервісів, на зразок Airbnb, BlaBlaCar, Uber, які стають платформою для обміну ресурсами, спільного використання товарів і послуг, забезпечуючи необхідні комунікації споживачів, а також скорочення витрат або навіть отримання прибутку за рахунок здавання в оренду майна або надання послуг.

Поряд із розвитком шерингової економіки прогнозується розвиток циркулярної економіки – економіки замкненого циклу (від англ. Circular economy; Cyclic economy; Closed-loop economy), що базується на відновленні, повторному застосуванні ресурсів і навіть перетворенні відходів на ресурс. Це зумовлено тим, що вимогою часу стає екологічна безпека, зважаючи на забрудненість навколишнього середовища та виснаженість природніх ресурсів.

Ресурсозбереження як наукова проблема стає об'єктом окремих досліджень. Наприклад, питанням удосконалення механізму формування ефективної державної політики ресурсозбереження присвячено дисертаційне дослідження українського науковця О. Хадарцева [487]. Л. Сергієнко в дисертаційному дослідженні “Впровадження циркулярної економіки в Україні: державно-управлінський аспект” [416, с. 16] визначає три основні типи проблем, що сформували передумови переходу до циркулярної економіки: проблему лінійного типу виробництва, його низької ефективності у використанні матеріальних ресурсів та формування значного обсягу відходів; проблему ресурсів, включаючи їх нераціональне використання, зниження запасів, нерівномірний розподіл і споживання; проблему забруднення навколишнього середовища, що включає глобальні проблеми зміни клімату, погіршення екологічної ситуації, нагромадження значних обсягів відходів.

З погляду реалізації державної політики, державної стратегії, на національному (макроекономічному) рівні автор розглядає циркулярну

економіку як систему економічних відносин у контексті виробництва/повторного виробництва продукції, її розподілу, споживання, використання/повторного використання, ремонту, збирання та рециклінгу, що забезпечують обіг ресурсів у циклічному форматі, та як інструмент вирішення основних проблем забруднення навколишнього середовища з одночасним забезпеченням економічного зростання й отриманням позитивного соціального ефекту [416, с. 37].

Впровадження моделі циркулярної економіки, економіки замкненого циклу, яка базується на відновленні, повторному застосуванні ресурсів, і, навіть, перетворенні відходів на ресурс, вважається найбільш вдалим шляхом до стійкого економічного зростання через збереження ресурсів і матеріалів. Серед завдань впровадження моделі циркулярної економіки: екологічність виробництва продукції і її споживання та енергоефективність, які в кінцевому рахунку мають сприяти розв'язанню більш глобальних завдань зі збереження природних ресурсів, уникнення їх виснаження тощо.

Для того, щоб циркулярна економіка, як абсолютна нова, але затребувана часом модель взаємовідносин у суспільстві (включаючи діяльність органів публічної влади, поведінку виробників та споживачів продукції) знайшла практичне втілення та вирішувала свої основні завдання, важливо забезпечити ефективну взаємодію та співпрацю всіх сторін. Органи публічної влади, у процесі своєї діяльності, мають гарантувати захист прав та інтересів громадян, їх безпеку, першочергово враховувати їх потреби у процесі реалізації державної політики. У той же час – підтримувати, стимулювати впровадження інновацій, забезпечити гнучкість регулювання, відкритість до впровадження нових технологій, а також підтримувати фундаментальні та прикладні наукові дослідження, сприяти втіленню відповідних бізнес-ідей тощо. Наукові школи, в свою чергу, мають забезпечити підґрунтя для подальшої реалізації нових виробничих ідей та можливість інноваційного оновлення економіки.

З наукової точки зору проблематика формування моделі “циркулярної економіки”, побудови нових типів взаємовідносин та соціально-економічних зв’язків у межах цієї моделі є досить новою. Недостатньо опрацьовано її вплив на сферу зайнятості населення, потребують вироблення нових підходів та напрацювання сучасних концептуальних положень формування та реалізації державної політики.

Хоча сама ідея економіки замкненого циклу відносно не нова і виникла кілька десятиліть років тому. Але зараз людство все частіше стикається з проблемами, що змушують замислюватись над коригуванням ланцюжка “ресурси – товари – відходи” та відповідним чином вибудовувати державну політику.

Українські вчені у своїх наукових розвідках, спираються на світові досягнення у пошуках шляхів побудови нової економічної моделі. Так, І. Зварич, розкриваючи особливості формування парадигми “циркулярного мислення” та концепції циркулярної економіки, аналізує стратегії та цільові орієнтири циркулярної економіки різних країн (Австралія, Данія, Канада, Люксембург, Нідерланди, США, Швеція, Шотландія, Японія) [115]. Вченою проведено аналіз особливостей імплементації основних ідей та підходів циркулярної економіки у різних країнах на принципах 3R: скорочення (Reduce), повторне використання (Reuse) та переробка матеріалів (Recycle) і запропоновано четвертий принцип – глобальної соціальної корпоративної відповідальності (Responsibility) – як обов’язковий при формуванні глобальних циркулярних ланцюгів [116].

Л. Мусіна (Міністерство економічного розвитку та торгівлі України) і Т. Кваша (Український інститут науково-технічної експертизи та інформації Міністерства освіти і науки України) у співпраці з експертами проекту “Ресурсоефективне та чисте виробництво” в рамках програми EaP GREEN “Екологізація економік країн Східного партнерства Європейського Союзу”, що охоплює шість країн Східного партнерства ЄС: Вірменію, Азербайджан,

Білорусь, Молдову, Грузію та Україну, розкривають основні принципи побудови моделі циркулярної економіки, роблячи акцент на еко-інноваціях як ключовому засобі реалізації цих принципів [155; 261].

Тобто, концепція “економіки замкненого циклу” розглядається в наукових та науково-практичних джерелах з точки зору побудови сучасних моделей економічного розвитку, забезпечення ресурсоефективності виробництва, з точки зору вирішення проблем екології тощо. Водночас, в теорії публічного управління ця наукова проблематика не знайшла належного відображення. Незважаючи на окремі ґрунтовні дослідження, вивчення особливостей реалізації нових моделей соціально-економічного розвитку в Україні з управлінської точки зору не набуло системного характеру. Напрями реформування державної політики у забезпеченні реалізації підходів циркулярної економіки визначено у роботі Л. Сергієнко. Авторкою запропоновано комплексний механізм формування та реалізації державної політики циркулярної економіки, впровадження якого пов’язується з забезпеченням екологічної безпеки, економічного добробуту та соціального розвитку. Державна політика циркулярної економіки у роботі розглядається як “комплекс послідовних дій органів державної влади та засобів досягнення поставлених цілей у напрямку забезпечення економічного зростання та соціального розвитку без шкоди навколишньому середовищу...” [416, с. 135].

“Циркулярну економіку” (circular economy) та “економіку спільного використання” (sharing economy) вважають спорідненими явищами. Ідея циркулярної економіки полягає в тому, що після свого споживання товари повертаються в новий цикл виробництва і повторно переробляються. Взаємозв’язок між “циркулярною економікою” та “економікою спільного користування” полягає в тому, що на зміну ідеї володіння речами, приходиться ідея спільного використання чи повторного використання. Від традиційного економічного укладу ці явища відрізняються тим, що “...сучасним людям

потрібне не так володіння речами, як можливість щось зробити завдяки цим речам” [110].

У бізнес-середовищі ідея повернення у цикл виробництва спожитих речей та їхньої переробки знаходить все більшого поширення. Економіка замкненого циклу та економіка спільного використання вже “кинули виклик” традиційній економіці, де компанії в повній мірі володіли ресурсами. Нині, за нових моделей, активи можуть не належати компаніям, а працівники можуть не перебувати в штаті. Виникають та набувають поширення нові форми та види зайнятості (фріланс, аутстафінг та ін.).

Як зазначає В. Єрмоленко, ці компанії вчаться швидше, ніж інші за рахунок більшої взаємодії, залучення широкого кола осіб, можливості порівнювати і застосовувати кращі практики, адаптуватися до навколишнього середовища, тобто, швидше розвиваються, швидше зростають та швидше адаптуються до середовища [109].

Отже, на зміну існуючим моделям традиційної економіки в розвинених країнах активно приходять нові – спрямовані на забезпечення економічного зростання та добробуту населення при одночасному гарантуванні екологічної безпеки, ефективному використанні ресурсів та стимулюванні впровадження інновацій у сферах виробництва та надання послуг.

Аналізуючи вплив нових економічних моделей на сферу зайнятості населення, варто відзначити наступне. Позитивний ефект циркулярної економіки можливий завдяки тому, що така модель економіки має на меті збільшити термін використання продукту на кожному етапі і, навіть, після закінчення терміну його експлуатації. Таким чином, нові ланки виробничого циклу, забезпечать створення нових робочих місць. Передбачається також, що однією зі змін соціально-економічної системи стане продаж не товару, а послуг з його використання. Нові види робіт потребуватимуть фахівців високого рівня кваліфікації.

У нашій країні, на рівні державної політики, державної стратегії,

досліджувана нами економічна модель не знайшла поки що достатньої підтримки як спосіб забезпечення економічного зростання та соціального розвитку. Разом з тим, українські вчені визначають основні проблеми сьогодення, які змушують замислитись над потребою впровадження моделі циркулярної економіки: низька ефективність лінійного типу виробництва у частині використання матеріальних ресурсів та формування значного обсягу відходів; нераціональне використання ресурсів, нерівномірний їх розподіл та споживання; забруднення навколишнього середовища, глобальні проблеми зміни клімату, погіршення екологічної ситуації, накопичення значних обсягів відходів [416, с. 16].

Циклічна економіка або економіка замкненого циклу, і як соціально-економічна концепція, і як об'єкт наукових досліджень, очевидно, знаходитиме часом підтримку, часом супротив. Оскільки її пріоритети та акценти, порівняно з підходами традиційної класичної економіки, є зовсім іншими (екологічність, енергоефективність, ресурсозбереження, безвідходні технології тощо), науковці й практики, що звикли мислити категоріями валового внутрішнього продукту (ВВП) як матеріального виміру рівня розвитку країни, очевидно, будуть осмислювати цю концепцію через усталену економічну логіку та призму фінансових категорій. Однак результати останнього Всесвітнього економічного форуму підтверджують, що людство замислилось над зміною підходів у визначенні пріоритетів соціально-економічного розвитку, у т. ч. щодо оцінювання розвитку країн. На зміну класичному показникові економічного розвитку ВВП запропоновано альтернативний показник інклюзивного розвитку.

Альтернативну систему оцінки економічного розвитку країн уже представили на Всесвітньому економічному форумі 2018 року. Її називають більш сучасним аналогом ВВП – головного економічного показника, за яким визначається положення країни в світі. Це індекс (або рейтинг) інклюзивного розвитку (Inclusive Development Index). Експерти вважають, що він повинен

інформувати суспільство і сприяти стійкому й інклюзивному економічному зростанню.

Цей показник враховує не лише ВВП, а й ще 11 параметрів, тобто більш повно відображає реальний стан справ в країні, а не тільки її виробничі потужності. У ньому 12 показників, які розділені на три групи:

– I група показників – характеризує рівень зростання та розвитку: ВВП на душу населення (в доларах США); продуктивність праці – ВВП на одного працівника (в доларах США); очікувана тривалість здорового життя (у роках); зайнятість населення (у відсотках).

– II група показників – має на меті оцінювання інклюзивності: коефіцієнт розшарування суспільства за доходами (від 0, тобто без розшарування, до 100); рівень бідності (у відсотках); коефіцієнт розшарування суспільства за розподілом багатства (від 0, тобто без нерівності, до 100); середній дохід (у доларах США).

– III група показників – характеризує наступність поколінь і стійкість розвитку: скориговані чисті заощадження (у відсотках від валового національного доходу); парникова інтенсивність ВВП (в кілограмах викидів CO₂ на долар); державний борг (у відсотках від ВВП); коефіцієнт демографічного навантаження (у відсотках).

З сукупності усіх наведених показників спочатку складаються групові індекси, а потім вираховується підсумковий – за визначенням їх середнього арифметичного значення [39; 480].

Варто відзначити, що оцінювання за комплексом наведених показників, представило світові абсолютно нових лідерів розвитку, ніж оцінювання країн за виробничою потужністю. Так, до прикладу, Норвегія, Люксембург і Швейцарія утримують лідерство і за показниками ВВП, і за індексом інклюзивного розвитку. Але, є приклади протилежні: Ісландія за рейтингом інклюзивного розвитку займає друге місце (тоді як за показником ВВП дванадцятье), Азербайджан – третє місце (за ВВП двадцять шосте). А США

знаходяться на 23-му місці (з 30 розвинених країн) за рейтингом інклюзивності, тоді як за показником ВВП, як правило, займають лідируючі позиції в світі. Це пояснюється розшаруванням суспільства, високим ступенем нерівності, відносно невисокими показниками тривалості життя, а також великим розміром державного боргу [39; 480].

Аналіз ключових ініціатив Всесвітнього економічного форуму засвідчив стурбованість світової спільноти впливом прискорених темпів розвитку технологій на зайнятість населення і ситуацію на ринку праці, а також можливими ризиками для урядів, громадянського суспільства та бізнес-середовища. Особлива увага приділяється напрацюванню інструментарію для управління переходом у “новий світ роботи”, вироблення державної політики в сфері зайнятості населення.

Окрім перерахованих світових трендів, вибір інструментарію реалізації сервісно-орієнтованої політики держав зумовлюється тенденціями розвитку цифрових технологій, роботизації, штучного інтелекту тощо. Сучасні цифрові сервіси, що можуть застосовуватись у наданні державних послуг, створюють можливості для ефективної комунікації надавачів та отримувачів послуг, підвищення якості та доступності послуг.

Необхідність напрацювання національної стратегії цифрового розвитку України зумовлює потребу вивчення досвіду розвинених країн світу, зокрема країн ЄС, та аналізу доцільності його застосування для вирішення завдань із формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики України.

Спрямованість на максимальне забезпечення потреб отримувачів державних послуг, сервісно-орієнтована діяльність державних інституцій – світова тенденція в реалізації державної політики на вимогу часу. Уряди розвинених країни все більше уваги надають цій проблемі. Так, у Великій Британії Government Digital Service (аналог Державного агентства з питань електронного урядування України) – урядова установа, що формує політику у сфері цифрового розвитку, розробляє єдину платформу з надання

державних послуг громадянам країни [256; 551] та стандарти цифровізації державних послуг у вигляді вимог до порядку створення електронних державних сервісів, включаючи оцінювання їх потреби, супровід отримання різними категоріями населення тощо. Однією з ключових вимог до цифрових державних сервісів визначено розуміння потреб користувачів, постійне дослідження їхніх потреб, а також дотримання безпеки, приватності тощо.

Аналізуючи вищеокреслені світові тенденції, приходимо до висновку, що економічна система України неминуче зазнаватиме змін. Адже у сучасному глобалізованому світі жодна країна не може існувати відмежовано від інших, а особливо країна, яка прагне приєднання до європейського, у т. ч. економічного простору. З огляду на це, має вибудовуватись відповідна державна політика та має здійснюватися вибір інструментарію її реалізації. Серед основних завдань держави, також, підтримання наукових пошуків, спрямованих на вирішення актуальних завдань побудови інноваційної соціально-економічної моделі та системи взаємовідносин суспільства, держави і бізнесу.

Разом з тим, подальше розгортання комплексу технологічних змін у вигляді четвертої промислової революції забезпечує оптимістичні прогнози щодо створення робочих місць. Незважаючи на застереження на зразок “машини замінять людей на виробництві”, “роботи виконуватимуть роботу за людей”, вбачається можливість створення нових робочих місць. Підставами для цього є очікування та прогнози щодо виробництва сучасного обладнання та матеріалів. Зростаючий потенціал робототехніки дозволяє передбачити можливість підвищення продуктивності праці, а не скорочення робочих місць.

На думку вчених, реакцією на розгортання четвертої індустріальної революції є глобальна цифровізація суспільства [148]. “При системному державному підході цифрові технології будуть значно стимулювати розвиток відкритого інформаційного суспільства як одного з істотних факторів

розвитку демократії в країні, підвищення продуктивності, економічного зростання, а також підвищення якості життя громадян України” – зазначено в Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки [188]. Відкритість, оперативність і чіткість, доступність, інклюзивний розвиток та інновації, залучення громадян – всі ці управлінські принципи пов’язують з передумовами зростання української економіки [165]. Цифровий капітал уособлений у відповідних технологіях, людських навичках, базах даних, обчислювальних потужностях, розрахункових алгоритмах стає економічним базисом формування цифрового суспільства. Водночас в Україні існує невирішена проблема його ефективного використання, вважають науковці [227, с. 5].

Впровадження енергоефективних та ресурсозберігаючих технологій, цифровізація виробничих процесів, розвиток мехатроніки та робототехніки – у своїй сукупності – можуть розглядатися як рушійні сили підвищення рівня зайнятості населення. Однак, потребують фахівців лише високого рівня кваліфікації, здатних створювати сучасні автоматизовані виробничі системи та управляти ними. Тобто сфера виробництва потребуватиме фахівців все вищого рівня кваліфікації, зокрема інженерних, технічних спеціальностей.

Проблеми ресурсоефективності та екології, поряд з активним розвитком smart-технологій, очевидно, змінять не лише виробничі технології, а й матеріали, способи будівництва тощо. Вже зараз з’являються нові види робіт, пов’язані з монтажем, обслуговуванням та ремонтом енергоефективного обладнання, поширення якого обумовлюється потребою використання відновлюваних джерел енергії. Виконання цих робіт також потребує робочої сили відповідної якості.

Можливо припустити, що практика “спільного користування”, “повторного, циклічного використання” продукції призведе до зменшення кількості робочих місць у торгівлі через зниження попиту на певні види товарів. Водночас, потребуватиме фахівців з питань виготовлення та

споживання екологічної продукції. У цій сфері також очікується зростання зайнятості, пов'язане з поширенням онлайн-торгівлі та застосуванням аналітики цифрових даних для забезпечення персоніфікованого сервісно-орієнтованого підходу до споживачів.

Отже, впровадження підходів економіки замкненого циклу, шерингової економіки може забезпечити позитивний потенціал для радикальної трансформації сфери зайнятості упродовж найближчих років.

Наукові роздуми над тим, якою має бути державна політика в умовах стрімкого розвитку нових технологій, сповнюють публікації вчених сучасності. Так, С. Ранчорас замислюється над тим, що регулювання, зокрема законодавче, нормативно-правове, може навіть уповільнювати інновації. Часто поступовий характер регулювання не встигає за швидкими темпами нових технологій. Останніми роками підхід урядів до інновацій значно змінився. Їх просування та економічне зростання включено до переліку пріоритетів багатьох урядів. Однак, як стверджує науковець, регулювання та управління можуть відігравати різну роль – або перешкоджати, або стимулювати, залежно від використовуваних інструментів. Можуть створювати або, навпаки, знищувати стимули для інновацій, прискорювати або затримувати їх утілення, адаптуватися до швидкості інноваційного процесу або відставати [536].

Ключова думка публікації авторки полягає в тому, що сучасне державне регулювання має набути характеристик інноваційно-сприятливого (дружнього), тобто “innovation-friendly regulation”. Цим же терміном (“innovation-friendly regulation”) оперує у своєму виступі на Всесвітньому економічному форумі 2018 року британський політик, Прем'єр-міністр Об'єднаного королівства Тереза Мей, стверджуючи, що Велика Британія має стати лідером інноваційно-дружнього регулювання в сучасному цифровому світі. Політик наголошує, що Велика Британія вже визнана першою у світі, зважаючи на її готовність застосовувати штучний інтелект у наданні

державних послуг [549].

З метою подальшого з'ясування шляхів вдосконалення механізмів сервісної діяльності у сфері зайнятості населення проаналізуємо особливості та визначимо передумови формування та впровадження концепції інноваційно-сприятливого (дружнього) регулювання (“innovation-friendly regulation”). Її сутність полягає в застосуванні урядами стратегії регулювання, сприятливого для інновацій. Державне регулювання в різних галузях і сферах має бути відкритим для розуміння переваг цифрових технологій, одночасно гарантуючи безпеку та захист громадян. У такому середовищі як провідні компанії, так і науковці, дослідники зацікавлені розробляти, апробувати, упроваджувати, продавати свої ідеї, товари та послуги. Одним з основних завдань урядів, а також завдань промисловості є створення умов для розвитку галузі штучного інтелекту. Значна увага надається розвитку цифрових навичок, координації, узгодженій взаємодії теоретичних знань і практики.

Таким чином, широке впровадження сучасних технологій є підставою для застосування підходів “innovation-friendly regulation”, і в той же час навпаки: окремі інновації, наприклад “Інтернет речей” (англ. Internet of Things, IoT), вважаються винаходом, результатом “innovation-friendly regulation”.

Оскільки величезний потенціал технологій, окрім значної кількості переваг, може в собі мати й певні ризики – їх переважно вбачають у втраті робочих місць людьми (насамперед для працівників низької кваліфікації) внаслідок поширення роботизації та використання штучного інтелекту у виконанні багатьох виробничих дій, – країни-лідери цифрового розвитку відводять серед завдань уряду особливе місце питанням захисту громадян, побудові національних систем перепідготовки, навчання впродовж всієї кар'єри [549].

З метою допомоги громадянам (аби уникнути перешкоджання розвитку

технологій та гарантувати безпечне майбутнє) уряди європейських країн вдаються до реалізації на практиці різноманітних механізмів захисту.

У цьому контексті слід відзначити таку форму соціального забезпечення, як безумовний базовий дохід або гарантований мінімум доходів (англ. *Guaranteed minimum income*). Вона передбачає, що державою (за рахунок ресурсів, що їй належать) виплачується гарантований законом безумовний мінімум грошового забезпечення кожному громадянину. Так, пілотний проект з виплати безумовного базового доходу розпочато в деяких країнах, наприклад Фінляндії. Швейцарія стала першою країною у світі, де було проведено референдум з цього питання. Переважна більшість опитаних (77%) відмовилися від запровадження такого механізму [49].

Хоча результати проведеного аналізу наукових робіт вітчизняних учених змушують замислитися над можливістю застосування безумовного базового доходу і в Україні [293; 443], однак, на наше стійке переконання, така соціальна ініціатива в нашій країні є передчасною.

Водночас інноваційний “прорив” в умовах розвитку глобалізованого цифрового суспільства можливий лише за умов напрацювання відповідної державної стратегії, вибору оптимального інструментарію реалізації сервісно-орієнтованої державної політики та інноваційно-сприятливого (дружнього) регулювання (“*innovation-friendly regulation*”). Окрім нормативного врегулювання, одним із напрямів реалізації сервісно-орієнтованої державної політики, на наше переконання, має стати стимулювання інноваційного розвитку, технологічного суперництва, поширюючи цей вплив на бізнес-середовище, розвиваючи державно-приватне партнерство. В окремих випадках доцільним є взяття державою на себе ризиків упровадження інновацій, які бізнес розглядає як надмірні.

Однією з ініціатив Всесвітнього економічного форуму у Давосі у 2018 році стала “Формування майбутнього освіти, гендерної політики та сфери прикладання праці”. Розглядаючи тенденції, які вплинуть у майбутньому на

сферу праці та зайнятості населення, експерти одночасно висловили стурбованість впливом прискорених темпів розвитку технологій на зайнятість населення (професійні завдання, які раніше виконувались людиною, все частіше цифровізуються і роботизуються) та подальшими ризиками для урядів, суспільства та бізнес-середовища. Крім того, значний вплив на майбутнє сфери праці чинять глобалізація, демографія, зміна клімату та геополітичні перетворення.

Проект “Підготовка до майбутньої роботи”, що започаткований у рамках згаданої ініціативи Всесвітнього форуму, спрямовано на забезпечення чіткості поляризованих та невизначених питань щодо майбутнього сфери праці шляхом розповсюдження доступних, збалансованих знань, напрацьованих у різних галузях, а також розробки пропозицій для сприяння розвитку бізнесу та діяльності урядів у нових умовах.

Проект містить три важливі складові:

1. Розроблення сценаріїв майбутнього: розробка потенційних (але реалістичних) уявлень про майбутнє, які показують як може виглядати робоче середовище, з урахуванням різних чинників та вибору варіантів політики. Ці сценарії допоможуть формувати інші дії у цьому проекті.

2. Огляд можливостей перенавчання та перекваліфікації (reskilling) та змінювання видів робіт у сучасному виробничому просторі: розглядаються варіанти формування необхідних навичок та компетенцій у сфері розвитку людського капіталу з урахуванням змін промисловості. На меті – співпрацюючи з широким колом постачальників даних, запропонувати реалістичний, конкретний погляд щодо реагування на вимоги сьогодення стосовно необхідності перенавчання та перекваліфікації (reskilling), формування та розвитку нових навичок; забезпечити зростання кількості робочих місць та розвиток галузей.

3. Напрацювання інструментарію для управління переходом, діалогу та конкретних дій. На меті – розроблення конкретного інструментарію, який

буде запропоновано управлінцям, тим, хто виробляє політику, лідерам галузей для керівництва переходом у “новий світ роботи”, вирішення нагальних проблем у найближчій перспективі, а також визначення довгострокових можливостей реагування на виклики [534].

На Всесвітньому економічному форумі висловлено бачення потенціалу створення робочих місць внаслідок подальшого розгортання комплексу технологічних змін у вигляді четвертої промислової революції. При цьому, відзначено вплив таких технологій, як аналіз Великих Даних (Big Data), мобільний Інтернет, Інтернет речей та робототехніка. Проте найбільш значущими чинниками впливу на стан ринку праці названо чинники демографічного та соціально-економічного характеру (зокрема, збільшення кількості середнього класу на ринку, зростання економічних можливостей та прагнення жінок, покращення умов зайнятості молоді). Геополітичні зміни також розглядаються як один із чинників впливу на створення робочих місць.

Оприлюднено погляди щодо рушійних сил змін у сфері зайнятості у розрізі окремих груп робіт та професій. Очікується значне зростання зайнятості в архітектурних та інженерних, комп’ютерних та математичних групах професій, помірне зниження ролі виробництва продукції та суттєве зниження ролі адміністрації. Інші великі групи споріднених професій, пов’язаних з розвитком бізнесу та фінансовими операціями, торгівлею, а також будівництвом та використанням природніх копалин, мають, загалом, планомірні прогнози щодо зайнятості в цих сферах.

Очікується глобальне зниження загального обсягу ролі виробництва, зумовлене технологіями заміщення робочої сили, такими як “адитивне” виробництво та друк у форматі 3D, а також більш ресурсозберігаючим використанням продуктів, зниженням попиту в суспільстві, старінням та загрозам діяльності світових ланцюжків постачання через геополітичну мінливість. Деякий обережний оптимізм виправданий через збільшення попиту на виробництво сучасних матеріалів та порівняно сприятливі

очікування щодо робототехніки, що вказує на потенціал останньої для підвищення продуктивності праці, а не на зміну кількості робочих місць.

І навпаки, 3D-друк, ресурсозбереження, сталє виробництво та робототехніка вже розглядаються як потужні рушійні сили зростання зайнятості населення у групі споріднених професій в архітектурі та інженерних галузях у зв'язку з постійною та швидко зростаючою потребою у кваліфікованих фахівцях та спеціалістах, здатних створювати та управляти сучасними цифровізованими виробничими системами. Очікується, що це призведе до перетворення виробництва у висококваліфікований сектор, де на висококваліфікованих інженерів є сильний попит, щоб зробити промисловий Інтернет речей реальністю.

Майбутнє інших груп споріднених професій, зважаючи на ці ж чинники, мінливе. Наприклад, діяльність у сфері монтажу та технічного обслуговування очікує значне підвищення продуктивності та зростання “зелених” робочих місць, таких як монтаж, модернізація, ремонт та обслуговування інтелектуальних лічильників та технологій використання відновлюваних джерел енергії в житлових та офісних будівлях, але можливі перешкоди їх розвитку, з огляду на збереження ефективності Інтернету речей та заміни ним певної частини робочої сили.

Подібним чином, незважаючи на деякі проблеми, глобальна демографічна ситуація буде впливати на збереження попиту на робочі місця у сфері будівництва та видобутку. Очікується, що ресурсоефективність стане ще одним ключовим чинником сприяння розвитку цієї групи професій, принаймні у випадку будівництва – у створенні нового та вдосконаленні існуючого житлового фонду використовуватимуться нові способи будівництва, матеріали та підходи.

Цифровізація процесів купівлі та інтелектуального управління запасами через датчики та інші додатки Інтернету речей – це деякі чинники, які, як очікується, призведуть до зниження попиту у групах професій з

продажу та пов'язаними з ними робочими місцями. Очікується також, що споживча етика та практика “зеленого” споживання негативно позначатимуться на традиційних ролях цієї групи професій, хоча, можливо, це призведе до підвищення кваліфікації працівників, які володіють навичками акредитації та консультування щодо екологічних продуктів. Очікується найбільше зростання зайнятості населення в секторі, пов'язаному з переходом на онлайн-торгівлю та застосуванням аналітики Великих Даних (Big Data), щоб отримувати та застосовувати дані клієнтів та забезпечити персоніфікований, клієнто-орієнтований досвід торгівлі.

Ще дві групи професій, які характеризуються загальними середніми перспективами зайнятості протягом наступних років є бізнес і фінансові операції та управління. На кожен з них впливає дуже широкий спектр чинників, що зумовлюють масштаби цифрової трансформації та потреби підвищення кваліфікації працівників у цих групах професій, що спостерігатимуться в найближчі роки.

Значне зростання зайнятості населення в комп'ютерній та математичній групі професій обумовлене зовнішніми тенденціями, такими як швидка урбанізація в країнах. Компанії різних галузей прагнуть залучити спеціалістів, які можуть допомогти їм застосовувати такі інструменти, як аналіз Великих Даних та візуалізацію даних, щоб краще зрозуміти і впоратися з цими проблемами.

Найбільше скорочення зайнятості у групі професій очікується в адміністративній сфері, на яку буде негативно впливати чинник технологічних тенденцій (мобільний Інтернет та хмарні технології, аналіз Великих даних та Інтернет речей, а також ресурсоефективність), які можуть призвести до зменшення потреб у працівниках у цій сфері.

Важливо, що респонденти очікують порівняно невеликий вплив на зайнятість населення двох тенденцій, яким наразі приділяють значну увагу. Очікувалось, що штучний інтелект та нові технології призведуть до

негативних результатів у сфері зайнятості в групах професій, пов'язаних з освітою та навчанням, юридичними, фінансовими та бізнес-операціями. Проте, респонденти не вірять, що ці технології найближчим часом матимуть достатньо масштабний вплив на рівень зайнятості населення у світі. Аналогічні висновки зроблено стосовно впливу економіки спільного споживання (шерингової економіки). При цьому, з'ясовано, що її розвиток може мати потенціал для радикальної трансформації зайнятості населення упродовж найближчих п'яти років в позитивному аспекті.

Аналіз засвідчив [339; 457; 463], що подальші зрушення у сфері зайнятості будуть складними та багатограними та обумовлюватимуться швидкістю технологічних перетворень, забезпеченням готовності трудових ресурсів до цих перетворень.

Сучасний стан соціально-економічного розвитку світу характеризується динамізмом і багатовекторністю. За таких умов відбуваються суттєві трансформації ринку праці, який є "живою" складовою національної економічної системи, змінюються форми і види зайнятості. Тому важливою соціокультурною функцією суспільних інституцій залишається надання людині допомоги у розвитку власного потенціалу, вироблення стратегії реагування на негативні події, засвоєння нових норм суспільного і громадянського життя у динамічно мінливому суспільстві. Ураховуючи надзвичайно стрімкий розвиток техніки та інформаційно-комунікаційних технологій, а також проблеми соціально-економічного становища в країні, передбачити ситуацію на ринку праці, майбутнього надзвичайно складно. Однак, вплив стрімкого розвитку техніки і технологій або, так званого технологічного прориву, на сферу зайнятості є очевидним. Він зумовлює суттєві зміни в організації виробництва товарів, надання послуг, появу нових сфер діяльності та трансформацію існуючих, а також зміну економічних відносин і оформлення нових ринків. Змінюється ринок праці, виникає потреба у нових компетенціях: одні професії зникають, інші –

з'являються. Вже сьогодні функціонують магазини без касирів, автомобілі без водіїв, з'явилися нові технології створення, розміщення, передавання та зберігання інформації (хмарні технології, віртуальна реальність), мови програмування тощо. А вдосконалення технологій навчання, розпізнавання голосу й постаті людини призводить до того, що роботи (штучний інтелект) починають замінювати людей навіть в професіях, які потребують взаємодії з клієнтами.

Серед ключових світових тенденцій розвитку, які впливатимуть на сферу зайнятості населення у майбутньому варто виокремити наступні.

Розвиток цифрових технологій, що змінює уявлення про комунікаційний простір та його можливості. Поява нових сервісів і технологій надають багато можливостей, яких не було декілька років тому: миттєва комунікація між користувачами незалежно від їхнього географічного місця розташування, можливості спільної синхронної та асинхронної роботи, якісно нові способи подання інформації та роботи з нею, доступність значних обсягів інформації для кожного тощо. Водночас їх стрімкий розвиток потребує підготовки фахівців нового покоління, здатних працювати з швидкозмінюваними технологіями.

Глобалізаційні та інтеграційні процеси – якщо оцінювати їх вплив на сферу зайнятості та розвиток ринку праці, варто відзначити посилення явищ економічної спеціалізації та територіального поділу праці: місцем виробництва конкретного обладнання чи техніки може бути не одна країна, а декілька, в кожній з яких виготовляються окремі деталі, що збираються в єдиний механізм за сотні або тисячі кілометрів від місця їх виготовлення. З одного боку – це створює можливості для вузької спеціалізації, а з іншого – зростають вимоги щодо уміння працювати в мультикультурному та багатомовному (вимагає знання іноземних мов) робочому середовищі.

Крім того, глобалізаційні процеси призводять до посилення конкуренції як серед виробників продукції та надавачів послуг, так і серед

претендентів на робоче місце.

Розвиток шерингової економіки є світовим трендом, що полягає в спільному користуванні ресурсами (наприклад, скороченні витрат або, навіть, отриманні прибутку за рахунок здавання в оренду майна або надання послуг). На ідеях шерингу будується нова світова соціально-економічна система. Це не просто поєднання наявних попиту та пропозиції за допомогою сучасних технологій. Це зміна концепції споживання. Цивілізація переживає революційний перехід від гіперспоживання, характерного для ХХ ст., до тренду ХХІ ст. – спільного споживання.

Зростання клієнто-орієнтованості – тенденція, що виникла і розвивається під впливом посилення конкуренції, насамперед в бізнес-середовищі. Вона являє собою інструмент управління взаємовідносинами з клієнтами, завдяки використанню якого компанія отримує можливість отримання додаткового прибутку за рахунок глибокого розуміння та ефективного задоволення потреб клієнтів. У державному секторі – це спрямованість на максимальне забезпечення потреб отримувачів державних послуг, сервісно-орієнтована діяльність державних інституцій.

Екологічна безпека – вимога часу. Виснаженість природних ресурсів, забрудненість навколишнього середовища – ці проблеми стали настільки відчутними для кожного громадянина, що інтегрувалися в процес підготовки різних фахівців і робітників у різних галузях.

Програмування, автоматизація виробничих процесів з одного боку призводять до витіснення людської праці та заміни її машинною. З іншого боку, поширення процесів автоматизації обумовлює ускладнення систем управління та вимагає відповідного супроводу й адміністрування, а тому потребує підготовки конкретних фахівців.

Роботизація, розвиток штучного інтелекту – цифровізація виробництва з використанням промислових роботів, застосування інтелектуальних робототехнічних комплексів неминуче призведе до зміни

професійно-кваліфікаційної структури робочої сили на ринку праці майбутнього [339; 457; 463].

Перераховані тенденції формують відповідні вимоги до професійних знань, умінь та навичок працівника, його затребуваності на ринку праці. Наступність у розвитку професій, обумовленість виникнення нових виробничих функцій та нових професій трансформацією раніше існуючих, дозволяє прогнозувати виникнення нових видів діяльності, появу певних компетенцій.

Визначальними чинниками впливу як на розвиток галузей виробництва, так і на формування необхідних компетенцій майбутнього є:

- розвиток цифрових технологій (виникають нові види комп'ютерного і мобільного обладнання: ноутбуки, КПК, смартфони, iPhone тощо; програмне забезпечення; різновиди безпроводного доступу до мережі Інтернет: WiFi, WiMAX, 3G, 4G, широкосмугові мережі тощо, нові технології сприйняття, у т. ч. віртуальна реальність);
- крос-функціональність (для більшості вакансій недостатньо мати ґрунтовні знання з однієї сфери, варто володіти знаннями з декількох галузей, а також іноземними мовами);
- мобільність (готовність до зміни сфери діяльності та навіть місця проживання в зв'язку з цим);
- нові форми зайнятості (фріланс, аутстафінг та ін.) тощо [338; 339; 346; 457].

Як засвідчили результати проведених за участі автора досліджень [339; 346; 457], у таких умовах необхідним є розвиток не лише так званих “твердих” (Hard skills), а й “м'яких” (Soft skills) навичок.

До “твердих” навичок відносять ті, які безпосередньо пов'язані з технікою виконання професійної діяльності, тобто професійні навички. Людина може доводити певну дію до автоматизму, використовуючи завчасно відомий шаблон. До таких навичок відносять: керування автомобілем,

програмування, шиття одягу за лекалами, а також володіння іноземною мовою, методом “сліпого” друку тощо.

До “м’яких” навичок відносять певні особистісні характеристики, які пов’язані з ефективною взаємодією з іншими людьми, це – людські якості. До них переважно відносяться комунікативні та управлінські вміння. Наприклад, знаходити підхід до людей, переконувати, зберігати позитивне ставлення, гнучкість поведінки, дотримуватися робочої етики, вміти вирішувати проблеми, встановлювати взаємовідносини, працювати в команді, слухати й розуміти співрозмовника, проводити переговори, презентації, вести дискусії тощо. “М’які” навички дозволяють бути успішним незалежно від специфіки діяльності та напряду, в якому працює людина.

У процесі виявлення тенденцій ринку праці, розвитку професій майбутнього, нами з’ясовано [339; 457; 463], що на замовлення компанії Microsoft, аналітики виявили 20 найбільш популярних навичок, які найчастіше вимагаються роботодавцями від кандидатів: 1) навички усного та письмового спілкування; 2) уміння працювати з Microsoft Office; 3) уважність до дрібниць; 4) здатність самостійно вирішувати завдання; 5) ініціативність, самомотивованість; 6) організаторські здібності; 7) здатність працювати у незалежному режимі; 8) уміння працювати з Microsoft PowerPoint; 9) управління проектами); 10) досвід діяльності, пов’язаної з продажами); 11) уміння виявляти й вирішувати проблеми); 12) орієнтація на обслуговування клієнтів; 13) уміння розподіляти час; 14) здатність до розвитку бізнесу; 15) аналітичні навички; 16) уміння працювати з Microsoft Word; 17) уміння розмовляти двома та більше мовами; 18) розвинені навички міжособистісного спілкування; 19) робоча етика; 20) уміння працювати в операційній системі Linux.

Перелік ТОП-5 навичок, які будуть необхідні у 2020 році, виглядає наступним чином: крос-культурна компетентність (уміння працювати у різних культурних середовищах); “обчислювальне мислення” (вміння

розуміти великі обсяги даних); знання нових медіа (вміння доносити через них свою думку, а також критично оцінювати і використовувати контент у нових медіа); крос-дисциплінарні знання (уміння розуміти різноманітні дисципліни); віртуальна колаборація (уміння продуктивно працювати у віртуальній команді).

Експертами запропоновано перелік навичок для 18-річних молодих людей. На думку експертів, для молоді важливо намагаться опанувати якомога більш широкий набір навичок, набуття яких не передбачено програмою навчання, але є притаманними для кожної професії. Це переважно комунікативні та управлінські вміння: встановлення відносин, робота в команді, навички переконання, слухання і розуміння співрозмовника, проведення переговорів, ораторське мистецтво, підготовка презентацій, ведення дискусій, вирішення проблем тощо [263].

За версією експертів Світового економічного форуму ТОП-10 навичок (здібностей) XXI сторіччя у 2020 році виглядає наступним чином [530]:

Емоційний інтелект – здатність усвідомлювати власні почуття і емоції, управляти ними та, використовуючи ці знання, взаємодіяти з іншими.

Здатність до ведення переговорів – уміння створювати належні робочі відносини та ефективно взаємодіяти з колегами, підлеглими, споживачами та партнерами з метою досягнення розуміння і підтримки на шляху до реалізації цілей організації, розробки політики та прийняття спільного рішення; вміння надавати інформацію колегам, підлеглим, споживачам та партнерам по телефону, у письмовій чи електронній формі; вміння проводити зустрічі.

Здатність оцінювати ситуацію та приймати рішення – уміння аналізувати ситуації, їх структури, визначати фактори впливу, тенденції розвитку; вміння обирати та погоджувати найкращі об'єктивні та неупереджені рішення або альтернативні варіанти досягнення поставленої мети шляхом аналізу, прогнозування та оцінки ситуації і проблем, що її спричинили (*ситуаційний аналіз, прийняття управлінських рішень*).

Когнітивна гнучкість – здатність мислення, яке виявляється в умінні обмірковувати кілька речей одночасно, змінювати припущення, обране під час розв’язання проблеми, якщо змінилась її сутність.

Комплексне вирішення проблем – вміння шукати, накопичувати необхідну якісну інформацію, здійснювати пошук шляхів вирішення завдань на основі наявної інформації, оцінювати позитивні та негативні наслідки прийнятих рішень.

Координація в команді – вміння працювати спільно з іншими.

Креативність – здатність до творчості, яка може виявлятися у мисленні, почуттях, спілкуванні, окремих видах діяльності, характеризувати особистість у цілому або її окремі сторони, продукти діяльності, процес їх створення; продукування нових ідей.

Критичне (аналітичне) мислення – уміння логічно міркувати, знаходити аргументи, ставити під сумнів власні та інші судження, виявляти сильні та слабкі сторони різних підходів до вирішення проблеми.

Орієнтація на клієнта (клієнто-орієнтованість) – вміння визначати і задовольняти поточні та майбутні потреби клієнтів, орієнтація на результат.

Управління людьми – уміння мотивувати, розвивати та спрямовувати людей до роботи, визначати кращих кандидатів для її виконання.

Отже, інноваційні та соціально-економічні трансформації зумовлюють зміни професійно-кваліфікаційної структури зайнятості на ринку праці і висувають нові вимоги до професійних знань, умінь та навичок працівників. Врахування основних напрямів впровадження новацій сприятиме усвідомленому обранню напрямів професійного становлення, що особливо важливо для молоді під час обрання сфери майбутньої діяльності. Водночас є важливим, щоб людина у процесі професійного життя сформувала здатності, які допоможуть їй ефективно діяти в постійно змінюваних соціально-економічних умовах. Тому в означених умовах особливої актуальності набуває питання планування та ефективності використання робочої сили,

перенавчання та перекваліфікації (reskilling) людей працездатного віку.

Результати проведеного аналізу засвідчили, що подальші зрушення у сфері зайнятості будуть різноманітними і складними та обумовлюватимуться швидкістю технологічних перетворень, готовністю суспільства до цих перетворень. За оцінками світових експертів, технологічні зміни, які принесе четверта промислова революція, забезпечать позитивний вплив на сферу зайнятості населення. Неминучою є трансформація ситуації на ринку праці: окрім виникнення нових виробничих функцій та професій, прогнозується поширення нових видів і форм зайнятості.

Визначено, що ключовими тенденціями, які впливають та все більше впливатимуть на сферу зайнятості, є: глобалізаційні та інтеграційні процеси; розвиток цифрових технологій; розвиток шерингової економіки; зростання клієнто-орієнтованості; екологічна безпека; програмування, автоматизація виробничих процесів; роботизація і розвиток штучного інтелекту. Зазначені тенденції формують відповідні вимоги до професійних знань, умінь та навичок працівників, шукачів роботи. Визначальними чинниками впливу на формування необхідних компетенцій майбутнього визнано: розвиток інформаційних технологій; крос-функціональність; мобільність; нові форми зайнятості (фріланс, аутстафінг) тощо.

З'ясовано, що в умовах нової соціально-економічної реальності важливо забезпечити розвиток не лише “твердих” (Hard skills), а й “м’яких” (Soft skills) навичок. Головними навичками для конкурування на ринку праці є: емоційний інтелект; здатність до ведення переговорів; уміння оцінювати ситуацію та приймати рішення; когнітивна гнучкість; комплексне вирішення проблем; координація в команді; креативність; критичне (аналітичне) мислення; орієнтація на клієнта (клієнто-орієнтованість); управління людьми.

Розглядається альтернативна система оцінки економічного розвитку країн – індекс інклюзивного розвитку (Inclusive Development Index). Вона є

сучасним аналогом діючої системи, що передбачає визначення рейтингу країни в світі за результатами оцінювання валового внутрішнього продукту. Інклюзивне зростання принципово відрізняється від стандартного економічного зростання, оскільки має ширші цілі, ніж збільшення доходів і ВВП. Такий підхід вимагає, щоб уряд країни: активно працював над досягненням цих цілей, не сподіваючись, що позитивні результати автоматично будуть забезпечені за рахунок зростання; акцентував увагу на розвитку людини й підвищенні її добробуту, зниженні рівня бідності й нерівності; спрямовував політику на залучення та активну участь громадян в економіці, а не лише результати розподілу ресурсів.

Використання концепції інклюзивного зростання в антикризовому управлінні економікою повинно бути націлено на: підвищення економічної конкурентоспроможності за рахунок підвищення продуктивності праці і збільшення обсягу виробництва продукції з доданою вартістю, забезпечення економічного динамізму і неуразливості економіки перед зовнішніми потрясіннями; забезпечення загальних соціальних й економічних благ і можливостей для працевлаштування, системи соціального захисту та права вести продуктивне життя шляхом інвестування в людський і соціальний капітал; підвищення соціальної безпеки та якості послуг для всіх верств суспільства.

Незважаючи на стримано-оптимістичні прогнози щодо зайнятості населення в епоху цифрових технологій, вирішення проблем соціального-розвитку країни напряду залежатиме від послідовності, системності та зваженості державної політики. Вона має бути спрямована на захист прав та інтересів, гарантування безпеки громадян, надання допомоги у розвитку власного потенціалу, засвоєнні нових норм суспільного життя. Зміна пріоритетів державної політики, що вбачається у напрямку посилення інвестиційного потенціалу та податкового стимулювання, підтримання інноваційних проектів та високотехнологічних виробництв, заохочення

наукових пошуків та підприємницьких ініціатив, є необхідною умовою економічного зростання.

Лише зважена державна політика у сфері зайнятості населення, заснована на реалізації таких механізмів та виборі такого інструментарію, які здатні забезпечити гнучкість регулювання, відкритість до інновацій при захисті інтересів громадян, здатна забезпечити збалансування інтересів усіх учасників ринку праці.

Подальше розв'язання проблем продуктивної (з точки зору забезпечення ефективного суспільного виробництва та забезпечення потреб працівника на рівні не менше встановлених законодавством гарантій) зайнятості населення можливе через: зміну базових підходів щодо регулювання взаємовідносин учасників ринку праці; оновлення системи національної класифікації професій; актуалізацію освітніх стандартів та відповідних освітніх програм; розбудову дієвої системи професійної орієнтації молоді з урахуванням потреб ринку праці; сприяння громадянам різних вікових груп у професійному визначенні та професійній реалізації в умовах виникнення нових професій (та зникнення інших), а також професійному розвитку протягом життя.

3.2. Сучасні механізми та технології діяльності державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення

Серед інноваційних технологій практичної реалізації клієнто-орієнтованого підходу (customer-based approach) в наданні послуг у сфері зайнятості населення особливе місце належить профілюванню клієнтів.

Профілювання безробітних розглядається як захід, спрямований на зниження рівня довготривалого безробіття, а також на запобігання його поширенню та зростанню. Його суть полягає у розподіленні безробітних осіб на групи з урахуванням чинників ризику тривалого безробіття, на основі

індивідуальних характеристик особи, її трудового потенціалу. Основне завдання профілювання полягає в тому, щоб якомога раніше виявити осіб з високим ризиком довготривалого безробіття і підібрати для них спеціальні програми, заходи реалізації активної політики зайнятості з урахування ситуації на локальному (місцевому) ринку праці.

Зарубіжний досвід профілювання безробітних свідчить, що така практика широко і продуктивно застосовується в деяких країнах десятиліттями. Наприклад, в США майже двадцятилітній досвід профілювання є запорукою прискорення пошуку вивільненими працівниками роботи, яка б відповідала за своїми характеристиками, зокрема за рівнем оплати праці, рівню попередньої. Підхід до профілювання, що застосовується в США, дозволяє виявити найбільш “проблемну” категорію громадян та підібрати для них саме ті заходи, яких вони найбільше потребують, зважаючи на ситуацію, що склалася та надати саме той перелік послуг ДСЗ, який забезпечить якнайшвидше працевлаштування. Наслідком відмови клієнта від запропонованих послуг та участі в спеціально підібраних програмах може бути припинення виплати допомоги по безробіттю. Службою зайнятості США напрацьовано модель, яка базується на виявленні індивідуальних характеристик безробітного та оцінюванні їх впливу на ризик довготривалого безробіття.

Статистична модель профілювання передбачає групування чинників ризику довготривалого безробіття на основі п'яти показників, які відображають рівень освіти, професію, досвід роботи на останньому робочому місці шукача роботи, галузь економіки та рівень безробіття у відповідному штаті. Оскільки законодавством США заборонено дискримінацію шукачів роботи за віком, расою, етнічною групою, національністю, громадянством, релігійними переконаннями та політичними поглядами, зазначені показники не можуть бути жодним чином ураховані при формуванні статистичної моделі. Зазначена модель не може бути

всеохоплюючою та забезпечувати максимальне врахування індивідуальних особливостей клієнта служби зайнятості. Тому важливим є досвід спеціаліста з надання відповідних послуг – від його дій напряду залежить результативність надання послуги та швидкість працевлаштування.

До переваг такого підходу профілювання безробітних, що застосовується в США відносять повноту та об'єктивність інформації про безробітну особу, яка шукає роботу, адресний підхід, надання послуг саме тим громадянам, які найбільше їх потребують, а також автоматизацію процесу. Тобто, модель профілювання безробітних громадян у США передбачає зосередження уваги на найбільш “проблемних” з точки зору працевлаштування особах, тоді як інші отримують порівняно стандартизований перелік послуг.

Система профілювання безробітних у Канаді досить схожа на систему, яка застосовується в США, але ключовою відмінністю є зосередження на фінансовій доцільності при виборі активних програм сприяння зайнятості та пошуку роботи, питанні їх ефективності. Окрім того, враховується вік, стать шукачів роботи та наявність інвалідності (в США це заборонено на законодавчому рівні).

В європейських країнах Німеччині, Швеції та Франції практика профілювання не є поширеною. Натомість, широкий спектр послуг пропонується всім зареєстрованим безробітним громадянам. У Голландії статистична модель профілювання також не застосовується, а найбільш ймовірно довготривалі безробітні виявляються самими спеціалістами служби зайнятості. Але особливість профілювання клієнтів полягає в тому, що найбільша увага приділяється і різноманітний спектр послуг пропонується не найбільш вразливим, не найменш вразливим, а “середнім”, тобто тим громадянам, які можуть бути працевлаштовані через різноманітні заходи активної підтримки та різні програми. Разом з тим, участь у цих програмах не є обов'язковою (на відміну від США, де запроваджені навіть матеріальні

санкції) [35].

Білоруськими вченими запропоновано застосовувати процедуру профілювання, яка включає три етапи:

– визначення індивідуального ризику довготривалого безробіття для конкретного клієнта – оцінюється особистий потенціал безробітного щодо працевлаштування, його рівень мотивації (переважно шляхом співбесіди, анкетування). При визначенні потенціалу враховується вік, стать, освіта, досвід роботи, наявність додаткових навичок, причини втрати роботи тощо. Дані заносяться до індивідуальної картки безробітного. У процесі виявлення мотивації безробітного до працевлаштування з'ясовується готовність особи приступити до роботи в часовому вимірі, готовність безробітного до зміни професії, підвищення кваліфікації та, навіть, готовність до зміни місця проживання, за потреби. За результатами оцінювання на даному етапі клієнти служби зайнятості можуть демонструвати: високий потенціал щодо працевлаштування та високий рівень мотивації; низький потенціал щодо працевлаштування, але високий рівень мотивації; високий потенціал щодо працевлаштування та слабку мотивацію; низький потенціал щодо працевлаштування та слабку мотивацію;

– визначення типу і стану регіонального ринку праці для коригування ризику довготривалого безробіття – враховується загальний рівень безробіття в регіоні, кількість безробітних, які претендують на одну вакансію, частка працевлаштованих серед осіб, які перебувають на обліку за конкретний період часу, структурні відмінності безробіття (молодіжне, жіноче безробіття); частка сільського/міського безробітного населення – виокремлюють ринок праці багатофункціонального міста і його “супутників”, монофункціонального міста та аграрний ринок праці;

– підбір програм служби зайнятості для конкретних груп безробітних, що має на меті зниження ризику довготривалого безробіття з оптимальними витратами [35, с. 113].

Перелік послуг для групи осіб з високим потенціалом щодо працевлаштування та високим рівнем мотивації повинен включати надання інформації щодо пошуку роботи та працевлаштування, підтримку підприємницької ініціативи та самозайнятості, у т. ч. навчання основам підприємницької діяльності, фінансову допомогу (насамперед, на ринках праці з високою конкуренцією).

Перелік послуг для групи осіб з низьким потенціалом щодо працевлаштування, але високим рівнем мотивації повинен включати заходи, спрямовані на посилення конкурентоспроможності зазначеної категорії осіб на ринку праці: підвищення рівня їх кваліфікації; застосування квотування; розвитку гнучких форм зайнятості.

Послуги для осіб з високим потенціалом щодо працевлаштування та слабкою мотивацією рекомендовано надавати профорієнтаційні послуги, психологічну підтримку, спрямовані на посилення інтересу до роботи, а також, а також спрямовувати їх на громадські, тимчасові роботи, насамперед на ринках з високою конкуренцією.

На думку вчених, безробітним особам з низьким потенціалом щодо працевлаштування та слабкою мотивацією недоцільно надавати послуги активного сприяння зайнятості, оскільки такі послуги є досить дороговартісними. Варто обмежитись пасивними заходами, інформаційно-консультаційними послугами, направленням на громадські роботи в окремих випадках. Окремим клієнтам необхідна психологічна допомога [35, с. 119-120].

На нашу думку, для всіх категорій безробітних осіб, незалежно від їх потенціалу щодо працевлаштування та рівня мотивації, зацікавленості в отриманні роботи, доцільно складати індивідуальний план роботи з клієнтом, де передбачити доцільність та пріоритетність надання тих чи інших послуг, розробити програму пошуку роботи, спираючись на індивідуальні характеристики шукача, його професійні та особистісні якості та враховуючи

поточну ситуацію на ринку праці.

При цьому, одним з пріоритетних завдань фахівця ЦЗ має стати з'ясування обставин, аналіз причин можливого тривалого безробіття. Наступним етапом є визначення переліку послуг, необхідних клієнтові.

Індивідуальна програма пошуку роботи та працевлаштування безробітного може розроблятися фахівцем служби зайнятості спільно з клієнтом. Вважаємо, у ній обов'язково має бути як наведено перелік послуг, що можуть бути надані центром зайнятості та заходів, організованих ним, так і обумовлена участь самого клієнта, його відповідальність з визначенням конкретних термінів та форми виконання попередньо визначених зобов'язань сторін. Разом з тим, можливе внесення змін до програми, а також її доопрацювання, перегляд – насамперед, у тих випадках, коли досягнення запланованого результату ускладнюється чи унеможлиблюється.

На нашу думку, форма індивідуальної програми працевлаштування безробітного має бути уніфікованою. Водночас, – враховувати специфіку категорії клієнтів (молодих людей; жінок, які доглядали за дітьми; осіб старшого віку, які втратили роботу, але ще не набули права отримувати пенсійну допомогу за віком; осіб з інвалідністю та ін.) та особливості місцевого ринку праці. Передбачити індивідуальний ризик довготривалого безробіття на основі об'єктивних даних, з урахуванням особливостей конкретного локального ринку праці, можливо вже на етапі реєстрації клієнтів.

Вивченню сучасних технологій профілювання безробітного населення, визначенню його сутності й основних методів та розробці пропозицій удосконалення методології роботи з особами, які мають різні можливості повернення до зайнятості, присвячено окреме дослідження українських вчених Л. Ільч та Н. Якимової [122].

За результатами вивчення досвіду розвинутих країн світу, зокрема Данії, Ірландії, Нідерландів, Німеччини, Словенії, США, Швеції, автори

приходять до висновку, що система профілювання поширена та використовується на перших стадіях роботи з безробітними. Найбільш поширеними технологіями профілювання є: профілювання з залученням соціальних працівників та статистичне профілювання.

Перший підхід – профілювання з залученням соціальних працівників – передбачає покладення на соціального працівника обов'язків з поділу на групи безробітного населення, підбору послуг зі сприяння зайнятості, супроводу до моменту працевлаштування. При цьому застосовуються і якісні, і кількісні методи оцінювання. Перевагами такого методу вважається можливість індивідуальної взаємодії фахівця та безробітної особи, що дозволяє максимально враховувати потреби шукача роботи, зважати на його можливості, вибудовувати індивідуальний план досягнення результату. Недоліками – ризик суб'єктивної оцінки соціального працівника. Такий підхід поширений в країнах: Німеччині, Данії, Словенії.

Другий підхід – профілювання на основі даних (статистичне профілювання) – передбачає прогнозування ймовірності працевлаштування безробітної особи на основі економетричного аналізу з урахуванням соціально-економічних даних. Поділ безробітних на групи здійснюється з урахуванням ризику довготривалості безробіття. До переваг такого способу профілювання відносять можливості: обрахування індивідуальних специфічних ризиків тривалості безробіття; реагування на ранніх етапах; оптимізації фінансових ресурсів за рахунок виключення категорій осіб з низьким ризиком тривалості безробіття. До недоліків належать: складність процедури, яка ґрунтується на отриманні об'єктивних прогнозних оцінок та вимагає постійного оновлення бази даних з урахуванням соціальних та економічних змін тощо; ризик неефективного витрачання коштів внаслідок прорахунків під час прогнозування. Такий підхід поширений в країнах: Ірландія, Нідерланди, США, Швеція.

Таким чином, зарубіжний досвід профілювання безробітних свідчить

про відсутність єдиної уніфікованої методики, про поєднання на практиці об'єктивного та суб'єктивного оцінювання, а також про різні підходи до групування безробітних осіб, залежно від ризику потрапляння до категорії довготривалих безробітних. Важливо також враховувати регіональну, географічну складову, особливості локального ринку праці, як засвідчив міжнародний досвід.

В українській практиці сервісної діяльності ДСЗ процедура профілювання клієнтів не набула поширення. Однак, в окремих регіонах (у містах Вінниці, Житомирі, Кременчуці, Львові, Маріуполі, Харкові, Одесі), проведено пілотне дослідження в рамках проекту ПРООН “Підтримка реформи соціального сектору в Україні” за напрямом “Залучення до ринку праці найуразливіших груп населення та жінок”. За результатами напрацьовано практичні рекомендації для фахівців ЦЗ населення, матеріали та інструменти щодо технології профілювання безробітних та соціального супроводу при працевлаштуванні за підходом кейс-менеджменту. Профілювання авторами розглядається як “...система поділу безробітних на групи залежно від прогнозованого ризику тривалого безробіття, який оцінюється на підставі індивідуальних характеристик безробітної особи, що відображають потенціал працевлаштування та мотивацію до працевлаштування, з подальшим визначенням оптимального, з огляду на підвищення можливостей працевлаштування, пакету програм зайнятості для тих безробітних, допомога яким з боку державної служби зайнятості є економічно ефективною при заданих ресурсних обмеженнях” [344, с. 8].

Тобто профілювання безробітних передбачає їх поділ на групи залежно від ризику тривалості безробіття. При цьому визначається їх потенціал щодо працевлаштування, враховується досвід роботи, а також рівень працевлаштування.

Необхідною умовою початку процедури профілювання є надання клієнтові офіційного статусу безробітного. Після цього фахівець ЦЗ

інформує його про суть технології профілювання.

Оцінювання ризику тривалості безробіття здійснюється спеціалістом служби зайнятості на основі аналізу особових даних та анкетування клієнта. Після цього обирається профільна група та підбираються відповідні програми, заходи та послуги зі сприяння зайнятості. Такий підбір відбувається з урахуванням рекомендованих заходів і послуг для конкретної профільної групи, до якої віднесено клієнта. Своєчасність та повнота реалізації індивідуально визначеного переліку заходів залежить, в значній мірі, від активності клієнта. Саме тому, особлива увага приділяється його мотивації до працевлаштування. З урахуванням її рівня може здійснюватися коригування щодо віднесення безробітної особи до тієї чи іншої групи (протягом місяця).

Залежно від рівня мотивації та потенціалу щодо працевлаштування виділяють п'ять профільних груп клієнтів ЦЗ з:

- високим рівнем мотивації до працевлаштування і високим потенціалом працевлаштування;
- високим рівнем мотивації до працевлаштування та середнім або низьким потенціалом працевлаштування;
- середнім або низьким рівнем мотивації до працевлаштування і середнім або низьким потенціалом працевлаштування;
- високим потенціалом працевлаштування, і низьким або середнім рівнем мотивації до працевлаштування;
- низьким рівнем мотивації до працевлаштування і низьким потенціалом працевлаштування (табл. 3.1) [344, с. 13-14].

Для кожної з профільних груп визначено рекомендований перелік програм, заходів та послуг, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності на ринку праці, прискорення процесу працевлаштування.

Так, для першої групи осіб – з високим рівнем мотивації до працевлаштування і високим потенціалом працевлаштування –

рекомендовано застосовувати мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості. Такий набір загалом пропонується представникам всіх профільних груп і включає: інформування про наявні вакансії; участь у ярмарках вакансій, презентаціях роботодавців, днях відкритих дверей; семінари з питань зайнятості населення та стану ринку праці; підбір роботи [344, с. 12].

Таблиця 3.1

Класифікація профільних груп та опис профілю

Профільні групи	Опис профілю
Профіль 1 Високий рівень мотивації до працевлаштування і високий потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> – повна відповідність особистих і професійних якостей вимогам ринку праці; – готовність розпочати роботу; – бажання працювати та активність у пошуку роботи; – наявність професії, на яку є попит на ринку праці; – наявність досвіду роботи, вмінь та навичок; – відсутність досвіду довготривалого безробіття; – відсутність медичних протипоказань до роботи за наявною професією.
Профіль 2 Високий рівень мотивації до працевлаштування та середній або низький потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> – наявність бажання працювати та активність у пошуку роботи; – наявність навичок пошуку роботи, самопрезентації; – недостатній рівень кваліфікації; – відсутність професії; – наявність спеціальності, що не користується попитом на ринку праці; – відсутність стажу роботи; – наявність тривалої перерви в роботі.
Профіль 3 Середній або низький рівень мотивації до працевлаштування і середній або низький потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> – низький рівень кваліфікації; – відсутність стажу роботи за спеціальністю (професією); – відсутність навичок самопрезентації; – наявність значних труднощів у процесі пошуку роботи.
Профіль 4 Високий потенціал працевлаштування і низький або середній рівень мотивації до працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> – наявність професії, на яку є попит на ринку праці; – наявність досвіду роботи за фахом (професією), вмінь та навичок; – відсутність бажання працювати.
Профіль 5 Низький рівень	<ul style="list-style-type: none"> – неготовність стати до роботи; – відсутність спеціальності (професії), затребуваної на

Профільні групи	Опис профілю
мотивації до працевлаштування і низький потенціал працевлаштування	ринку праці; – відсутність вмінь і активності у пошуку роботи; – наявність тривалої перерви в роботі; – відсутність досвіду роботи; – наявність частих змін місця роботи; – наявність звільнень за порушення трудової дисципліни; – налаштованість на максимально тривале перебування в статусі безробітного; – наявність серйозних проблем зі здоров'ям.

Джерело: [344, с. 39-40].

Представникам другої профільної групи, окрім мінімального базового набору програм сприяння зайнятості, пропонуються послуги з професійної орієнтації, професійного навчання, участь у громадських роботах, консультування та допомога щодо відкриття власної справи, а також за згодою клієнта супровід під час та після працевлаштування.

Безробітних осіб, що належать до третьої групи рекомендовано залучати до семінарів з техніки пошуку роботи, орієнтувати на підприємництво та самозайнятість, знайомити з кращим досвідом працевлаштування та проводити інші мотиваційні заходи, пропонувати послуги з професійної орієнтації та професійного навчання, участь у громадських роботах, супровід під час та після працевлаштування за згодою, а також здійснювати їх психологічну підтримку з залученням соціальних партнерів, що надають відповідні послуги.

Для четвертої групи, окрім мінімального базового набору програм сприяння зайнятості, рекомендовано ознайомлення з кращим досвідом роботи з іншими клієнтами, результатом якого стало успішне працевлаштування та інші мотиваційні заходи, участь у семінарах з техніки пошуку роботи, психологічна підтримка.

П'ятій групі з найнижчим рівнем мотивації до працевлаштування і найнижчим рівнем потенціалу працевлаштування пропонується мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості, послуги з професійної орієнтації та

професійного навчання, участь у громадських роботах, семінари та тренінги з питань професійної реалізації та розвитку кар'єри, психологічна підтримка, супровід під час та після працевлаштування та ін. [344, с. 13-14].

Як бачимо, результати проведеного аналізу засвідчують про важливість мотиваційної складової у роботі з профільними групами клієнтів: визначення рівня мотивації клієнтів служби зайнятості до пошуку роботи, його підвищення – одне з ключових питань у реалізації технології профілювання клієнтів як основи сервісної діяльності ДСЗ України. Особливої уваги також потребує психологічна складова, практичне здійснення якої вимагає залучення фахівців відповідного рівня підготовки та високої кваліфікації, які б володіли сучасним психодіагностичним інструментарієм.

Загалом, за оцінками експертів запровадження профілювання потребує збільшення чисельності фахівців служби зайнятості на 10% [35, с. 112]. Ця теза вчергове підтверджує важливість питання кадрового забезпечення сервісної діяльності ДСЗ України (див. підрозділи 3.3; 5.2).

Результати проведеного аналізу свідчать про перспективність технології профілювання клієнтів з точки зору вдосконалення сервісної діяльності у сфері зайнятості населення. Її практична реалізація дозволяє виявити проблемні категорії безробітних з високою потенційною тривалістю незайнятості.

Вважаємо, що одним з основних завдань технології профілювання повинна стати мінімізація часу пошуку роботи для клієнта з моменту реєстрації його ДСЗ як безробітного. З цією метою її подальше впровадження та оптимізація потребують забезпечення наступних вимог: зручність, зрозумілість та простота у використанні для фахівців, які надають послуги безробітним особам; врахування особливостей локального (місцевого) ринку праці; наступність, тобто базування на попередніх здобутках та кращих практиках надання послуг у сфері зайнятості населення.

Однією з інноваційних технологій сервісної діяльності ДСЗ є

соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту, що передбачає практичну реалізацію індивідуального підходу до клієнтів у процесі взаємодії з ним спеціаліста ЦЗ. Така взаємодія передбачає аналіз та оцінювання ситуації безробітної особи з урахуванням всіх чинників впливу для подальшого розроблення індивідуального плану роботи. Особливість соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту як інноваційної технології сервісної діяльності полягає в тому, що безробітній особі надаються не лише послуги зі сприяння у працевлаштуванні, а й допомога у вирішенні проблем, що стоять на заваді. При цьому вирішення окремих проблем соціального характеру може потребувати залучення фахівців інших установ, органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Авторами практичного посібника [344] з питань профілювання клієнтів та кейс-менеджменту в сфері зайнятості населення, підготовленого в межах проекту “Підтримка реформи соціального сектору в Україні” за напрямом “Залучення до ринку праці найуразливіших груп населення та жінок”, який був реалізований ПРООН, наведено наступні визначення: “кейс-менеджмент – це підхід, який передбачає оцінку ситуації та потреб клієнта/клієнтки, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи; кейс (випадок) – в системі зайнятості населення під конкретним випадком розглядається ситуація особи, яка звернулась до ЦЗ за допомогою в працевлаштуванні, та яка не здатна на рівних умовах конкурувати на ринку праці, має складні життєві обставини, які перешкоджають працевлаштуванню, бажає працевлаштуватися та потребує допомоги і підтримки в цьому” [344, с. 8].

Авторами методичних рекомендацій з кейс-менеджменту ВПО [156], розроблених в межах проекту “Швидке реагування на соціальні та економічні проблеми ВПО”, реалізованого ПРООН у партнерстві з Мінсоцполітики України, наведено наступне визначення аналогічних понять: “кейс-менеджмент – метод соціальної роботи, який передбачає оцінку ситуації та

потреб клієнта, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи; кейс (випадок) – це проблемна ситуація клієнта (окремої особи або сім'ї), яка негативно впливає на якість життя людини і погіршує її стан (фізичний, психічний, матеріальний тощо)” [156, с. 7].

Як бачимо, за будь-якого з запропонованих підходів основними етапами соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту є: оцінювання ситуації, з'ясування потреб клієнта, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи.

Незважаючи на чітко визначену етапність процесу надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту [523], експерти відзначають, що це не завжди лінійний процес. Він може бути циклічним і передбачати повернення до будь-якого попереднього етапу, за необхідності, і, навіть, перегляд попередньо прийнятих рішень [344, с. 18].

Аналіз інструментарію сервісної діяльності ДСЗ України свідчить, що у вітчизняній практиці набуває поширення підхід, за якого кейс-менеджмент розглядається як спосіб вирішення проблем працевлаштування тих категорій осіб, які належать до вразливих на ринку праці груп населення [414]. У цьому випадку вважаємо за доцільне звернутись до законодавчо визначеного переліку категорій громадян, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню. Так, Законом України “Про зайнятість населення” [323] до них віднесено: одного з батьків або особу, яка їх замінює і: має на утриманні дитину/дітей віком до шести років; виховує без одного з подружжя дитину віком до 14 років або дитину з інвалідністю; утримує без одного з подружжя особу з інвалідністю з дитинства (незалежно від віку) та/або особу з інвалідністю I групи (незалежно від причини інвалідності); дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; осіб, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу; осіб, звільнених після

відбуття покарання або примусового лікування; молодь, яка закінчила або припинила навчання у загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладах, звільнилася зі строкової служби (протягом шести місяців після закінчення або припинення навчання чи служби) і яка вперше приймається на роботу; осіб, яким до настання права на пенсію за віком залишилося 10 і менше років; осіб з інвалідністю, які не досягли пенсійного віку; учасників бойових дій. Окрім перерахованих категорій осіб, до вразливих на ринку праць груп населення відносять [344, с. 16]: ВПО; довготривалих безробітних; жінок після декретної відпустки та/або з малими дітьми.

Сприяння у працевлаштуванні зазначених категорій осіб передбачає підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці, надання допомоги в отриманні інших соціальних послуг, спрямованих на вирішення проблем, що стоять на заваді працевлаштуванню, та включає супровід і закріплення на робочому місці. Ця функція покладається на фахівця служби зайнятості, який виступає у ролі, так званого, “кейс-менеджера”. Визначення поняття “кейс-менеджер” знаходимо у методичних рекомендаціях [156, с. 7], де ця особа визначається як соціальний працівник або інший фахівець, який здійснює оцінку ситуації й потреб клієнта, планування відповідних заходів щодо їх забезпечення, пошук організацій та фахівців, які надають відповідні послуги в громаді, координує їх дії у процесі кейс-менеджменту, а також здійснює представництво інтересів клієнта.

До основних завдань кейс-менеджера у сфері зайнятості населення відносять: аналіз ситуації, виявлення потреб клієнта як безробітного, з'ясування можливостей щодо працевлаштування; визначення перешкод та проблем, що стоять на заваді успішного працевлаштування; розробку індивідуального плану роботи з безробітним у процесі надання соціальних послуг, спрямованих на працевлаштування, а також соціального супроводу на робочому місці; спрямування клієнта до суб'єктів надання соціальних

послуг та супровід у разі виявлення потреби отримання допоміжних послуг; представництво інтересів безробітної особи; мотивування клієнта, надання або покращення потрібних для працевлаштування навичок з метою підвищення його конкурентоспроможності на ринку праці; моніторинг та оцінювання результатів надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці; ведення необхідної документації; взаємодія з фахівцями, представниками суб'єктів надання соціальних послуг, які надають допоміжні послуги зі сприяння зайнятості у разі потреби [344, с. 15].

Безпосередньому наданню послуги передують: з'ясування належності клієнта як безробітної особи до вразливих груп населення; виявлення проблем, що ускладнюють чи унеможливають працевлаштування (потреба догляду за дітьми або іншими особами, які потребують щоденного догляду – членами родини літнього віку, особами з інвалідністю та ін.; проблеми професійного самовизначення; проблеми зі здоров'ям); встановлення необхідності залучення інших партнерських організацій для розв'язання; визначення неможливості розв'язання клієнтом зазначених проблем. Виявлення кейс-менеджером – фахівцем ЦЗ означених перешкод на шляху до працевлаштування є підставою для подальшого прийняття ним рішення щодо застосування технології соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту. При цьому обов'язково-мінімальною вважається наявність не менше ніж двох з перерахованих критеріїв. Тобто, якщо фахівцем ЦЗ з'ясовано належність безробітної особи як клієнта до вразливих на ринку праці груп населення – це не може стати підставою залучення її до надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту [344, с. 16].

Безпосередньо надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту передбачає відбувається за чітко визначеними етапами.

Встановлення контакту з безробітною особою як клієнтом. Реалізація цього етапу передбачає налагодження фахівцем ЦЗ – кейс-менеджером

взаємодії з безробітною особою. У доброзичливій атмосфері, довірливих взаємовідносинах фахівець ЦЗ роз'яснює свою роль та завдання як кейс-менеджера, надає детальну інформацію про послугу соціального супроводу, отримує згоду клієнта на отримання такої послуги. У разі відмови – клієнтові пропонується стандартний перелік послуг. Отримавши позитивну відповідь клієнта, кейс-менеджер приступає до виконання завдань наступних етапів.

Вивчення ситуації та оцінювання потреб клієнта. Фахівець ЦЗ у процесі взаємодії з клієнтом з'ясовує необхідну інформацію для подальшого розроблення індивідуального плану роботи: визначає потреби клієнта, проблеми та можливості працевлаштування. Вивчення ситуації та оцінювання потреб клієнта передбачає з'ясування мети звернення до центру зайнятості, збір, узагальнення інформації про обставини, проблеми, потреби та очікування безробітної особи, аналіз потенційних можливостей, рівня мотивації, соціальних зв'язків клієнта, виявлення бар'єрів на шляху до працевлаштування. На цьому ж етапі здійснюється аналіз документів для визначення освітнього та професійно-кваліфікаційного рівня шукача роботи, його стану здоров'я, протипоказань щодо трудової діяльності, наявності інвалідності тощо).

За потреби, фахівець, який виконує функції кейс-менеджера, звертається до інших спеціалістів ЦЗ (наприклад, до профконсультанта для виявлення професійних схильностей особи із застосуванням профдіагностичних методик).

До переліку питань, які варто з'ясовувати на цьому етапі експерти відносять: рівень освіти; досвід роботи; рівень кваліфікації; стан здоров'я наявність протипоказань щодо роботи; обмеження щодо трудової діяльності, професійного навчання тощо; оптимальний графік роботи; транспортне забезпечення; проблеми працевлаштування та ін.

На реалізацію цього етапу відводиться сім робочих днів. З'ясована інформація фіксується в спеціальній формі. Відповідно до Державного

стандарту соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, повторне визначення індивідуальних потреб проводиться через місяць з дня початку надання соціальної послуги, надалі – за потребою залежно від індивідуальної ситуації отримувача соціальної послуги, але не рідше ніж один раз на квартал [75].

В якості методів оцінювання потреб клієнта рекомендовано використовувати інтерв'ювання, тестування, аналіз документів, офіційні запити, спостереження та ін. Зібрана на даному етапі інформація стає підґрунтям для подальшого формування індивідуального плану.

Складання індивідуального плану. Індивідуальний план складається у процесі взаємодії фахівця ЦЗ та безробітної особи. При цьому обумовлюються конкретні терміни виконання запланованих завдань. На етапі планування кейс-менеджер може також залучати інших фахівців.

Окрім визначених цілей та завдань (основною метою є працевлаштування, а конкретні короткотермінові цілі мають сприяти її досягненню), індивідуальний план може містити інформацію про основні та допоміжні послуги зі сприяння працевлаштуванню, перелік необхідних заходів та послуг (профконсультація, професійне навчання, участь у громадських роботах, сприяння самозайнятості та підприємницькій ініціативі тощо), показники досягнення запланованих завдань тощо.

На цьому ж етапі з безробітною особою укладається договір про надання соціального супроводу при працевлаштуванні, до нього додається індивідуальний план.

Виконання індивідуального плану. Результативне виконання плану можливе за умови активного доручення та виконання своїх зобов'язань усіма учасниками взаємодії: фахівцем ЦЗ, який виконує функції кейс-менеджера; безробітною особою, яка потребує допомоги у працевлаштуванні; соціальними партнерами – суб'єктами надання соціальних послуг. На цьому етапі відбуваються зустрічі з роботодавцями, консультування, професійне

навчання за направленням ЦЗ тощо.

Моніторинг. Моніторинг у процесі соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту передбачає постійний аналіз виконання індивідуального плану, з'ясування труднощів його реалізації, внесення коректив (за потреби). Для здійснення моніторингу може застосовуватись наступний інструментарій: телефонні дзвінки, відвідування підприємств, аналіз відповідної документації тощо. Результати моніторингу також фіксуються в індивідуальному плані.

Оцінювання результатів роботи. На даному етапі оцінюється відповідність результатів поставленим завданням індивідуального плану, потребам безробітної особи. Залежно від результатів оцінювання можливі декілька варіантів: завершення надання послуг або повторна реалізація попередніх етапів з урахуванням внесених корективів.

Завершення роботи. У разі успішного виконання завдань індивідуального плану, досягнення мети робота з клієнтом завершується. Подальша взаємодія з ним залежить від прийнятого ним рішення щодо подальшого супроводу. За позитивного рішення клієнта, здійснюється індивідуальний супровід після працевлаштування. Окрім того, взаємодію фахівця ЦЗ, який виконує функції кейс-менеджера та клієнта може бути припинено з інших причин: відмова безробітної особи, ініціатива фахівця у зв'язку з невиконанням клієнтом індивідуального плану тощо.

Соціальний супровід після працевлаштування. Взаємодія фахівця та клієнта після працевлаштування (у разі згоди останнього) може тривати до шести місяців. У цей період може підтримуватись зв'язок як з клієнтом, так і з роботодавцем з метою аналізу ситуації щодо умов та оплати праці, сприяння в адаптації на робочому місці та його збереженні. На цьому етапі можуть залучатись інші профільні фахівці, наприклад, з метою психологічного консультування, усунення чи розв'язання конфліктів на робочому місці, облаштування/приспосовування робочого місця тощо.

Аналіз адміністративних та статистичних даних ДСЗ свідчить, що з 250 тис. безробітних осіб, які пройшли профілювання у 2018 році, 16 тис. осіб з числа вразливих на ринку праці категорій запропоновано надання соціальних послуг за підходом кейс-менеджменту [430].

На нашу думку, важливо сприяти поширенню практики застосування методу кейс-менеджменту в обслуговуванні клієнтів ЦЗ не лише у роботі з тими категоріями осіб, які належать до соціально-вразливих груп, а й з іншими категоріями населення. Ключовою передумовою забезпечення якості надання послуг є розбудова доступної системи оперативного та безперешкодного реагування на потреби клієнтів, співпраця з ОТГ.

З цією метою пропонується інноваційні технології та інструментарій сервісної діяльності, в т.ч. профілювання клієнтів, надання послуг за принципом кейс-менеджменту, персоніфікований підхід у наданні послуг, цифровізацію інформаційно-консультаційних та профорієнтаційних послуг, включити до Регламенту роботи ЦЗ щодо задоволення потреб клієнтів. Такий підхід сприятиме модернізації ДСЗ в сучасну сервісну структуру з широким спектром послуг, що забезпечує швидкий підбір кваліфікованих працівників для роботодавців та якісні послуги з працевлаштування та розвитку професійної кар'єри для безробітних осіб.

З огляду на зазначене, пропонується передбачити включення до функціоналу працівників базових ЦЗ послуги з соціального супроводу та психологічної підтримки. Надання послуги з соціального супроводу може здійснюватися особистими консультантами з працевлаштування та із взаємодії з роботодавцями і передбачати їх участь у реалізації комплексу заходів, спрямованих на підтримку активної професійної діяльності, а також на створення умов для запобігання негативних наслідків у разі втрати роботи клієнтом. Соціальний супровід може включати елементи навчання та розвитку професійних та особистих якостей клієнта й підвищення його соціального статусу, вирішувати завдання адаптації клієнта, реабілітації та

виведення з кризових ситуацій, соціалізації/ресоціалізації, самореалізації, підвищення соціального статусу в суспільстві. Для соціально-вразливих категорій клієнтів – сприяння в рівному конкуруванні у професійній сфері. Послуги з психологічної підтримки може надавати профконсультант, встановлюючи довірливі відносини між спеціалістом і клієнтом, демонструючи співчуття, уміння вислухати, щирість, проявляючи зацікавленість проблемами клієнта, концентрувати увагу на його позитивних рисах та перевагах у конкурентному середовищі на ринку праці. Зазначені послуги включають організацію та проведення тематичних тренінгів, індивідуальних консультацій із залученням волонтерських та інших громадських організацій, які опікуються проблемами конкретних категорій. Визначення алгоритму дій та змісту таких послуг, на нашу думку, потребує залучення науковців та фахівців ЦЗ, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами служби.

3.3. Інституційне забезпечення сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України

Подальше вдосконалення сервісної діяльності у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України потребує визначення ролі та місця ДСЗ в системі публічного врядування України та окреслення основних умов розвитку досліджуваної державної інституції. Однією з основних вимог ефективної діяльності ДСЗ на етапі реформування є здатність забезпечити ефективну зайнятість, впроваджуючи сучасні технології надання послуг. Потреба у підвищенні якості обслуговування шукачів роботи та роботодавців зумовлює необхідність застосуванням сучасних методів інформаційно-роз'яснювальної роботи та цифрових технологій, широкого застосування сервісно-орієнтованого, персоніфікованого підходу в процесі надання послуг клієнтам служби.

Аналіз провідного європейського досвіду та об'єктивних вимог сьогодення засвідчив, що основоположним принципом реалізації державної політики стає її сервісна зорієнтованість, спрямованість на надання якісних послуг громадянам. Цей принцип має бути закладено у процесі вироблення стратегії модернізації системи надання державних послуг відповідно до оновлених стандартів їх якості. Відбувається зміна механізмів діяльності органів державної влади у напрямку забезпечення потреб громадян шляхом підвищення якості державних послуг, гарантування їх відповідності потребам та запитам суспільства.

Зміна підходів щодо надання послуг у сфері зайнятості населення потребує упровадження інноваційних технологій, нових форм, методів та інструментарію сервісної діяльності ДСЗ. В таких умовах зростає роль фахівця ДСЗ у наданні послуг клієнтам, посилюються вимоги до його професійних та особистісних якостей, рівня компетентності.

Попередньо нами з'ясовано, що ДСЗ як системою державних установ, які безпосередньо реалізують політику у сфері зайнятості населення, напрацьовано технологічні засади надання відповідних послуг, у т. ч. розроблено алгоритми дій та визначено конкретні процедури та операції [107; 108; 349], а також створено технічне підґрунтя у вигляді ЄІАС. Зазначені технології та системи демонстрували свою придатність протягом останніх років.

Місце та роль державної служби зайнятості України в системі органів виконавчої влади визначається її функціями. Відповідно до Закону України "Про зайнятість населення" [323] визначено основні завдання та функції центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції, його територіальних органів: реалізація державної політики у сфері зайнятості населення та трудової міграції; сприяння громадянам у підборі підходящої роботи; надання роботодавцям послуг з добору працівників; участь в організації проведення

громадських та інших робіт тимчасового характеру; сприяння громадянам в організації підприємницької діяльності, зокрема шляхом надання індивідуальних та групових консультацій; участь у реалізації заходів, спрямованих на запобігання масовому вивільненню працівників, профілактика настання страхового випадку, сприяння мобільності робочої сили та зайнятості населення в регіонах з найвищими показниками безробіття, монофункціональних містах та населених пунктах, залежних від містоутворюючих підприємств; організація підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації безробітних з урахуванням поточної та перспективної потреб ринку праці; проведення профорієнтації населення; додаткове сприяння у працевлаштуванні окремих категорій громадян, які неконкурентоспроможні на ринку праці; здійснення контролю за використанням роботодавцями та безробітними коштів ФЗДССУВБ.

Відповідно до покладених завдань, ДСЗ та її територіальні органи (ЦЗ, філії): ведуть облік осіб, які звертаються за сприянням у працевлаштуванні, здійснюють реєстрацію безробітних, ведуть облік наданих послуг; надають послуги та здійснюють виплату матеріального забезпечення відповідно до Законів України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” [322], “Про зайнятість населення” [323]; розпоряджаються фінансовими ресурсами ФЗДССУВБ у межах затвердженого бюджету Фонду відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” [322] та відповідним майном; організовують професійне навчання зареєстрованих безробітних з урахуванням поточної та перспективної потреб ринку праці; організовують роботу з підтвердження професійної кваліфікації за результатами неформального професійного навчання (за робітничими професіями); надають інформацію (населенню, органам державної влади, навчальним закладам) щодо попиту на робочу силу та її пропозиції на ринку праці, про права та гарантії у сфері зайнятості населення; аналізують

показники попиту та пропозиції робочої сили і надають пропозиції Мінсоцполітики України щодо прогнозування ситуації на ринку праці; беруть участь у розробленні територіальних програм зайнятості населення та їх виконанні, визначенні основних напрямів реалізації державної політики зайнятості населення на середньостроковий період; взаємодіють із роботодавцями з питань укомплектування вільних робочих місць, професійного навчання працівників і шукачів роботи, а також з метою визначення поточної та перспективної потреби в робочій силі [322; 323].

Окрім зазначеного, державні установи, що входять до складу системи ДСЗ: ведуть перелік суб'єктів господарювання, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні; здійснюють обмін інформацією з Пенсійним фондом України; беруть участь у проведенні наукових досліджень з питань зайнятості населення, функціонування ринку праці та соціального захисту населення від безробіття; здійснюють міжнародне співробітництво задля розв'язання проблем зайнятості населення, соціального захисту громадян від безробіття та трудової міграції; видають роботодавцям дозволи на застосування праці іноземців та осіб без громадянства; проводять розслідування страхових випадків та обґрунтованості виплати матеріальної допомоги; здійснюють контроль за використанням коштів ФЗДССУВБ; надають ПОУ, фізичним особам консультації з питань працевлаштування інвалідів [322; 323].

Ефективному виконанню завдань та реалізації основних функцій ДСЗ сприяє функціонування єдиної інформаційної бази – ЦЗ формують базу даних про вільні робочі місця на основі інформації, отриманої від громадян, роботодавців, суб'єктів господарювання, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні та органів публічної влади. До основних завдань ЄІАС як інформаційного та технологічного підґрунтя ДСЗ належить: інформаційна підтримка реалізації державної політики у сфері зайнятості; створення цілісної системи інформаційної взаємодії органів державної влади,

що реалізують заходи зі сприяння зайнятості населення; проведення моніторингу ринку праці, аналізу попиту та пропонування робочої сили [323]. До ЄІАС вноситься інформація, що надійшла від громадян, роботодавців, суб'єктів господарювання, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні та органів державної влади. Така інформація надається та використовується з урахуванням вимог законів України “Про інформацію” [327] та “Про захист персональних даних” [326].

Детальну класифікацію функцій ДСЗ та їх ґрунтовний опис здійснено у наукових працях [230; 236; 287]. Так, за визначенням І. Петренка [287], функції ДСЗ – це основні напрями її діяльності, в межах яких забезпечується реалізація державної політики у сфері зайнятості населення. Розглядаючи функції ДСЗ, автор спирається на результати таких дослідників, як Л. Авдєєв [1], М. Десненко [77], В. Дмитрієв-Заруденко [83], О. Ковбаско [167-168], Ю. Маршавін [236], В. Скульська [427], В. Федоренко [124] та ін., які розглядають окремі функції ДСЗ. Функції ДСЗ поділяються на основні, спеціальні та допоміжні (які, у свою чергу, поділяються на підгрупи).

Загальні функції визначають статус і місце ДСЗ в системі органів державної виконавчої влади. До них відносять:

1. Прогнозування, що полягає в дослідженні, аналізі стану, структури, динаміки ринку праці та включає: аналіз і прогнозування попиту та пропозиції на робочу силу; збір та опрацювання адміністративних даних, які відображають стан ринку праці та становище у сфері зайнятості населення; розроблення прогнозів щодо структури робочих місць, потреби ПОУ у працівниках з урахуванням професійного складу та визначення на цій основі обсягів і напрямів професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації вивільнюваних працівників та безробітних; ведення статистичної звітності про стан ринку праці, попит і пропонування на робочу силу тощо.

2. Планування, що полягає у визначенні напрямів реалізації політики зайнятості, а саме: підготовка державної і територіальних програм зайнятості

та заходів з їх реалізації; розроблення та винесення на розгляд місцевих державних адміністрацій, виконавчих органів відповідних рад пропозицій про встановлення для ПОУ квоти прийняття на роботу осіб, які потребують соціального захисту і нездатні на рівних умовах конкурувати на ринку праці; визначення територій пріоритетного розвитку задля подальшого заохочення державою збільшення кількості робочих місць; сприяння створенню ПОУ робочих місць для використання праці громадян, які потребують додаткового соціального захисту тощо.

3. Обліково-контрольну функцію, що включає збирання, реєстрацію, перероблення та зберігання інформації щодо ринку праці, зокрема: ведення обліку громадян, які звертаються з питань працевлаштування; ведення обліку вільних робочих місць; реєстрацію безробітних; контроль працевлаштування; здійснення контролю за дотриманням ПОУ законодавства про зайнятість населення; вживання заходів запобігання незаконному використанню робочої сили; ведення обліку та звітності щодо витрачання коштів ФЗДССУВБ.

4. Організаційну функцію, що включає забезпечення взаємодії ДСЗ з органами публічної влади, ПОУ, навчальними закладами щодо реалізації політики зайнятості, а саме: організацію професійного навчання безробітних як у навчальних закладах ДСЗ, так і інших навчальних закладах, а також на базі ПОУ (на виробництві); організацію оплачуваних громадських робіт з метою забезпечення тимчасової зайнятості безробітних громадян тощо.

5. Регулювання поведінки суб'єктів соціально-трудових відносин, у т. ч. роботодавців та шукачів роботи.

6. Інформаційно-роз'яснювальну функцію, що передбачає надання суб'єктам трудових відносин необхідної інформації щодо стану ринку праці, заходів підвищення конкурентоздатності та професійного самовизначення населення, зокрема: інформування населення про стан ринку праці, наявність вільних робочих місць ПОУ, про послуги ДСЗ; консультування громадян з питань працевлаштування; інформування та консультування ПОУ щодо

пропозиції робочої сили; інформування населення, насамперед безробітних, про можливості професійного навчання тощо.

Спеціальні функції визначають призначення ДСЗ як органу з надання соціальної підтримки безробітному населенню та складаються з: надання соціальних послуг, насамперед з працевлаштування; соціально-захисної функції, що включає нарахування та виплату допомоги по безробіттю, у т. ч. одноразову її виплату для організації безробітним підприємницької діяльності.

Допоміжні функції включають: 1) нормотворчість – прийняття нормативних актів, видачу дозволів на застосування праці іноземців та осіб без громадянства; 2) оперативно-виконавчу функцію – реалізацію законодавства про зайнятість населення; 3) юрисдикційну функцію – застосування адміністративних, фінансових та дисциплінарних санкцій.

Ю. Маршавін у своїх роботах наводить результати досліджень з аналізу, визначення та класифікації функцій служби, розкриваючи їх зміст та групує усі наведені функції державної служби зайнятості за трьома типами:

Перший тип – надання соціальних послуг шукачам роботи та роботодавцям, що охоплює: трудове посередництво – сприяння шукачам роботи в пошуку робочого місця, а роботодавцям – у підборі працівників; підвищення конкурентоспроможності, мотивації і активності громадян на ринку праці шляхом організації професійного навчання, профорієнтації, організації оплачуваних громадських робіт, організації самозайнятості тощо; соціально-захисну функцію, що включає надання безробітним матеріального забезпечення, сприяння працевлаштуванню осіб, які не здатні на рівних умовах конкурувати на ринку праці.

Другий тип – допоміжні функції – не пов'язані безпосередньо з наданням соціальних послуг клієнтам державної служби зайнятості, але спрямовані на забезпечення внутрішньої організації її діяльності: формування коштів ФЗДССУ, фінансування програм активного сприяння

зайнятості та організації внутрішньої діяльності служби; контроль за дотриманням законодавства про зайнятість; ліцензійно-дозвільна діяльність, що включає видачу дозволів на працевлаштування іноземних громадян, на надання послуг з працевлаштування громадян тощо.

Третій тип пов'язаний з участю державної служби зайнятості в регулюванні ринку праці: інформаційно-аналітична і прогностична функції включають збір та аналіз статистичної інформації про ринок праці, інформування органів влади, роботодавців, громадськості, прогнозування попиту і пропозиції робочої сили; розроблення програм зайнятості; консолідація зусиль органів державної влади та громадськості, підприємств щодо реалізації заходів регулювання ринку праці; надання консультацій щодо застосування норм законодавства з питань зайнятості населення тощо [236, с. 208-209].

Безпосередньо вимоги до діяльності служби зайнятості, її структури, завдань та функцій, а відтак – і до керівників та спеціалістів служби визначено у Положенні про державну службу зайнятості, затвердженому Наказом Мінсоцполітики України від 15 грудня 2016 року № 1543 [297]. Відповідно до зазначеного Положення, ДСЗ як централізована система державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Мінсоцполітики України структурно складається з ДСЗ (Центрального апарату), ЦЗ АРК, обласних, Київського та Севастопольського міських ЦЗ (регіональних ЦЗ), міських, районних і міськрайонних ЦЗ (базових ЦЗ), ІПК ДСЗУ, професійно-технічних та інших навчальних закладів ДСЗ, а також ПОУ, утворених ДСЗ (підпорядкованих ДСЗ юридичних осіб). Крім того регіональні та базові ЦЗ можуть створювати поза їх місцезнаходженням відокремлені підрозділи (філії), які виконуватимуть функції, визначені для них відповідним регіональним чи базовим ЦЗ. Структура та гранична чисельність працівників ДСЗ погоджуються Мінсоцполітики України та затверджуються Головою Центрального апарату.

Головною державною установою у системі ДСЗ є Центральний апарат,

який виконує повноваження безпосередньо та через регіональні і базові ЦЗ, їхні філії, навчальні заклади ДСЗ та підпорядкованих ДСЗ юридичних осіб. Таким чином, Центральний апарат ДСЗ визначає функції та обсяг повноважень регіональних і базових ЦЗ, а також їхніх філій.

Службу очолює Голова Центрального апарату, який призначається на посаду та звільняється з посади державним секретарем Мінсоцполітики України (за погодженням із головою Київської міської державної адміністрації). Він може мати заступників (у т. ч. першого), яких він призначає на посади та звільняє з посад, і радників. Загалом, структура Центрального апарату ДСЗ погоджується Мінсоцполітики України та затверджується Головою Центрального апарату ДСЗ.

Регіональний ЦЗ очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади Головою Центрального апарату ДСЗ за погодженням з головою РМ АРК, відповідної обласної або міської державної адміністрації. Директор регіонального ЦЗ може мати заступників. Заступників директора регіонального ЦЗ призначає Голова Центрального апарату ДСЗ.

Директор регіонального ЦЗ: керує діяльністю регіонального центру зайнятості та підпорядкованих йому базових ЦЗ, філій регіонального та базових ЦЗ, забезпечує виконання покладених на них завдань і функцій, координацію роботи та здійснення контролю за діяльністю закладів професійної (професійно-технічної) освіти та інших підпорядкованих ДСЗ юридичних осіб, утворених регіональним ЦЗ.

Базовий ЦЗ очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади директором регіонального ЦЗ за погодженням із Головою ДСЗ та головою відповідної місцевої державної адміністрації. Директор базового ЦЗ може мати заступників, яких призначає на посади директор регіонального ЦЗ за поданням директора базового ЦЗ. Директор базового ЦЗ: керує діяльністю базового ЦЗ та його філіями, забезпечує виконання покладених на них завдань і функцій, виконання наказів і доручень Голови

Центрального апарату ДСЗ та директора регіонального ЦЗ. Структура та штатний розпис базового ЦЗ з урахуванням його філій затверджуються директором відповідного регіонального ЦЗ в межах затвердженої директором регіонального ЦЗ граничної чисельності.

Філії регіонального та базового ЦЗ можуть утворюватись у містах, районах та районах у містах. Такі філії виконують функції, покладені на них відповідними регіональними чи базовими ЦЗ, та діють на підставі затвердженого регіональним (базовим) ЦЗ положення. Філію очолює керівник, який призначається на посаду та звільняється з посади директором регіонального ЦЗ за погодженням із Головою Центрального апарату ДСЗ. Керівник філії діє за довіреністю від імені відповідного регіонального чи базового ЦЗ та відповідно до положення про філію, затвердженого регіональним (базовим) ЦЗ.

Для забезпечення доступності послуг шукачам роботи в ОТГ можуть створюватись віддалені робочі місця працівників філій [297].

Незважаючи на визначеність та чітку унормованість завдань та функцій ДСЗ, її ролі та місця в системі органів публічної влади в Україні, питання подальшого удосконалення та підвищення ефективності діяльності ДСЗ не втратило своєї актуальності. Тому проблема функціонального забезпечення її ефективної діяльності як сервісно-орієнтованої державної інституції, очевидно, залишатиметься предметом подальших досліджень та приводом для наукових дискусій.

Однією з основних передумов ефективної діяльності ДСЗ як сервісної інституції, тим паче на етапі її реформування, є здатність забезпечити належну якість надання послуг шукачам роботи та іншим категоріям клієнтів служби, впроваджуючи інноваційні технології.

Необхідність застосування сучасних форм та методів роботи, посилення клієнто-орієнтованого, персоніфікованого підходу з метою підвищення якості обслуговування шукачів роботи та роботодавців, в свою

чергу, обумовлює зміну функцій персоналу ЦЗ, їх модернізацію, появу нових виробничих завдань. Тобто, визначальною умовою забезпечення високого рівня якості надання послуг ДСЗ є формування та розвиток кадрового потенціалу служби.

Зростання вимог до фахівців та керівників ЦЗ різних рівнів (обласного, районного, міського) вимагає володіння ними певним переліком професійних та особистісних якостей, необхідними професійними компетенціями. Для фахівців, які безпосередньо надають послуги клієнтам служби, важливим є вміння використовувати сучасні технологічні ресурси, здатність виявляти потенціал клієнта та визначити способи його реалізації. Широке впровадження оновлених технологій обслуговування клієнтів, зміна підходів щодо обслуговування населення та роботодавців, універсалізація функціональних обов'язків вимагають від фахівця опанування нових навичок обслуговування клієнтів служби.

Наразі одним з пріоритетних завдань служби зайнятості є надання допомоги у працевлаштуванні в пришвидшені терміни, реалізація індивідуального підходу в наданні послуг клієнтам, насамперед з числа безробітних громадян. Насамперед, індивідуального підходу до вирішення питань зайнятості потребують громадяни, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню (молодь, яка закінчила навчання, звільнилася зі строкової служби і яка вперше приймається на роботу; інваліди; діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування та ін.).

Доречно відзначити, що стрімкий розвиток комунікативних технологій вимагає відкритості та доступності державних установ для населення. В таких умовах важливої ролі набуває запровадження інноваційних підходів, спрямованих на зближення з шукачами роботи і роботодавцями. Як справедливо зазначають керівники регіональної ланки [354], модернізація діяльності служби зайнятості в цілому передбачає і модернізацію роботи кожного окремого спеціаліста служби, підвищення його індивідуальної ролі

у вирішенні питань зайнятості населення. Особливий акцент робиться на їх готовності до перетворень та новацій.

З урахуванням зазначених викликів, особливостей соціально-економічної ситуації в країні, необхідності запровадження інноваційних підходів у роботі, службою зайнятості впроваджено оновлений алгоритм дій та виконання функцій. Основні завдання його запровадження – забезпечення якісного підбору персоналу на замовлення роботодавців; задоволення потреб клієнтів щодо їх зайнятості та розвитку професійної кар'єри; повноцінне виконання функцій ЦЗ в умовах скорочення персоналу; посилення ролі керівника центру зайнятості в управлінні персоналом і контролі ризиків та ін. [349].

Використання нових принципів при підборі підходящої роботи та рекрутингу, значно підвищує персональну відповідальність спеціалістів з посередництва – вважають керівники обласного рівня [269].

Фахівці ЦЗ відзначають позитивну динаміку у роботі щодо задоволення потреб клієнтів з використанням нових підходів укомплектуванням вакансій на засадах рекрутингу. До прикладу, в Харківській обласній службі зайнятості констатують про збільшення кількості працевлаштованих за направленням ЦЗ (у порівнянні з попереднім роком на 115,8%) та збільшення кількості поданих вакансій. Окрім цього, впровадження Регламенту дозволило визначити шляхи зниження тривалості безробіття та методи прискорення працевлаштування безробітних. Зменшились терміни укомплектування вакантних посад [269].

Безпосередньо вимоги до діяльності служби зайнятості, її структури, завдань та функцій, а опосередковано і до її працівників визначено у вищезгаданому Положенні про державну службу зайнятості [297]. Більш детально вимоги до керівників та спеціалістів служби зайнятості визначено окремими кваліфікаційними характеристиками. Так, кваліфікаційні характеристики “директор регіонального центру зайнятості”, “директор

базового центру зайнятості” [314] визначають завдання та обов’язки, вимоги до знань, а також встановлюють кваліфікаційні вимоги до керівників відповідної ланки. Такі ж вимоги, встановлені на державному рівні та закріплені у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників (Вип. 80) до представника професії “профконсультант” у вигляді кваліфікаційної характеристики [85]. До Національного класифікатора України “Класифікатор професій” ДК 003:2010 [265] також включені дотичні до досліджуваної сфери професії (код 2412.2) “фахівець з аналізу ринку праці”, “фахівець з питань зайнятості (хедхантер)” та “фахівець з профорієнтації”, але кваліфікаційні характеристики за зазначеними професіями відсутні (або існують у вигляді проекту).

Вітчизняні вчені [128, с. 14] акцентують на важливості готовності і придатності людини до управлінської діяльності, пропонуючи ключовими індикаторами: морально-вольові якості особистості; мотиви її професійної діяльності; рівень інтелекту; знання та освіта; практичні уміння й навички; індивідуально-психологічні якості.

Колективом науковців ІПК ДСЗУ, за участі автора дисертації, проведено наукове дослідження, за результатами якого підготовлено збірник професіокарт та психограм посад фахівців базових ЦЗ, філій регіональних ЦЗ [343]. У збірнику наведено узагальнені вимоги до професійного рівня різних категорій працівників служби зайнятості, а також запропоновано комплекс психодіагностичних методик, підібраних за критеріями легкості тлумачення, швидкості обробки та валідності для відбору претендентів на відповідні посади. У роботі [343] сформовано вимоги не лише до рівня професійної компетентності претендентів на посади керівників та спеціалістів ДСЗ, а й до їх індивідуально-психологічних особливостей.

Так, нами з’ясовано, що *директор базового ЦЗ, керівник філії регіонального ЦЗ*, окрім необхідних професійних знань (нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері зайнятості населення;

завдань та принципів регулювання ринку праці; джерел і методів отримання інформації щодо ситуації на локальному, регіональному, державному та міжнародному ринках праці тощо), повинен володіти необхідними професійними вміннями: організовувати та планувати роботу; систематизувати інформацію; впроваджувати інновації в роботі; швидко адаптуватися до змін; стратегічно та аналітично мислити; аргументовано вести переговори з соціальними партнерами; приймати управлінські рішення; здійснювати моніторинг та аналіз наданих послуг; аналізувати оперативну ситуацію на локальному ринку праці щодо задоволення потреб замовників кадрів (роботодавців) у працевлаштуванні безробітних; управляти конфліктами та запобігати їх виникненню; практично застосовувати нормативно-правові акти тощо, а також володіти комунікативними навичками, самоконтролю, культури поведінки. Серед професійно важливих якостей директора базового ЦЗ, керівника філії регіонального ЦЗ колективом авторів, за участі автора дисертаційного дослідження, виділено: управлінський потенціал й готовність до зайняття керівних посад; стресостійкість, врівноваженість; загальний інтелект; емоційний інтелект. Їх діагностування відбувається за допомогою спеціальних психодіагностичних методик (методика визначення управлінських професійно-значущих якостей “управлінський потенціал”; методика визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз”; тест “Стандартні прогресивні матриці Дж. Равена (SPM)”); діагностика емоційного інтелекту (Н. Холл) [343, с. 9-10].

Зазначений перелік необхідних професійних знань, умінь та навичок є обов’язковим для успішного виконання наступних професійних завдань та обов’язків директора базового ЦЗ, керівника філії регіонального ЦЗ: організації, координування та контролю діяльності ЦЗ/філії з виконання завдань, пов’язаних із соціальним захистом населення від безробіття; представлення інтересів ЦЗ/філії у взаємовідносинах з органами публічної

влади, ПОУ, об'єднаннями громадян з питань зайнятості та соціального захисту від безробіття; організації роботи та ефективної взаємодії всіх структурних підрозділів ЦЗ/філії; оперативного аналізу поточної ситуації на локальному ринку праці щодо забезпечення потреб роботодавців у кваліфікованій робочій силі, сприяння працевлаштуванню шукачів роботи, запобіганню масовому безробіттю тощо; забезпечення цільового та ефективного використання коштів ФЗДССУВБ; проведення добору та розстановки кадрів, затвердження посадових та робочих інструкцій працівників, видання розпоряджень з питань діяльності ЦЗ/філії; прийняття відповідних управлінських рішень та ін. [343, с. 7-8].

Згаданим авторським колективом (за участі автора дисертаційного дослідження) визначено перелік професійних знань, необхідних *заступникові директора базового ЦЗ та заступникові керівника філії регіонального ЦЗ*. Насамперед, це знання: законів України, що регулюють відносини у сфері зайнятості, основ трудового законодавства; нормативно-правової бази, що регламентує діяльність ДСЗ; стану і перспектив соціально-економічного розвитку підприємств району та регіону, соціально-демографічних особливостей регіону; ситуації на локальному, регіональному та державному ринку праці; поточної потреби роботодавців в персоналі; прав і обов'язків безробітного відповідно до законодавства про зайнятість населення; функціональних обов'язків фахівців ЦЗ та ін. Серед основних професійних вмінь і навичок – вміння: встановлювати контакт з клієнтами служби зайнятості, підлеглими та керівництвом; аргументовано вести переговори з соціальними партнерами; швидко адаптуватися у різних ситуаціях; узгоджувати та координувати діяльність відділів ЦЗ/філії; організувати і планувати діяльність підлеглих, оперативно приймати обґрунтовані рішення, нести відповідальність за результати своєї діяльності; опанувати нові напрями і методи роботи; аналізувати ситуацію на локальному ринку праці щодо задоволення потреб замовників кадрів; сприяти професійному розвитку

підлеглих та ін. Окрім того, заступник директора базового ЦЗ, заступник керівника філії регіонального ЦЗ мають володіти комунікативними навичками, навичками самоконтролю, культури поведінки, тактовністю. Для їх діагностування доцільно застосовувати нижченаведені методики: методику визначення управлінських професійно-значущих якостей “управлінський потенціал” – для визначення управлінського потенціалу й ступеня готовності до зайняття керівних посад; методику визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз” – стресостійкості, врівноваженості; тест “Стандартні прогресивні матриці Дж. Равена (SPM)” – для визначення загального інтелекту; методику діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл) – емоційного інтелекту [343, с. 13-14].

Наявність перелічених вище обов’язкових професійних знань, вмінь та навичок, а також професійно важливих якостей є обов’язковою передумовою ефективної реалізації професійних завдань та виконання відповідних обов’язків заступником директора базового ЦЗ та заступником керівника філії регіонального ЦЗ: визначення та корегування функцій фахівців ЦЗ/філії з метою їх раціонального розподілу, подання відповідних пропозицій директорові; розроблення регламенту робочого часу фахівців ЦЗ/філії, які надають послуги шукачам роботи та роботодавцям; організації та проведення групових інформаційних консультаційних заходів (за потреби); забезпечення своєчасності прийняття управлінських рішень та вжиття заходів для укомплектування вакансій, поданих роботодавцями, у т.ч. шляхом попереднього професійного навчання безробітних на замовлення роботодавців під конкретні робочі місця, організації громадських та інших робіт тимчасового характеру; сприяння у проведенні роботодавцями зустрічей та співбесід із кандидатами на робочі місця, забезпечення відповідними рекомендаціями щодо їх проведення; організації навчання спеціалістів ЦЗ/філії; організації комунікації між фахівцями та відділами, організації та контролю діяльності усіх підрозділів ЦЗ/філії; забезпечення

безперебійного, повного та якісного надання послуг клієнтам тощо [343, с. 11-12].

Авторським колективом, за участі автора дисертаційного дослідження, з'ясовано, що *фахівець з питань зайнятості*, який, відповідно до функціонального розподілу, виконує *функції адміністратора залу*, окрім професійних знань (законодавства України з питань зайнятості населення; принципів роботи ЄІАС “Служба зайнятості”; механізмів функціонування та засад регулювання ринку праці; джерел і методів отримання інформації щодо ситуації на ринку праці; техніки пошуку роботи тощо), повинен володіти професійними вміннями: організовувати та планувати роботу; систематизувати інформацію та аналітично мислити; застосовувати нові підходи у вирішенні поставлених завдань; аргументовано вести переговори з соціальними партнерами тощо, а також володіти навичками активного слухання, вербального та невербального спілкування, тактовністю та ін. Для діагностування професійно важливих якостей фахівця з питань зайнятості, який виконує функції адміністратора залу застосовують наступний інструментарій: опитувальник професійної спрямованості Д. Голланда (для діагностування професійної спрямованості); методику визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз” (для встановлення рівня стресостійкості, врівноваженості); методику виявлення комунікативних установок (МВКУ) (для діагностування комунікативних здібностей); тест “Стандартні прогресивні матриці Дж. Равена (SPM)” (для визначення рівня загального інтелекту); методику діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл) (для визначення рівня емоційного інтелекту) [343, с. 16-17].

Все це дозволяє фахівцеві з питань зайнятості, який виконує функції адміністратора залу ефективно виконувати наступні професійні завдання та обов'язки: роз'яснювати клієнтам можливості отримання інформації щодо зайнятості; ознайомлювати з банком вакансій, навчати методам пошуку

роботи; мотивувати та організовувати роботу клієнтів з інформацією та надавати необхідну допомогу, в т.ч. у складанні/коригуванні резюме; надавати первинну інформацію щодо отримання послуг професійного навчання, вносити необхідні дані до електронних баз, комп'ютеризованих програм; формувати необхідну документацію та звітну інформацію тощо [343, с. 14-15].

Вищезгаданим колективом науковців (за участі автора дисертаційного дослідження) з'ясовано, що *фахівець з питань зайнятості, який виконує функції особистого консультанта з працевлаштування* має володіти необхідними професійними знаннями: законодавства України у сфері зайнятості населення; стану і перспектив соціально-економічного розвитку регіону, ситуації на ринку праці; поточної потреби роботодавців в персоналі; переліку закладів освіти та професій, за якими здійснюється професійна підготовка на території регіону; професій, які є актуальними на регіональному та національному ринку праці; тенденцій у сфері зайнятості; техніки пошуку роботи; основ професіознавства, психології праці, етики ділового спілкування та ін. Окрім зазначеного, фахівець з питань зайнятості, який виконує функції особистого консультанта з працевлаштування повинен вміти: встановлювати контакт з різними категоріями клієнтів; зорієнтувати та активізувати клієнта на пошук роботи; здійснювати підбір підходящої роботи; аргументовано вести переговори з клієнтами та партнерами служби, а також володіти навичками проведення ефективної співбесіди, самоконтролю тощо. Для визначення рівня володіння професійно важливими якостями використовують наступний інструментарій у вигляді психодіагностичних методик: опитувальник Д. Голланда – для визначення професійної спрямованості; методика визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз” – для визначення стресостійкості, врівноваженості; методика виявлення комунікативних установок (МВКУ) – для діагностування комунікативних здібностей;

методику діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл) – для визначення рівня емоційного інтелекту; тест “Стандартні прогресивні матриці Дж. Равена (SPM)” – для виявлення рівня загального інтелекту [343, с. 20-21].

Наявність перелічених професійних знань, умінь та навичок є запорукою якісного виконання фахівцем з питань зайнятості, який виконує функції особистого консультанта з працевлаштування своїх професійних завдань та обов’язків: мотивування та скеровування зареєстрованих безробітних до пошуку роботи; здійснення підбору підходящої роботи та пошук ймовірних варіантів працевлаштування; ведення бази даних з інформацією про безробітних та шукачів роботи; оформлення персональних справ клієнтів згідно вимог чинного законодавства; забезпечення коректності ведення бази даних в ЄІАС та відповідності електронних даних первинним документам; розроблення спільно з клієнтом рекомендацій щодо працевлаштування; здійснення підбору підходящої роботи з банку даних вакансій; консультування та інформування безробітних щодо можливості започаткувати власну справу, проходження навчання з основ підприємницької діяльності, участі в громадських роботах; залучення безробітних до професійного навчання; формування персональної картки клієнта для отримання ваучера, визначення періоду страхового стажу тощо [343, с. 18-19].

Нами з’ясовано, що *фахівець з питань зайнятості, який виконує функції особистого консультанта із взаємодії з роботодавцями* має володіти необхідними професійними знаннями: основ трудового законодавства; нормативно-правова бази, що регламентує діяльність ЦЗ/філії; принципів роботи ЄІАС; механізмів функціонування та засад регулювання ринку праці, тенденцій на ринку праці; джерел і методів отримання інформації щодо ситуації на ринку праці; основ роботи з персоналом в ПОУ, поточної потреби роботодавців у персоналі; основ психології праці; техніки пошуку роботи тощо. Він має володіти вміннями: організовувати та планувати роботу;

систематизувати інформацію та аналітично мислити; аргументовано вести переговори з соціальними партнерами; практично застосовувати нормативно-правові акти, а також володіти комунікативними навичками тощо. Для діагностування професійно важливих якостей фахівця з питань зайнятості, який виконує функції особистого консультанта із взаємодії з роботодавцями, рекомендовано застосовувати наступний перелік психодіагностичного інструментарію: опитувальник Д. Голланда для визначення професійної спрямованості; методику визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз” – для діагностування стресостійкості, врівноваженості; методику виявлення комунікативних установок (МВКУ) – для визначення комунікативних здібностей; методику діагностики емоційного інтелекту Н. Холла – для визначення рівня емоційного інтелекту та тест “Стандартні прогресивні матриці Дж. Равена (SPM)” – рівня загального інтелекту [343, с. 23-24].

До основних професійних завдань та обов'язків фахівця з питань зайнятості, який виконує функції особистого консультанта із взаємодії з роботодавцями, належать: аналіз поточних та перспективних потреб роботодавців у робочій силі, зокрема у професійному розрізі, забезпечення взаємодії з роботодавцями; взаємодію із суб'єктами господарювання, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні; збір та систематизацію актуальної професійної інформації щодо вакансій, у т. ч. новостворених робочих місць, уточнення вимог роботодавця до претендентів на вакантні посади; доведення професійної інформації до клієнтів; аналіз відповідності претендента на роботу вимогам роботодавця; виявлення потреб роботодавців у кадрах, з'ясування необхідності професійного навчання претендентів на роботу, професійного відбору, формування переліку професій для організації професійного навчання відповідно до потреб роботодавців; внесення даних до аналітичних баз; проведення опитування роботодавців з метою виявлення потреб у персоналі на коротко-, середньо- та

довгострокову перспективу; укладення договорів з роботодавцями на проходження безкоштовного стажування безробітних; організацію заходів сприяння зайнятості (ярмарків вакансій, днів відкритих дверей на підприємствах, семінарів); ведення картки укомплектування довготривалих вакансій та ін. [343, с. 22].

Коллективом науковців (за участі автора дисертаційного дослідження) з'ясовано, що *фахівець з профорієнтації* повинен володіти необхідними професійними знаннями: законодавства України з питань зайнятості населення; документів, що регламентують проведення профорієнтаційної роботи; стану і перспектив соціально-економічного розвитку регіону; професій, що користуються попитом на ринку праці; поточної потреби роботодавців у персоналі; переліку закладів освіти регіону та професій, за якими здійснюється професійна підготовка; форм профорієнтаційної роботи з населенням та технології їх проведення, методів психодіагностики; типів класифікації професій, основ професіознавства, психології праці; психодіагностики; техніки пошуку роботи; методів профвідбору персоналу; структурних компонентів та видів резюме; побудови та розвитку професійної кар'єри та ін. Окрім цього, вміти встановлювати контакт з різними категоріями клієнтів, працювати з різними психодіагностичними методиками та інтерпретувати отримані результати, проводити консультації щодо професійного самовизначення та перспективи розвитку професійної кар'єри, заохочувати та спонукати клієнтів до пошуку роботи, складати та коригувати резюме. Фахівець з профорієнтації повинен володіти навичками активного слухання, проведення інтерв'ю, співбесіди, вербального та невербального спілкування тощо. Для діагностування професійно важливих якостей претендентів на зазначену посаду доцільно використовувати наступні психодіагностичні методики: опитувальник Д. Голланда – для визначення професійної спрямованості; методику визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз” – для діагностування

стресостійкості, врівноваженості; методику виявлення комунікативних установок (МВКУ) – для виявлення комунікативних здібностей; методику діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл) – відповідно, для визначення рівня емоційного інтелекту та тест “Стандартні прогресивні матриці Дж. Равена (SPM)” для виявлення рівня загального інтелекту [343, с. 26-27].

До основних професійних завдань та обов’язків фахівця з професійної орієнтації належать: з’ясування намірів та побажань клієнта щодо майбутньої роботи; надання психологічної підтримки особам, які не здатні на рівних конкурувати на ринку праці, зокрема представникам соціально-вразливих категорій громадян; надання інформації про професії, які затребувані локальним ринком праці, їх зміст, умови праці, вимоги до працівника, використовуючи при цьому профінформаційні матеріали; консультування осіб щодо вибору або зміни професії, визначення профілю підготовки чи перепідготовки з урахуванням їх стану здоров’я, побажань, здібностей та можливостей, а також потреб ринку праці; консультування безробітних щодо можливостей профнавчання, в т. ч. у ЦПТО ДСЗ, отримання ваучерів, шляхів самозайнятості тощо; проведення психодіагностичного тестування осіб; обґрунтування результатів тестування; відображення результатів послуги у відповідних документах, ЄІАС; проведення професійного відбору на профнавчання, відповідно до замовлення роботодавців, підготовка висновків та рекомендацій за результатами відбору; організація та проведення профконсультаційних індивідуальних, групових та масових заходів (семінарів, тренінгів, акцій) для населення, у т. ч. для учнівської та студентської молоді тощо; надання допомоги у підготовці та коригуванні резюме, відео-резюме безробітних осіб; організація та проведення тренінгів із запобігання емоційного вигорання для персоналу ЦЗ/філії; створення та актуалізація інформаційних матеріалів в інформаційному просторі ЦЗ/філії (друкованих та на електронних носіях); участь у відборі персоналу на вакантні посади в ЦЗ/філії [343, с. 25].

Фахівець з питань зайнятості, який виконує функції організації професійного навчання повинен володіти необхідними професійними знаннями: відповідної нормативно-правової бази, включаючи закони України, акти КМУ, накази Мінсоцполітики України, постанови правління ФЗДССУВБ, Положення про ДСЗ; принципів роботи ЄІАС; механізму функціонування та засад регулювання ринку праці; стану і перспектив соціально-економічного розвитку регіону; ситуації на ринку праці; поточної потреби роботодавців у персоналі; переліку навчальних закладів та професій, за якими здійснюється професійна підготовка на території регіону; професій, що користуються попитом на регіональному та національному ринку праці; вітчизняного та зарубіжного досвіду з питань сприяння працевлаштуванню шляхом організації професійного навчання; особливостей психології особистості; основ роботи з персоналом в ПОУ, методів оцінювання персоналу; методів активного навчання; техніки пошуку роботи та ін. Зазначена категорія фахівців повинна володіти вміннями мотивувати безробітних щодо здобуття освіти впродовж життя, аргументовано вести переговори з соціальними партнерами, а також володіти організаційними та комунікативними навичками, аналітичним мисленням тощо. Для діагностування професійно важливих якостей фахівця з питань зайнятості, який виконує функції організації професійного навчання (як і для фахівця з професійної орієнтації) використовують психодіагностичні методики: опитувальник Д. Голланда – для визначення професійної спрямованості; методику визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз” – для діагностування стресостійкості, врівноваженості; методику виявлення комунікативних установок (МВКУ) – для виявлення комунікативних здібностей; методику діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл) – відповідно, для визначення рівня емоційного інтелекту та тест “Стандартні прогресивні матриці Дж. Равена (SPM)” для виявлення рівня загального інтелекту [343, с. 30-31].

Перелік професійних завдань та обов'язків фахівця з питань зайнятості, який виконує функції організації професійного навчання виглядає наступним чином: організація роботи з професійно-технічними, вищими навчальними закладами, у т. ч. з навчальними закладами ДСЗ, ПОУ, роботодавцями – замовниками кадрів щодо узгодження робочих навчальних планів та програм, строків навчання; організація та надання інформаційних (індивідуальних/групових) послуг з питань організації та здійснення професійного навчання зареєстрованих безробітних у навчальному закладі, видачі ваучерів, підтвердження результатів неформального навчання тощо; здійснення контролю за виконанням робочих навчальних планів та програм, індивідуальних програм стажування, дотриманням строків навчання зареєстрованих безробітних, умов навчання, проживання; оновлення інформації щодо можливостей професійного навчання, формування бази закладів освіти для навчання безробітних громадян та ін. [343, с. 28-29].

Таким чином, автором за результатами проведеного дослідження (у складі колективу науковців), спрямованого на з'ясування вимог щодо професійних та особистісних якостей працівників державної служби зайнятості, з'ясовано наступне. Незважаючи на те, що для діагностування професійно важливих якостей як керівників, так і фахівців центрів зайнятості, їх філій можливо застосовувати достатньо схожий перелік психодіагностичних методик, ключовим є те, що діагностичні показники для зазначених категорій працівників служби зайнятості є абсолютно різними. Тоді як для фахівця з питань зайнятості, що виконує функції адміністратора залу чи особистого консультанта з працевлаштування такі показники можуть бути на рівні середніх, визначених за певною методикою, для керівника чи заступника керівника ЦЗ/філії відповідні діагностичні показники мають свідчити про високий рівень (за окремими показниками – вищий за середній), характеризуючи конкретні професійно важливі якості.

Розглядаючи питання професійної компетентності керівників та

спеціалістів ЦЗ, варто акцентувати також на наступному. Працівники служби зайнятості відповідно до Закону України “Про професійний розвиток працівників” [329] підлягають атестації, що передбачає процедуру оцінки їх професійного рівня, його відповідності кваліфікаційним вимогам і посадовим обов’язкам. Відповідно до зазначеного закону, категорії працівників, які підлягають атестації, та періодичність її проведення визначаються колективним договором. Атестація може проводитися не частіше ніж один раз на три роки. Рішенням керівництва затверджуються положення про проведення атестації, склад атестаційної комісії, графік проведення атестації. Атестаційна комісія формується з висококваліфікованих фахівців та представника виборного органу первинної профспілкової організації. На кожного працівника, який підлягає атестації, безпосередній керівник складає характеристику, що подається атестаційній комісії після ознайомлення з нею працівника, але не пізніше ніж за тиждень до атестації. Атестаційна комісія приймає рішення про відповідність або невідповідність працівника займаній посаді або виконуваній роботі.

У разі прийняття рішення про відповідність працівника займаній посаді або виконуваній роботі комісія може рекомендувати роботодавцеві зарахувати його до кадрового резерву, присвоїти чергову категорію, встановити надбавку до заробітної плати або збільшити її розмір, організувати стажування на більш високій посаді або направити на підвищення кваліфікації з метою просування по роботі.

У разі прийняття рішення про невідповідність працівника займаній посаді або виконуваній роботі комісія може рекомендувати роботодавцеві перевести працівника за його згодою на іншу посаду чи роботу, що відповідає його професійному рівню, або направити на навчання з подальшою (не пізніше ніж через рік) повторною атестацією. У разі відмови працівника від переведення на іншу посаду чи роботу, що відповідає його кваліфікаційному рівню, або від професійного навчання, роботодавець за результатами атестації має право звільнити працівника відповідно до Кодексу законів про працю України [169].

Отже, питання професійної компетентності працівників служби зайнятості, їх відповідності вимогам займаної посади, діагностування професійно важливих якостей, проведення оцінки професійного рівня, в т. ч. шляхом атестації, актуалізуються зважаючи на: широкий спектр завдань та функцій органу влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції, його територіальних органів (стаття 22 Закону України “Про зайнятість населення”) [323]; необхідність підвищення якості обслуговування всіх категорій клієнтів служби, включаючи як шукачів роботи, так і роботодавців; потребу застосування сучасних технологій у процесі надання послуг, нових методів роботи; модернізацію виробничих функцій фахівців ЦЗ та їх філій; зміну підходів щодо обслуговування населення та роботодавців, широке впровадження сервісно-орієнтованих та персоніфікованих принципів обслуговування клієнтів, універсалізації функціональних обов’язків. Пріоритетами мають стати оперативність, індивідуальний підхід та адресне обслуговування.

Саме тому питання розвитку кадрового потенціалу ДСЗ на даному етапі є одним із пріоритетних. Модернізація діяльності служби зайнятості передбачає зміни у роботі фахівця служби та зростання його особистої ролі у вирішенні питань зайнятості населення, готовність до перетворень та новацій. Необхідність підвищення якості обслуговування шукачів роботи та роботодавців, застосування сучасних методів роботи та технологій обумовили посилення вимог до різних категорій спеціалістів служби зайнятості.

Зростання вимог до професійних та особистісних якостей персоналу служби зайнятості актуалізувало проблему професійного відбору та навчання персоналу ДСЗ. На нашу думку, у якості методу професійного відбору, може бути використано кейс-метод для оцінювання кандидатів на вакантні посади керівників та фахівців ЦЗ. За допомогою цього методу можливо оцінювати різні види компетенцій майбутнього працівника, його особисті якості, ціннісні орієнтації тощо. Це один з найбільш дієвих способів отримати ту

інформацію про кандидата, яку неможливо отримати з резюме чи інших джерел.

Розглядаючи інституційне забезпечення сервісної діяльності у сфері зайнятості населення, варто особливу увагу приділити також питанням розвитку навчальної мережі, основним завданням функціонування якої є підвищення конкурентоспроможності шукачів роботи, надання їм необхідних професійних знань, що користуються попитом на ринку праці. Як попередньо нами з'ясовано, таке навчання відбувається переважно на договірній основі в навчальних закладах, на базі ПОУ. Нами також з'ясовано, що використання такої різноманітної навчальної бази ускладнює дотримання необхідності урахування особливостей безробітних у процесі навчання як специфічної категорії дорослих громадян та доведено потребу розвитку мережі ЦПО ДСЗ.

ЦПО ДСЗ – навчальна мережа, спеціально створена для професійного навчання безробітних громадян за направленням ДСЗ. Нині з метою професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації безробітних створено такі центри в одинадцяти регіонах України: Дніпропетровській, Донецькій, Івано-Франківській, Луганській, Львівській, Одеській, Полтавській, Рівненській, Сумській, Харківській та Херсонській областях.

До переваг навчання у ЦПО ДСЗ відносять: можливість навчатися наближено до місця проживання; стислі терміни навчання – навчання за професією триває від декількох тижнів до року; комфортну атмосферу для людей різного віку – методисти та викладачі ЦПО ДСЗ мають значний досвід роботи зі слухачами різних вікових категорій, дорослими людьми; слухачам з віддалених районів, інших регіонів України надається можливість комфортного проживання; можливість пройти індивідуальне навчання за професією; залучення до викладання професіоналів, що мають як педагогічний досвід, так і значний практичний досвід роботи за професіями, які викладають; використання у навчальному процесі новітніх технологій (спеціалізованих програмних засобів навчального призначення, відеоуроків, інтерактивних

технологій, елементів дистанційного навчання), що дають можливість підвищити рівень засвоєння матеріалу; максимальне врахування вимог роботодавців – навчальні програми узгоджуються із представниками провідних підприємств регіону у відповідних галузях [283].

Регіональна практика засвідчила, що зазначений перелік можна доповнити такими перевагами навчання в ЦПТО ДСЗ для слухачів як можливість під час навчання заявити про себе, беручи участь у виставках, фестивалях, конкурсах професійної майстерності, заходах, що організовує служба зайнятості та висока ймовірність працевлаштування. Окрім того, прийом слухачів на навчання здійснюється без вступних іспитів, незалежно від рівня освіти та віку, та надається фінансова підтримка слухачів під час навчання – компенсування витрат на проїзд до навчального закладу, виплата матеріальної допомоги згідно з чинним законодавством, повне забезпечення усіма необхідними матеріалами [356].

Статистичні дані ДСЗ також свідчать про посилення ролі ЦПТО ДСЗ у забезпеченні відповідності професійно-кваліфікаційного рівня шукачів роботи вимогам роботодавців. Так, у січні-листопаді 2019 року на базі 11 ЦПТО ДСЗ пройшли навчання 53 тис. осіб за 93 ліцензованими професіями, тоді як загалом по всій Україні на базі інших навчальних закладів, ПОУ навчалися 134 тис. осіб за 146 професіями [82].

На нашу думку, до переваг навчання безробітних осіб у ЦПТО ДСЗ також варто додати: можливість навчати безробітних осіб цілорічно, розпочинати навчання по мірі формування навчальних груп; сучасну матеріально-технічну базу центрів, постійне удосконалення якої забезпечує отримання безробітними знань та формування навичок, які відповідають вимогам роботодавців тощо. Завдяки співпраці центрів з роботодавцями, слухачі не лише проходять навчання на сучасному обладнанні, але й приймають участь у виробничому процесі, під час навчання адаптуються до умов виробництва, режиму роботи.

Так, на прикладі Рівненського ЦПТО ДСЗ доведено дієвість Дорадчого

комітету як органу стратегічного управління навчальним закладом, до складу якого, крім керівників центру, увійшли 14 роботодавців основних ринкоутворюючих підприємств Рівненщини в різних галузях економіки. Створювати й корегувати навчальні плани та програми за професіями, різноманітними курсами підвищення кваліфікації та напрямками навчання (близько 140) допомагають Консультативні ради за професіями з числа висококваліфікованих представників роботодавців. Дорадчий комітет допомагає навчальному закладу служби зайнятості у визначенні нових напрямків професійного навчання, надає рекомендації щодо тенденцій розвитку регіонального ринку праці. Голова комітету обирається серед представників роботодавців, а керівник навчального закладу за посадою є заступником голови Дорадчого комітету. Відповідно до своїх мети та завдань, комітет надає пропозиції та рекомендації та звертається з поданням до адміністрації навчального закладу. За пропозиціями Дорадчого комітету започатковується навчання за новими професіями, які користуються попитом на регіональному ринку праці. Всі навчальні плани та програми професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації безробітних розробляються за участю представників роботодавців та погоджуються з ними. Це забезпечує урахування потреб сучасного виробництва у підготовці кваліфікованих кадрів. Завдяки тісній співпраці з роботодавцями забезпечується високий рівень працевлаштування випускників центру, який щорічно становить близько 90% [347].

У навчальному закладі слухач може: отримати професійну підготовку за однією з ліцензованих закладом професій, не маючи попередніх знань та досвіду; підвищити кваліфікацію за основною професією – отримати вищий розряд або категорію; пройти курси цільового призначення – вивчити окрему технологію, метод, рецептуру, матеріали, обладнання в межах професійної підготовки без підвищення розряду.

Результати аналізу потенціалу навчальної бази для навчання безробітних,

дозволяють зробити припущення про необхідність розвитку та розширення мережі ЦПТО ДСЗ. Навчальні заклади ДСЗ не повинні дублювати існуючі професійно-технічні та вищі заклади освіти, підпорядковані Міністерству освіти і науки України, іншим органам державної влади. На власній базі служби зайнятості повинно здійснюватися навчання для задоволення поточних потреб підприємств регіону в кадрах з рідкісних професій, які матимуть обмежений попит на території регіону та підготовка з яких в інших навчальних закладах регіону не здійснюється тощо. Поступове розширення мережі власної навчальної бази стане засобом оперативного усунення прогалин у кваліфікації дорослого населення і забезпечення відповідності їхніх навичок потребам і вимогам роботодавців.

Однією з передумов покращення якості та результативності навчального процесу в ЦПТО ДСЗ та їх подальшого ефективного функціонування як інституцій розвитку кар'єри та освіти дорослих є вивчення та імплементація зарубіжного досвіду професійного навчання. Його аналіз свідчить, що чільне місце в розбудові систем професійного навчання і розвитку виробничого персоналу в країнах ЄС відіграла концепція навчання впродовж життя, що формувалася як відображення зростаючого усвідомлення важливості знань і поступового підвищення їх ролі та освіченості населення для успішного розвитку суспільства і його громадян.

Головні принципи цієї концепції знайшли відображення в багатьох документах міжнародних організацій, насамперед Європейської комісії. Серед них: Меморандум щодо освіти впродовж життя (2000), Копенгагенська Декларація (2002), Брюггське Комюніке про зміцнення європейського співробітництва у сфері професійної освіти та навчання на період 2012-2020 рр. (2010) та ін. [504; 520].

З погіршенням економічного стану в Європі внаслідок світової кризи, зростанням рівня безробіття серед молоді внаслідок незнаходження частиною отриманої освіти запиту на ринку праці, в світі різко зросла увага

до німецької дуальної моделі професійної освіти.

У цілому ж викристалізувалися три головні моделі післяобов'язкової освіти і навчання: 1) модель з переважним навчанням у навчальному закладі, яке поєднується з обов'язковим навчанням на підприємстві; 2) дуальна модель; 3) комплексна модель системи професійної освіти, цілі і потреби якої визначаються за активною участю підприємств у реалізації програм навчання. Всі моделі передбачають поєднання навчання у навчальному закладі і на підприємствах на засадах партнерства [342, с. 25-27].

Професійне навчання і розвиток виробничого персоналу в країнах ЄС може проводитися шляхом формального або неформального навчання, або ж комбінації обох та безпосередньо пов'язується з кар'єрним зростанням і особистісним розвитком.

Дослідження європейського досвіду професійного навчання виробничого персоналу свідчать, що більшість підприємств (83%) забезпечують підвищення професійного рівня працівників з використанням різних форм безперервної професійної освіти, дві третини (64%) – використовуючи курсову форму навчання [342, с. 45-46]. Надання професійних знань традиційно пов'язане з робочим місцем і передбачає, головним чином, короткотермінові курси внутрішньофірмового навчання або ж курси, організовані компанією за її межами, та може доповнюватись широким спектром різних форм: відвідуванням конференцій, семінарів, ярмарок професій, лекцій (51%); самостійним навчанням, у т. ч. дистанційним (30%); участю в циклах навчання (18%); робочою ротацією, обміном, навчальними візитами (18%) тощо [342, с. 50].

У контексті розвитку безперервної професійної освіти, слід відзначити зростання уваги державних органів до професійної орієнтації як однієї з основних форм запобігання безробіттю. Профорієнтаційна робота, поряд з професійною підготовкою, стали важливими функціями соціальної політики. Серед основних причин, які спонукали уряди звернути увагу на проблему

дисбалансу ринку праці і професійної освіти, виділяють: “тиск” роботодавців як основних споживачів кадрів, які ініціювали соціальний діалог стосовно якості професійної освіти і висунули особливі вимоги до випускників закладів професійної (професійно-технічної) освіти; необхідність підвищити конкурентоспроможність випускників на ринку праці і забезпечити їх соціальну адаптацію засобами ефективної професіоналізації; створення основи для визнання професійних сертифікатів випускників у рамках формування міжнародних ринків праці та ін. [94].

Важливим для використання в Україні є європейський досвід регулювання взаємодії освіти та ринку праці [88; 206]. У вітчизняній практиці розвиток партнерських зв'язків між закладами професійної освіти і роботодавцями відбувається досить повільно. У цьому контексті цікавим, до прикладу, є досвід Франції, де поширеними формами взаємодії між навчальними закладами і представниками бізнесу (державними підприємствами) є: організація стажувань на підприємстві; допомога в модернізації навчального обладнання; участь професіоналів у процесі навчання; створення професійних консультативних комісій, до яких входять представники промисловості, закладів освіти, органів управління освітою, місцевих адміністрацій, робітників підприємств, які розробляють зміст навчальних програм за різними спеціальностями тощо [206].

З метою координації професійного навчання та виконання соціальних програм у Берліні створений Європейський центр розвитку виробничого навчання – так званий інститут обліку інформації про результати досліджень в галузі безперервної професійної освіти [497]. В Данії функціонують паритетні комітети безперервної професійної підготовки, у Німеччині – Федеральний інститут безперервної освіти. У Нідерландах державні та регіональні органи професійної освіти спільно розробляють навчальні програми та контролюють виконання контрактів про навчання, що укладають працівники з керівниками підприємств. У Бельгії управління діяльністю центрів професійної підготовки здійснює Національна служба зайнятості [26].

Аналіз світового, зокрема європейського, досвіду організації професійного навчання свідчить про пріоритетність ідей безперервного навчання, наближення теорії та практики, контролю та координації розробки освітніх програм, впровадження компетентнісного підходу в процес підготовки робітничих кадрів тощо. Урахування європейського досвіду стосовно регулювання взаємодії освіти та ринку праці дозволить розвивати нормативно-правову базу, вдосконалювати зміст професійної освіти, розбудовувати навколо закладів освіти мережі ефективного партнерства та взаємодії.

Висновки до розділу 3

Ознайомлення зі світовими тенденціями реалізації сервісно-орієнтованої державної політики та інноваційно-сприятливого (дружнього) регулювання (“innovation-friendly regulation”) в умовах розвитку цифрового суспільства засвідчують те, що пріоритети європейських і, загалом, світових стратегій спрямовані на захист прав та інтересів громадян, гарантування їхньої безпеки тощо.

З’ясовано, що на зміну існуючим моделям традиційної економіки в розвинених країнах активно приходять нові – спрямовані на забезпечення економічного зростання та добробуту населення при одночасному гарантуванні екологічної безпеки, ефективному використанні ресурсів та стимулюванні впровадження інновацій у сферах виробництва та надання послуг.

Обґрунтовано перспективність технології профілювання клієнтів з урахуванням ризику потенційної тривалості безробіття. Однією з інноваційних технологій сервісної діяльності ДСЗ також є соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту, що передбачає практичну реалізацію індивідуального підходу до клієнтів у процесі взаємодії з ним спеціаліста ЦЗ, аналіз та оцінювання ситуації безробітної особи з урахуванням всіх чинників впливу для

подальшого розроблення індивідуального плану роботи. Безробітній особі надаються не лише послуги зі сприяння у працевлаштуванні, а й допомога у вирішенні проблем, що стоять на заваді. При цьому вирішення окремих проблем соціального характеру може потребувати залучення фахівців інших установ, органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Наразі сформовано концептуально-технологічні та організаційно-методологічні засади модернізації ДСЗ для перетворення її в сучасну сервісну службу, спроможну здійснювати якісний та швидкий добір кваліфікованих працівників на замовлення роботодавців, а безробітним та шукачам роботи – надавати якісні послуги з працевлаштування та розвитку професійної кар'єри. Водночас, зміна підходів у наданні послуг та оновлений Регламент діяльності служби зайнятості повинні ґрунтуватися на інноваційних технологіях та інструментарії сервісної діяльності, включаючи: профілювання клієнтів, надання послуг за принципом кейс-менеджменту, персоніфікований підхід у наданні послуг, цифровізацію інформаційно-консультаційних та профорієнтаційних послуг тощо.

З'ясовано, що модернізація інституційного та технологічного підґрунтя реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, насамперед щодо діяльності служби зайнятості передбачає зміни у роботі фахівців, які надають послуги в цій сфері, зростання їх особистої ролі у вирішенні питань зайнятості населення, готовність до перетворень та новацій, підвищення відповідальності.

Доведено потребу розвитку мережі ЦПТО ДСЗ як навчальних закладів, спеціально створених для професійного навчання безробітних громадян за направленням ДСЗ, та імплементації зарубіжного досвіду професійного навчання, що свідчить про пріоритетність ідей безперервного навчання, наближення теорії та практики, контролю та координації розробки освітніх програм, впровадження компетентнісного підходу в процес підготовки робітничих кадрів тощо.

Основні положення, результати і висновки третього розділу дисертації опубліковано у працях [95; 157; 184; 371; 374; 380; 382; 383; 386; 389; 391; 397; 401; 403; 405; 407; 411; 413; 415].

РОЗДІЛ 4

МОДЕЛЮВАННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СУСПІЛЬСТВА

4.1. Особливості формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в умовах розвитку цифрового суспільства

Глобалізаційні та інтеграційні процеси, стрімка цифровізація різних сфер життєдіяльності суспільства ставлять на порядок денний ключовим питанням потребу напрацювання нових підходів до формування та реалізації державної політики, здатної забезпечувати розвиток країн у глобалізованому цифровому світі, гарантувати захист її громадян та їх безпечне майбутнє в умовах швидкого розвитку новітніх технологій.

Аналіз ключових пріоритетів урядів розвинених країн свідчить, що загальносвітовим трендом є зростання сервісної спрямованості державної політики, клієнто-орієнтованості державних послуг, а цифровізація в публічному врядуванні стає одним з основних інструментів управління взаємовідносинами зі споживачами послуг, сприяє кращому розумінню та ефективному забезпеченню їхніх потреб, підвищенню якості державних послуг. Спрямованість на надання громадянам якісних послуг за допомогою використання широкого спектра цифрового інструментарію – один із пріоритетних принципів вироблення державної політики.

Перелічені світові тренди змушують замислитися над потребою запровадження науково обґрунтованих інноваційних механізмів та інструментарію цифрового врядування, спрямування зусиль на підвищення якості сервісної діяльності органів публічної влади.

Наукова проблема формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в умовах цифровізації суспільства – відносно нова та недостатньо досліджена, зважаючи на те, що “цифрове суспільство”, “цифрове врядування”, “цифрові управлінські послуги” – явища, що з’явилися у нашому житті порівняно нещодавно і стали об’єктом пильної уваги світової й української наукової спільноти лише останніми роками. Водночас як зарубіжні, так і вітчизняні вчені визнають повсюдний вплив цифровізації, включаючи економіку, сферу публічного управління, розвиток громадянського суспільства тощо.

Найбільш цитованою, обговорюваною та підтриманою світовою спільнотою є робота швейцарського економіста, засновника і президента Всесвітнього економічного форуму (World Economic Forum) в Давосі, форуму молодих лідерів глобалізації (The Forum of Young Global Leaders), а також дослідника й науковця, який є почесним професором декількох європейських університетів, К. Шваба “Четверта індустріальна революція” [544]. Автор відстоює думку про збільшуваний вплив цифрових технологій, що, розвиваючи штучний інтелект і створюючи світ “розумних речей”, трансформують світову економіку, систему публічного управління й суспільство загалом.

Розкриваючи імперативи реалізації цифрового врядування в Україні, О. Карпенко зазначає, що цифровізація стає світовою тенденцією та ключовим драйвером четвертої індустріальної революції “Industry 4.0”. На думку вченого, фундаментом розбудови належного врядування в Україні має стати цифрова адженда, а транзакції сервісної діяльності органів публічної влади – здійснюватися в цифровому (електронному) вигляді [148]. Четверта промислова революція передбачає перехід до орієнтованого на споживача виробництва на основі кіберфізичних систем [432, с. 11].

Світовий досвід реалізації стратегій цифрових трансформацій свідчить про зростання впливу цифрових технологій на сферу публічного врядування.

В Україні це явище є теж неминучим, незважаючи на його недостатню усвідомленість владою та суспільством, неповну наукову обґрунтованість та брак практичного досвіду. І вітчизняна економіка, і державне управління, і громадянське суспільство змушені в найближчі кілька років зробити “цифровий стрибок”, наздоганяючи глобальні світові тенденції [493]. Вплив цифровізації є повсюдним. Тоді як в бізнес-середовищі цифрові технології розглядаються як інструмент управління взаємовідносинами з клієнтами, клієнто-орієнтованості та ексклюзивності послуг, де завдяки глибокому розумінню та ефективному забезпеченню їх потреб компанія отримує можливість додаткового прибутку, в державному секторі – це інструмент реалізації сервісно-орієнтованої державної політики, надання якісних управлінських послуг.

У таких умовах розбудова системи сучасних сервісних державних установ в Україні потребує запровадження науково обґрунтованих інноваційних механізмів та інструментарію цифрового врядування, спрямування зусиль на підвищення якості сервісної діяльності органів публічної влади. Системний аналіз наукових джерел, інформаційно-аналітичних матеріалів і нормативно-правових актів, формування масиву даних щодо міжнародного досвіду в сфері цифровізації публічного врядування, як основні завдання науковців, повинні сприяти вирішенню проблем використання досвіду країн ЄС для розбудови сервісно-орієнтованої держави в Україні, визначення основних напрямів, завдань та механізмів реалізації сервісно-орієнтованої державної політики України. Формування власної цифрової стратегії вимагає ознайомлення з кращими практиками країн європейського співтовариства, а також осмислення можливості та доцільності їх застосування у вітчизняних реаліях.

Розглядаючи наукову проблематику розроблення цифрового інструментарію сервісної діяльності, варто також відмітити роботи вчених Е. Бріньолфссона, Е. Макафі [30; 507], що присвячені питанням розвитку

цифрового суспільства. Серед іншого, в них розглядається вплив цифрової революції на трансформацію та розвиток економіки тощо.

Проблема сервісної спрямованості державної політики активно дискутується в наукових колах і розглядається в роботах провідних українських учених. У вітчизняному науковому полі з'явилися дослідження, в яких особлива увага приділяється питанням функціонування і розвитку сервісної держави, механізмам взаємодії суб'єктів і об'єктів надання управлінських послуг [145].

Науковцями кафедри інформаційної політики та цифрових технологій Національної академії державного управління при Президентіві України, за участі автора дослідження, проведено науково-дослідну роботу з вивчення цифрових стратегій країн ЄС як основи формування сервісно-орієнтованої державної політики України, за результатами виконання якої не лише обґрунтовано необхідність застосування досягнень реалізації цифрових стратегій країн ЄС в українських реаліях, а й визначено основні пріоритети, завдання та механізми реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні [494].

Окремі дослідження присвячено науково-теоретичному обґрунтуванню імперативів та пріоритетних шляхів розвитку цифрового врядування в Україні та виробленню практичних рекомендацій щодо його реалізації [148]. Однак, у контексті вирішення проблем цифровізації публічного врядування потребують подальшого вивчення сучасні світові підходи і принципи формування і реалізації сервісно-орієнтованої державної політики. Для їх повномасштабного впровадження в Україні повинні бути реалізовані ряд заходів, спрямованих, насамперед, на пріоритетне забезпечення прав громадян у процесі отримання управлінських послуг.

Одним із завдань нашого дослідження є аналіз інструментарію реалізації європейських цифрових стратегій (зокрема, на прикладі Великої Британії) з метою подальшого осмислення можливості та доцільності їх

застосування у процесі формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики України.

Ключові стратегічні напрямки розвитку цифрової економіки в Європі до 2020 року визначає Цифровий порядок денний для Європи (англ. Digital agenda for Europe) [509] – одна з основних ініціатив у рамках реалізації стратегії “Європа 2020”. Вона містить перелік зі 100 конкретних дій і фокусується на сучасних технологіях, які дозволять створювати робочі місця та сприяти економічному процвітання, спрямована на покращення повсякденного життя громадян, а також розвиток бізнес-середовища ЄС різними способами.

Ознайомлення з ключовими пріоритетами Цифрового порядку денного для Європи підтверджує поширення трендів сервісної спрямованості державної політики, клієнто-орієнтованості державних послуг та цифровізації публічного врядування. Закладені в Цифровому порядку денному для Європи ключові пріоритети цифровізації, знайшли відображення у відповідних стратегіях європейських країн.

Європейська комісія щороку аналізує цифровий прогрес країн ЄС та публікує відповідний звіт. Для цього використовується Індекс цифрової економіки та суспільства (Digital Economy and Society Index (DESI)) – комплексний показник, який підсумовує відповідні індикатори європейської цифрової ефективності та інтерпретує прогрес країн-членів ЄС у цифровому форматі.

Дослідження цифрового прогресу оцінюється за сукупністю п'яти показників: забезпечення зв'язком (мобільний зв'язок та доступ до Інтернету); рівень цифрових компетентностей населення; рівень використання Інтернет-сервісів; інтеграція цифрових технологій у бізнес; цифрові управлінські послуги.

За різними оцінками, до країн-лідерів розвитку цифрової економіки у 2016-2017 роках належали: Данія, Фінляндія, Швеція, Нідерланди, Бельгія,

Люксембург та ін. До країн, які мають репутацію однієї з самих “цифрових” у світі належить також Естонія. Вона посідає одне з перших місць за рівнем цифровізації сфери державних послуг серед країн ЄС з урахуванням Індексу цифрової економіки та суспільства DESI, який визначає Єврокомісія [494, с. 21; 132; 309]. В Естонії у цифровому форматі працюють 99 відсотків органів державної влади, що дозволяє державі заощадити до двох відсотків ВВП [309].

У той же час, за даними світового рейтингу Digital Evolution Index 2017, що відображає прогрес розвитку цифрової економіки різних країн, одним з лідерів у сфері стандартизації рішень і підходів до побудови системи цифрового врядування є Великобританія [548].

На даний час, у цій країні існує єдина платформа gov.uk. Хоча до 2013 року у кожного органу державної влади Великої Британії був сайт, відмінний від інших (схожа система продовжує діяти в Україні понині). Кожен з цих сайтів характеризувався абсолютно різним поданням інформації, структурою, дизайном тощо.

Зі створенням Government Digital Service (аналог Державного агентства з питань електронного урядування України) – структури, що формує політику у відповідній галузі, розпочато розробку єдиної платформи з надання державних послуг громадянам країни [256].

Архітектура системи (додаток Б) передбачає наявність більш ніж 700 компонентів, які формувалися різними розробниками. Government Digital Service Великобританії на основі укладених договорів з компаніями, координувала процес утворення основного державного веб-ресурсу для бізнесу і громадян. Наразі, незважаючи на те, що процес оптимізації системи триває, всі аутсорсингові контракти на супроводження продукту повністю припинені. Висококваліфіковані фахівці Government Digital Service самостійно забезпечують супровід роботи платформи.

Основними складовими цифрової платформи публічного врядування

Великої Британії є наступні функціональні блоки.

GOV.UK – складова, призначена для наповнення і управління контентом – забезпечує можливість кожному органу державної влади формувати необхідний контент платформи в зручний спосіб [551].

GOV.UK Verify – платформа для верифікації (лат. verus – істинний, facio – робити або verificatia – підтвердження; в даному випадку використовується в значенні “перевірка”, “підтвердження”) користувачів, що використовується для найбільш складних електронних послуг, на зразок управління податками, операцій з посвідченнями водія, пенсійним забезпеченням тощо. Основою процесу верифікації, в даному випадку, є делегування недержавним організаціям та бізнес-структурам права визначати особу – отримувача послуг.

Наразі існує сім таких організацій, які можуть виступати сертифікованими верифікаторами. Після сертифікації держава надає компаніям можливість звертатися до деяких державних реєстрів для ідентифікування особи, яка замовила державну послугу. Незважаючи на Brexit, Government Digital Service Великобританії планує у 2018 році інтегрувати Verify з іншими системами верифікації в Нідерландах, Германії, Бельгії, Данії, Іспанії та Ісландії. Одним з ключових принципів діяльності єдиної державної платформи є уникнення концентрації персональних даних осіб в одному місці (виходячи з цих міркувань, на порталі gov.uk також відсутні персональні кабінети громадян).

GOV.UK Notify – це платформа, яка на базі шаблонів може використовуватися всіма органами влади і, зберігаючи єдиний формат повідомлень, розсилати нагадування про оплату податків, повідомляти про статус замовленої послуги тощо.

Окрім зазначених складових, є ще блоки GOV.UK Payment, який забезпечує єдиний інтерфейс для оплати всіх адміністративних платежів, та GOV.UK Registries – “реєстр”, класифікатор або довідник щодо отримання

відповідних державних послуг. Для кожного державного органу доступний для завантаження спеціальний сервіс eServices Tool Kit – це локальний сервер, на якому можливе моделювання послуги, включаючи питання дизайну, форми, обробки інформації тощо. Обов'язковою умовою внесення державної послуги до єдиної платформи є апробація: формування фокус-груп, оцінювання інтерфейсу (з'ясування, чи він достатньо зрозумілий та зручний для користувачів) і т. ін.

Робоча група, що працює над внесенням конкретної послуги до єдиної державної платформи утворюється з числа співробітників державного органу, який надає зазначену послугу, зовнішніх експертів та, за потреби, представників Government Digital Service. Створена робоча група в подальшому відповідає за супроводження створеного електронного сервісу. Технічно для виконання цієї роботи можуть використовуватися будь-які програми. Але ключовою умовою є відповідність вимогам інтеграції послуги до єдиного державного реєстру, що розробляються і контролюються Government Digital Service.

Government Digital Service розробила стандарти цифровізації державних послуг у вигляді вимог до порядку створення електронних державних сервісів, включаючи оцінювання їх необхідності, формування назви, тексту опису послуги, супровід отримання різними категоріями населення тощо. Серед основних вимог до цифрових державних сервісів: розуміння потреб користувачів, постійне дослідження їх потреб; наявність мультидисциплінарної команди; гнучкі підходи до надання послуг; дотримання безпеки та приватності; відповідність вимогам стандартів і єдиної платформи тощо.

Для спрощення розробки додатків та сервісів для платформи GOV.UK було розроблено Digital Marketplace. Ця підсистема являє собою базу, де державний орган може знайти виконавця для розробки певного компонента і подальшої його інтеграції в платформу GOV.UK. Існує також Platform as a

Service (на зразок Government Cloud) – платний сервіс, що надає обчислювальні ресурси державним установам, яким необхідне середовище для розгортання власних інформаційних систем [256].

Отже, Government Digital Service Великобританії працює над тим, щоб підтримувати єдину еталонну платформу з відповідними державними класифікаторами і довідниками. До таких класифікацій можуть належати перелік державних установ, перелік державних послуг тощо. Цей інструмент дозволяє державі забезпечити високий рівень якості даних у своїх реєстрах, бізнесу отримувати для своїх потреб надійну інформацію з одного перевіреного джерела, а громадянам – державний сервіс у зручній для них формі.

Загалом, аналіз вищезгаданих звітів ЄС, дозволив виокремити ключові напрямки цифрового розвитку країн у 2016-2017 роках: цифрове врядування та цифрові управлінські послуги; стартапи та інноваційні дослідження; цифрові технології в освіті; розвиток шерингової економіки; розвиток мереж зв'язку [494, с. 65].

Результати аналізу інструментарію реалізації європейських цифрових стратегій, зокрема на прикладі Великої Британії, засвідчили про пріоритетність принципів сервісної спрямованості у виробленні державної політики, націленість на надання громадянам якісних послуг за допомогою використання широкого спектру “цифрового інструментарію”.

На основі аналізу звітів Європейської комісії щодо цифрового прогресу країн ЄС – з точки зору вивчення можливості та доцільності застосування кращих практик у процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики України – виявлено зростання ролі держави у розробленні стандартів цифровізації державних послуг, формуванні вимог до електронних державних сервісів, порядку їх створення та функціонування.

Вивчення архітектури цифрової платформи публічного врядування Великої Британії та її основних функціональних блоків дозволило з'ясувати,

що серед основних вимог до цифрових державних сервісів превалює виявлення та повнота забезпечення потреб користувачів послуг.

На наше переконання, всі окреслені тенденції цифровізації публічного врядування чинять значний вплив на формування вимог до особистості публічного службовця, включаючи не лише професійні, а й особисті якості, систему цінностей та мотивацію.

Результати проведеного дослідження формують підґрунтя для подальшого вирішення наукових та практичних завдань щодо запровадження в діяльність органів публічної влади інноваційного інструментарію вироблення сервісно-орієнтованої державної політики в Україні. Подальші наукові розвідки, на нашу думку, доцільно спрямувати на вивчення досвіду країн-лідерів у сфері цифровізації публічного врядування, зокрема щодо встановлення вимог до надавачів державних послуг, з метою прискорення трансформації органів державної влади та органів місцевого самоврядування та досягнення відповідного рівня цифровізації публічного врядування.

4.2. Модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України

Моделювання як метод державного управління є складовою методологічного аспекту інформаційно-аналітичної діяльності, спрямованої на розв'язання комплексу проблем управління державою та її інститутами [199]. Метод моделювання належить до основних наукових методів та наразі застосовується у тій чи іншій мірі в різних галузях, насамперед для роботи зі складними, багатовимірними системами для прийняття управлінських рішень. За підрахунками українських вчених та експертів у науковій галузі державного управління Ю. Сурміна та І. Шпильового, моделювання належить до найчастіше застосовуваних загальнонаукових методів у

загальному рейтингу використання методів наукового пізнання в дослідженнях на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління і використовується у більшій половині робіт – 55,9% [453].

Підвищення ефективності та дієвості вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України значною мірою залежить від системного, цілеспрямованого, комплексного підходу до вирішення цієї проблеми. Застосовування саме такого підходу покладено в основу розробленої нами моделі. У процесі її розроблення ми виходили з того, що моделювання як метод наукового пізнання передбачає вивчення об'єкта (оригіналу) шляхом створення його копії (моделі) для подальшого практичного впровадження, оцінювання можливостей застосування та ефективності; підготовка моделі передбачає графічне, структурне та описове відображення об'єктів або їх аналогів, що мають аналогічні істотно важливі характеристики [20, с. 106; 449, с. 177].

Оскільки модель, за визначенням, є взірцевим схематичним зображенням та поясненням якогось явища або процесу, відповідною системою, в якій відображені основні властивості досліджуваного об'єкта [166, с. 108] – у процесі розроблення моделі ми ставили за мету створити варіант, найбільш адекватний сучасним суспільним вимогам з огляду на стрімкі темпи цифровізації економіки та розвитку суспільства та з урахуванням світового, зокрема європейського досвіду реалізації державної політики у досліджуваній сфері.

Моделювання як пізнавальний процес передбачає опрацювання інформації, яка надходить із зовнішнього середовища [199]. У запропонованій нами моделі (рис. 4.1) особливу роль відведено аспектові зовнішнього впливу на досліджувану сферу, наведено результати аналізу впливу світових соціально-економічних тенденцій на формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення.

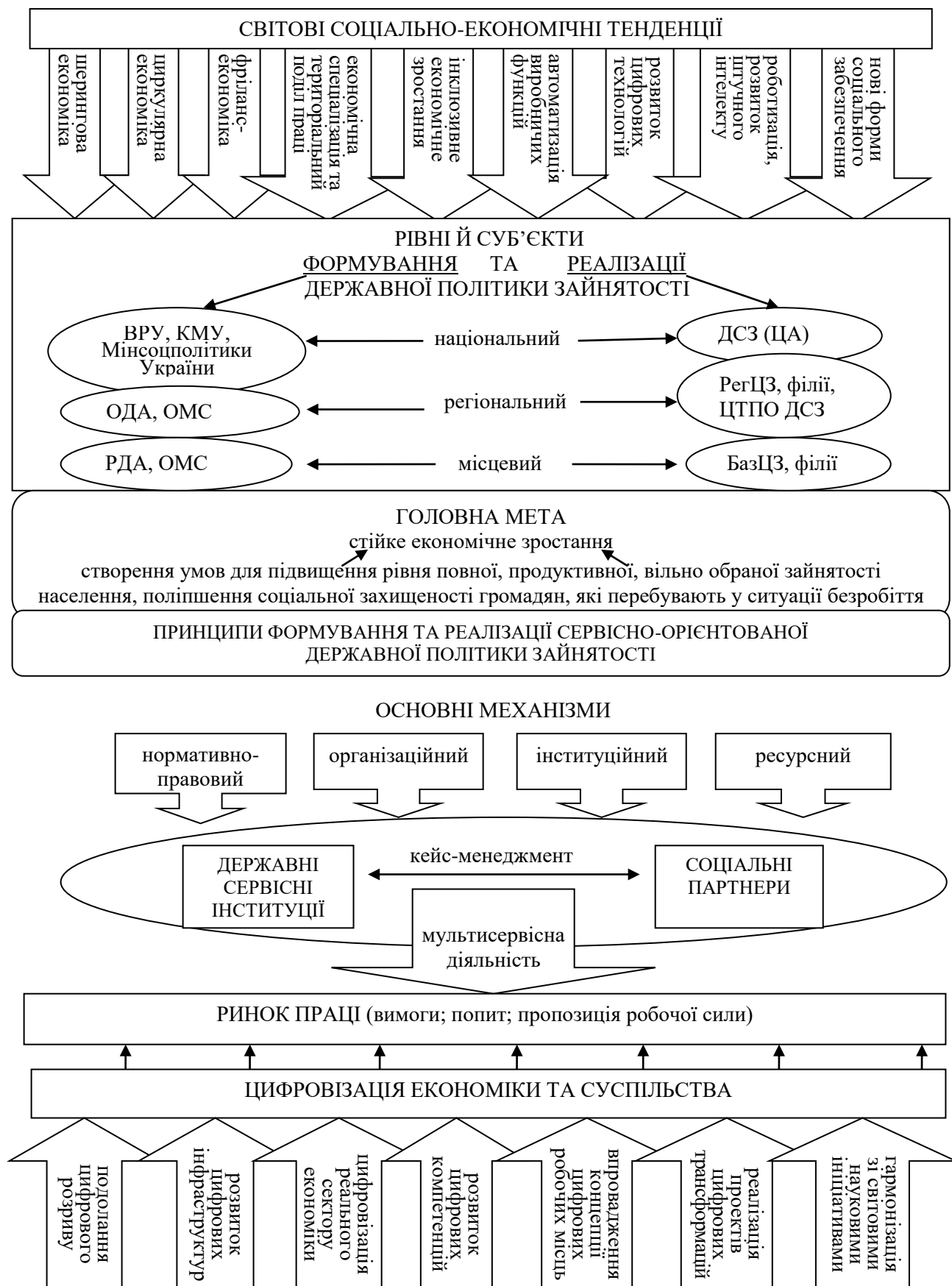


Рис. 4.1. Модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України

Результати аналізу (вищевикладені у попередніх розділах) пріоритетів урядів розвинених, зокрема європейських країн засвідчили про збереження тенденцій зростання сервісної спрямованості державної політики, клієнто-орієнтованості державних послуг. Цифровізація стає одним з основних інструментів управління взаємовідносинами органів публічного урядування та споживачів послуг, сприяє кращому розумінню та ефективному забезпеченню їхніх потреб, підвищенню якості державних послуг. Відтак, використання широкого спектру цифрового інструментарію стає один із пріоритетних принципів вироблення державної політики.

Серед ключових економічних тенденцій, які впливають на формування сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення та вибір відповідного інструментарію її реалізації, нами виокремлено наступні. Розвиток шерингової економіки (*sharing economy*) належить до тенденцій, що мають значний вплив на розбудову нової світової соціально-економічної системи загалом. Концепція спільного користування вимагає не тільки узгодження попиту та пропозиції за допомогою використання сучасних технологій, а й зміну підходів щодо споживання: від “гіперспоживання” до “спільного споживання”, скорочення витрат або навіть отримання прибутку за рахунок здавання в оренду майна або надання послуг. Нові підходи до споживання продукції обумовлюють зміну підходів до її виробництва, що в свою чергу, обумовлює зміни в професійно-кваліфікаційній структурі зайнятих громадян.

У поєднанні з ідеями шерингової економіки розвиток циркулярної економіки або економіки замкненого циклу, зумовлений екологічними проблемами, виснаженістю природних ресурсів, забрудненістю навколишнього середовища, передбачає повторне застосування ресурсів, їх відновлення та, навіть, перетворенні відходів на ресурс. Передбачається поступова інтеграція цих явищ у підготовку фахівців у різних галузях. Багатоаспектність, мультидисциплінарність наведених економічних

концепцій обумовлюють, окрім макроекономічного контексту, екологічну складову та соціальний ефект.

Розвиток гіг-економіки або фріланс-економіка (gig economy) передбачає поширення фрілансу як виду трудової діяльності (зайнятості) на ринку товарів та послуг, що характеризується самостійністю вибору форм та місця її реалізації і низьким ступенем залежності від роботодавця. Хоча окремі вчені вважають, що фріланс як соціальне явище ближчий до поняття “способу самореалізації”, ніж виду зайнятості [142]. Сучасні мобільні сервіси дозволяють людям взаємодіяти в економічному просторі напряму без посередників.

У зарубіжній публікаціях [538-540] існує позиція щодо того, що гіг-економіка є частиною змінюваного культурного та ділового середовища, що включає також економіку спільного використання sharing economy, подарункову економіку gift economy (в якій послуги чи товари надаються без угоди про відповідний платіж; грошову вигоду можуть замінювати нематеріальні нагороди, такі як почуття вкладу, спільноти, честі та престижу; люди віддають відповідно до своїх здібностей і отримують відповідно до їхніх потреб) та бартерну економіку barter economy. (безготівкову економічну систему, в якій послуги та товари обмінюються за узгодженими ставками).

В запропонованій авторській моделі знайшли відображення явища економічної спеціалізації та територіального поділу праці, що відзначаються посиленням впливу на сферу зайнятості населення та передбачають розподіл між країнами щодо виробництва продукції, обладнання чи техніки, які можуть поєднуватись в єдиний механізм за тисячі кілометрів від місця виготовлення. Вплив на сферу зайнятості вбачається в можливості вузької спеціалізації виробництва та, одночасно, зростанні вимог до шукачів роботи щодо уміння працювати в мультикультурному та багатомовному робочому середовищі.

Наступна відображена в моделі тенденція інклюзивного розвитку

(інклюзивного економічного зростання) пов'язана зі зміною системи оцінювання економічного розвитку країн, представленою на Всесвітньому економічному форумі. Як вже зазначалося в попередніх підрозділах, такий підхід має на меті не лише інформативну місію, а й сприяння стійкому інклюзивному зростанню. За такого підходу враховуються не лише показники ВВП, а й рівень зайнятості населення, продуктивність праці, коефіцієнти розшарування суспільства за доходами та за розподілом багатства тощо.

Окрім перерахованих економічних тенденцій, формування механізмів та вибір інструментарію реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення обумовлюється розвитком цифрових технологій, роботизації, штучного інтелекту. Розвиток цифрових технологій впливає на створення абсолютно нового робочого середовища, сприяючи появі нових видів та форм зайнятості на ринку праці, забезпечуючи можливості віддаленої роботи, часткової зайнятості тощо. Одночасно, суттєво змінюються вимоги до рівня професійної кваліфікації робочої сили, до знань умінь та навичок шукачів роботи. Аналогічно впливають на зміну вимог до робочої сили і явища програмування та автоматизації виробничих процесів, підвищуючи їх або, навіть, витісняють працю людини, автоматизуючи виконання виробничих завдань та функцій. Всі ці явища призводять до зміни професійно-кваліфікаційної структури робочої сили на ринку праці.

У процесі дослідження нами з'ясовано, що уряди розвинених країн все більше уваги приділяють вирішенню окресленого кола проблем. Роздуми над тим, якою має бути державна політика в умовах стрімкого розвитку нових технологій, сповнюють також публікації сучасних зарубіжних вчених та експертів.

Слід відзначити, що в європейських країнах протягом останніх двох-трьох років активно апробуються нові форми соціального забезпечення,

механізми захисту. Так, безумовний базовий дохід або гарантований мінімум доходів (*guaranteed minimum income*) має на меті гарантувати безпечне майбутнє в умовах стрімкого розвитку технологій.

Перераховані світові соціально-економічні тенденції відображено у запропонованій автором моделі, враховуючи їх вплив на формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення. Навіть якщо окремі з них не відчутні в сучасних українських реаліях, світовий досвід доводить, що їх вплив на сферу зайнятості та ситуацію на ринку праці у майбутньому є неминучим.

Головною метою формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення є стійке економічне зростання шляхом створення умов для підвищення рівня повної, продуктивної, вільно обраної зайнятості населення, а відтак і забезпечення добробуту та стабільності, поліпшення соціальної захищеності громадян, які тимчасово перебувають у ситуації безробіття. При цьому, слід зауважити, що терміни “повна” та “продуктивна” зайнятість вживаються нами у значенні Закону України “Про зайнятість” населення як зайнятість працівника за нормою робочого часу, передбаченою згідно із законодавством, колективним або трудовим договором (повна зайнятість) та зайнятість, що дає змогу забезпечити ефективне суспільне виробництво та задовольнити потреби працівника на рівні не менше встановлених законодавством гарантій (продуктивна зайнятість), а не в утопічних визначеннях широко використовуваних у навчальній та науковій літературі як зайнятість, що передбачає повну збалансованість попиту та пропозиції робочої сили на ринку праці та відсутність безробітних.

Суб’єктами формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні є:

на національному рівні – формування та реалізацію державної політики зайнятості забезпечують у межах своїх повноважень ВРУ, КМУ (розробляє і

затверджує основні напрями реалізації державної політики на середньостроковий період з визначенням шляхів розв'язання проблем зайнятості населення та заходів з консолідації зусиль усіх сторін соціального діалогу), Мінсоцполітики України, інші центральні органи виконавчої влади, Верховна Рада АРК та Рада міністрів АРК, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування. Головним у системі центральних органів виконавчої влади з формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення є центральний орган виконавчої влади у сфері соціальної політики – Мінсоцполітики України.

Відповідальність за виконання основних напрямів реалізації державної політики у сфері зайнятості населення законодавством України покладено на міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, Раду міністрів АРК, обласні, Київську та Севастопольську міські державні адміністрації, органи місцевого самоврядування [323].

Координацію і контроль за виконанням основних напрямів реалізації державної політики у сфері зайнятості населення здійснює Мінсоцполітики України за участю ДСЗ України.

Функції та завдання основного органу публічної влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення, незважаючи на юридичну колізію, встановлену нами та описану в розділі 1, продовжує виконувати ДСЗ України (до внесення змін до Законів України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” та “Про зайнятість населення”, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 05 березня 2014 року № 90 “Деякі питання державного управління у сфері зайнятості населення”²). На національному рівні головною державною установою у централізованій системі державних установ ДСЗ є її

² Відповідно до пункту 2 Постанови Кабінету Міністрів України від 05 березня 2014 року № 90 “Деякі питання державного управління у сфері зайнятості населення”, державна служба зайнятості як централізована система державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Міністерством соціальної політики, є правонаступником Державної служби зайнятості як центрального органу виконавчої влади.

Центральний апарат, що виконує повноваження безпосередньо та через регіональні і базові ЦЗ, їхні філії, навчальні заклади та підпорядкованих юридичних осіб [297].

на регіональному рівні – за реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення відповідальні місцеві органи державної влади, органи місцевого самоврядування. Регіональний рівень ДСЗ представлено регіональними ЦЗ – державними установами, підпорядкованими та підзвітними Центральному апарату служби.

Особливу роль у авторській моделі відведено навчальній мережі ДСЗ – спеціалізованим навчальним закладам сучасного європейського рівня для дорослого населення – ЦПТО ДСЗ, на базі яких здійснюється професійне навчання (професійна підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації) зареєстрованих безробітних за рахунок коштів ФЗДССУВБ. Навчальні заклади підпорядковані ДСЗ (Центральному апарату) та відповідному обласному ЦЗ. До складу окремих із них входять навчальні відділення на базовому рівні (у містах, селищах та селах області). Навчання безробітних осіб за направленням ДСЗ здійснюється на основі отриманих ліцензій за широким спектром професій. При цьому послугами з професійного навчання охоплені не лише регіони області, в якій територіально розташований ЦПТО ДСЗ. Навчання безробітних здійснюється й за направленням інших регіонів України. Слухачами центру є громадяни, зараховані на навчання за направленнями міських та районних ЦЗ, а також особи, які навчаються за кошти ПОУ або за власні. До основних цілей такого навчання відносять забезпечення за стислий термін якісної професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації безробітних з метою підвищення їх конкурентоспроможності на регіональному ринку праці, працевлаштування за фахом та подальшого закріплення на робочих місцях ПОУ або започаткування ними власної справи; оперативне та гнучке реагування на зміни, що відбуваються на ринку праці, на потреби

роботодавців у кваліфікованих робітниках [356]. Таким чином, слухач може не лише отримати нову або підвищити кваліфікацію за наявною професією, а й опанувати необхідні для працевлаштування технології, обладнання, методи роботи тощо.

Окрім можливості навчатися наближено до місця проживання, стислих термінів навчання, до переваг такого навчання належить максимальне врахування вимог роботодавців – навчальні програми узгоджуються із представниками провідних підприємств регіону у відповідних галузях, що забезпечує високу ймовірність працевлаштування. Пріоритетними напрямками навчання в ЦПТО ДСЗ є професійне навчання безробітних під конкретні замовлення роботодавців, зокрема, за індивідуальною формою навчання, за широким спектром професій з урахуванням вимог ринку праці та перспектив розвитку регіону. Запорукою забезпечення якості навчання є постійне вдосконалення матеріально-технічної бази, що дозволяє вивчати та впроваджувати нові технології, а також застосування сучасних особистісно-орієнтованих інтерактивних педагогічних технологій, програмних засобів навчального призначення. Окрім того, позитивний вплив на якість навчання чинить тісна співпраця з роботодавцями. Так, дієвим органом стратегічного управління Рівненський ЦПТО ДСЗ є Дорадчий комітет, до складу якого, крім керівників центру, увійшли 14 роботодавців основних ринкоутворюючих підприємств Рівненщини в різних галузях економіки. Створювати й корегувати навчальні плани та програми за професіями, курсами підвищення кваліфікації та напрямками навчання допомагають Консультативні ради за конкретними професіями з числа висококваліфікованих представників роботодавців. Завдяки тісній співпраці з роботодавцями забезпечується високий рівень працевлаштування випускників центру – близько 90% [356].

на місцевому рівні – до базових ЦЗ, які безпосередньо надають послуги у сфері зайнятості населення належать районні, міжрайонні, міські, районні у

містах ЦЗ. Відповідно до чинної нормативно-правової бази сервісної діяльності у сфері зайнятості населення, у містах, районах та районах у містах можуть створюватись філії ЦЗ. Вони виконують відповідні функції, визначені регіональними чи базовими ЦЗ. Окрім того, в ОТГ можуть створюватись віддалені робочі місця працівників філій з метою забезпечення доступності послуг ДСЗ шукачам роботи [297].

Основні принципи формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, що знайшли відображення в моделі, детально розкрито у розділі 1. До них віднесено загальні принципи реалізації сервісно-орієнтованої державної політики, принципи формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, доповнені автором специфічними принципами реалізації державної політики зайнятості в умовах розвитку цифрової економіки та суспільства. Зокрема, підхід “innovation-friendly regulation”, який має на меті уникнення негативного впливу на впровадження інновації, запобігти їх уповільненню та ґрунтується на вивченні досвіду зарубіжних країн, пріоритетних напрямів діяльності органів публічної влади країн ЄС. З таким підходом пов’язано широке впровадження сучасних технологій (блокчейну, Інтернету речей та ін.), зважаючи на готовність застосовувати штучний інтелект у наданні державних послуг [549]. Саме цим обумовлено віднесення до принципів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної у сфері зайнятості населення в авторській моделі використання широкого спектру цифрового інструментарію.

Державне регулювання в різних галузях і сферах має бути відкритим для розуміння переваг цифрових технологій, одночасно гарантуючи безпеку та захист громадян. У такому середовищі як провідні компанії, так і науковці, дослідники зацікавлені розробляти, апробувати, упроваджувати, продавати свої ідеї, товари та послуги. Значної уваги потребують питання розвитку цифрових навичок, координації, узгодженої взаємодії теоретичних знань і

практики, побудови систем перепідготовки, навчання впродовж всієї кар'єри з метою захисту громадян, збереження їх конкурентних переваг на ринку праці.

Зважаючи на вищезначене, перелік основних принципів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, відображених в авторській моделі включає:

загальні принципи реалізації державної політики в умовах розбудови “сервісної” держави: змінення (підвищення) ролі громадянина в публічному управлінні з об'єкта впливу держави на реального учасника управлінських процесів; клієнтських відносин між органами публічної влади та громадянами; конкурентності послуг, які надаються органами публічної влади; мережевої побудови системи управління; об'єктивного оцінювання якості послуг органів публічної влади; оптимізації технологічного ланцюжка надання послуг органами публічної влади; відкритість, доступність послуг; залучення клієнтів; забезпечення потреб клієнтів;

принципи формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення (галузеві): пріоритетності забезпечення повної, продуктивної і вільно обраної зайнятості; відповідальності держави за формування та реалізацію політики у сфері зайнятості, “соціально відповідальної політики”; забезпечення рівних можливостей населення у реалізації конституційного права на працю; ефективного використання робочої сили (трудового потенціалу) та забезпечення соціального захисту громадян у разі настання безробіття; співробітництва уряду, організацій працівників і роботодавців на основі паритетності та рівності сторін партнерства; узгодженості і скоординованості політики у сфері зайнятості населення з іншими напрямками соціально-економічної політики; пріоритетності норм міжнародних договорів у сфері зайнятості, згода на обов'язковість яких надана ВРУ; пріоритетності активної політики зайнятості;

специфічні принципи реалізації сервісно-орієнтованої державної

політики зайнятості в умовах розвитку цифрової економіки та суспільства: інноваційно-сприятливого регулювання (“innovation-friendly regulation”), підтримки розвитку інновацій; використання широкого спектру цифрового інструментарію.

Модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України ґрунтується на механізмах, основними з яких у роботі визначено: нормативно-правовий; організаційний; інституційний; ресурсний. Розроблені автором рекомендації щодо вдосконалення наведених механізмів покладені в основу запропонованої моделі.

Нормативно-правовий механізм ґрунтується на положеннях міжнародних (конвенцій та рекомендацій МОП) і національних документів (зокрема Законів України “Про зайнятість населення” та “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття”, підзаконних правових актів) та передбачає доповнення та оновлення окремих із них. Зважаючи на виявлену нами юридичну колізію, потребує приведення у відповідність до вимог законодавства України “Про зайнятість населення” Положення про державну службу зайнятості у частині визначення статусу та місії державної служби зайнятості України, її територіальних органів. Окрім того, в законодавстві про зайнятість населення мають знайти відображення інноваційні технології сервісної діяльності, які ми поділяємо на два типи: ті, які безпосередньо пов’язані з цифровізацією послуг (електронне надання послуг клієнтам державної служби зайнятості: роботодавцям та шукачам роботи; розроблення єдиної платформи надання послуг у сфері зайнятості населення; здійснення дистанційного навчання безробітних осіб) та ті, які не передбачають обов’язкового застосування сучасних цифрових технологій (профілювання клієнтів; здійснення соціального супроводу та психологічної підтримки клієнтів).

Організаційний механізм, як сукупність важелів, способів, форм та

методів організуючого цілеспрямованого впливу, передбачає зміну пріоритетів в напрямку активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, тобто реалізацію заходів, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності робочої сили, урегулювання співвідношення попиту та пропозиції робочої сили. Про таку необхідність свідчить як європейський досвід реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, так і аналіз ситуації на національному та локальних ринках праці України. На відміну від заходів пасивної політики зайнятості, які лише тимчасово можуть забезпечити потреби безробітної особи (через грошові виплати), заходи активної політики безпосередньо чи опосередковано впливають на підвищення рівня зайнятості населення, сприяють скороченню безробіття. Як вже зазначалося у попередніх розділах, нами з'ясовано що ДСЗ розвинених країн світу переорієнтовують свою діяльність на активну політику зайнятості та, відповідно, обмежують заходи пасивної політики зайнятості до рівня мінімально-достатнього для стимулювання безробітних осіб до пошуку роботи. Результати аналітичного огляду [516] засвідчили про широке застосування консультування та допомоги в пошуку роботи з застосуванням персоніфікованого підходу до клієнтів (counselling and job-search assistance), субсидування роботодавців (subsidies to employers), створення робочих місць (direct employment/job-creation schemes) та навчання (training). Пріоритетність заходів активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення (надання послуг з пошуку роботи, професійного навчання, стимулювання роботодавців до працевлаштування шукачів роботи, створення робочих місць, стимулювання підприємницької ініціативи та самозайнятості населення) закріплена у Стратегії соціально-економічного розвитку “Європа 2020” [514].

Окрім того, організаційний механізм спирається на впровадження інноваційних технологій сервісної діяльності та методів роботи ДСЗ (надання електронних послуг; розроблення єдиної платформи надання послуг у сфері

зайнятості населення; здійснення дистанційного навчання безробітних осіб; персоніфікований підхід, профілювання клієнтів; здійснення соціального супроводу та психологічної підтримки безробітних осіб). Цифровізація надання послуг сприяє деперсоналізованості – обмеженню безпосередньої взаємодії клієнта з інституцією чи конкретним публічним службовцем, зниженню їх впливу на якість надання послуг, забезпечує взаємодію з уніфікованим цифровим інтерфейсом.

Інституційний механізм нами пов'язується, насамперед, з підвищенням рівня інституційної спроможності відповідних державних органів, які реалізують державну політику у сфері зайнятості населення, у системі органів публічної влади в Україні. І хоча, за інформацією офіційного порталу ДСЗ, оптимізовано її структуру: із 517 базових центрів зайнятості 55 залишилися у статусі юридичної особи, 429 перетворено на філії, що дозволило більшість адміністративно-господарських функцій передати з базового на регіональний рівень та збільшити частку працівників, які безпосередньо надаватимуть послуги (з 59% до 75%), однак перетворення служби зайнятості в сервісну структуру цим не обмежується та потребує щоденної копіткої роботи.

Однією з важливих умов перетворення ДСЗ в сервісно-орієнтовану інституцію вбачається розширення та вдосконалення мережі навчальних центрів для навчання дорослих осіб з числа безробітних, з огляду на стрімку зміну виробничих технологій, зростання вимог ринку праці та необхідність розбудови та розвитку національної системи перекваліфікації, підвищення кваліфікації претендентів на роботу. Про доцільність реалізації цієї умови свідчить також міжнародний досвід.

Кадрове забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення може розглядатися як в контексті інституційного механізму (оскільки безпосередньо визначає інституційну спроможність органів публічної влади), так і в контексті ресурсного

механізму (поряд з матеріально-технічним, технологічним, інформаційним, науково-методичним забезпеченням).

Ресурсний механізм ґрунтується на сукупності відповідних ресурсів, необхідних для формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики зайнятості у сфері зайнятості населення. Розвиток інформаційного ресурсу як сукупності даних та документів у інформаційних системах потребує створення системи отримання об'єктивної інформації про ситуацію на ринку праці, потреби виробництва, запити отримувачів послуг. Насамперед, це видається можливим через створення бази даних для прогнозування коротко-, середньо- та довготермінової потреби в кадрах у розрізі професій, професійних кваліфікацій, визначення необхідних обсягів професійного навчання (у т. ч. шляхом безпосереднього та електронного опитування роботодавців щодо поточної та перспективної потреби у працівниках). Окрім того, вважається, що за допомогою зворотного зв'язку об'єкти управління можуть впливати на суб'єкт, удосконалюючи тим самим механізм управління [486].

Особливу роль в удосконаленні ресурсного механізму нами відведено питанню кадрового забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої політики у сфері зайнятості населення. Розроблено поетапний механізм (розділ 5) професійного відбору фахівців ЦЗ з урахуванням встановлених вимог до їх знань, умінь, навичок та особистих якостей (розділ 3) та наведено алгоритм його реалізації (розділ 5). Підготовлено практичні рекомендації щодо застосування кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу ДСЗ.

Технологічне підґрунтя реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення передбачає вдосконалення єдиної технології надання послуг у цій сфері з упровадженням в практику діяльності ЦЗ інноваційних технологій сервісної діяльності та одночасним забезпеченням можливості врахування регіональної специфіки ринків праці,

оптимізацію алгоритму дій та виконання функцій надавачів послуг з використанням контенту та цифрових сервісів, яка уможлиблює об'єктивний аналіз та прогноз попиту та пропозиції на робочу силу, інформування населення та органи публічної влади про стан ринку праці тощо.

Розвиток різнорівневої взаємодії – нагальна потреба та обов'язкова передумова формування та реалізації ефективної державної політики у сфері зайнятості населення, в основу якої закладено принципи сервісної діяльності. Перевіреним багаторічним світовим досвідом принцип трипартизму і практика тристоронніх консультацій з метою досягнення компромісної тристоронньої угоди, рівноправної взаємодії та співробітництва представників професійних спілок, підприємців і держави в особі урядових організацій доводить свою дієвість, а в нинішніх умовах актуалізується як спосіб вирішення проблем соціально-економічного розвитку та врегулювання протиріч між найманими працівниками, роботодавцями та державою та потребує напрацювання нових форм взаємодії. Зокрема, проаналізований нами досвід діяльності закладів освіти ДСЗ свідчить про особливу роль взаємодії зацікавлених сторін у підготовці кваліфікованих кадрів, забезпеченні належної якості професійної освіти, урівноваженні попиту та пропозиції робочої сили на ринку праці. Враховуючи зазначене, різнорівнева взаємодія розглядається нами як механізм врегулювання інтересів різних суб'єктів і обов'язкова умова формування та реалізації ефективної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України. Лише за умови постійного соціального діалогу, різнорівневої взаємодії та партнерства стає можливим забезпечення соціального супроводу клієнтів, зокрема за принципом кейс-менеджменту.

Кейс-менеджмент як інноваційна технологія сервісної діяльності ДСЗ передбачає практичну реалізацію персоналізованого, індивідуалізованого підходу до клієнтів у процесі надання послуг та потребує залучення фахівців

інших установ, органів державної влади та місцевого самоврядування для вирішення окремих проблем соціального характеру, усунення перешкод на шляху до працевлаштування.

Вважаємо за доцільне оновити алгоритм дій та виконання функцій фахівців ЦЗ, передбачивши: практичну реалізацію інноваційних технологій, що створюють можливості для ефективної комунікації надавачів та отримувачів послуг, підвищення якості та доступності послуг: застосування інструментарію сервісної діяльності, включаючи надання послуг за принципом кейс-менеджменту, персоніфікований підхід у наданні послуг, а також сприяти поширенню практики застосування методу кейс-менеджменту в обслуговуванні клієнтів ЦЗ. З метою оперативного реагування на потреби отримувачів послуг необхідно розвивати співпрацю з ОТГ.

Як бачимо з рис. 4.1, реалізація моделі формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України потребує визначення потреб ринку праці, тенденцій його розвитку, з'ясування регіональних особливостей. Їх визначення, в свою чергу, потребує розв'язання складного наукового та практичного завдання – прогнозування розвитку ринку праці в Україні. Українські вчені Д. Айстраханов, А. Казановський [316], Л. Лісогор [216], Ю. Маршавін [233; 234; 237] у своїх дослідженнях вивчали чинники впливу на формування потреб у робочій силі, розробляли методичні підходи щодо їх прогнозування. Вченими доведено необхідність розроблення єдиних методологічних підходів до прогнозування обсягів пропозиції та потреби економіки в робочій силі за професіями, покращення інформаційного забезпечення прогнозування розвитку ринку праці, активізацію ролі соціальних партнерів у прогнозуванні потреби економіки в робочій силі за професіями та видами економічної діяльності, використання міжнародного досвіду прогнозування розвитку ринку праці [216]. Водночас, ученими обґрунтовано, що на сучасному етапі можливе прогнозування лише

тенденцій розвитку ринку праці у професійному розрізі [237]. Це дозволить окреслити орієнтовні спектр та обсяг необхідних освітніх послуг, внаслідок чого уникати витрачання коштів на незатребувану ринком праці професійну підготовку. Разом з тим, складність чи, навіть, неможливість прогнозування чіткої перспективної структури і розміру попиту на робочу силу у професійно-кваліфікаційному розрізі, актуалізує необхідність подальшої розбудови системи навчання “LongLife” та формування у шукачів роботи готовності до зміни професії й постійного підвищення кваліфікації. В умовах цифровізації економіки та розвитку цифрового суспільства проблема прогнозування розвитку ринку праці та попиту у робочій силі видається нам ще більш складною.

У запропонованій автором моделі відображено основні напрями цифрового розвитку, визначені Концепцією розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки [188]. Серед них: подолання цифрового розриву шляхом розвитку цифрових інфраструктур; розвиток цифрових компетенцій; впровадження концепції цифрових робочих місць; цифровізація реального сектору економіки; реалізація проектів цифрових трансформацій; гармонізація з європейськими та світовими науковими ініціативами.

Попередньо нами з'ясовано, що світові економічні експерти припускають подальше розгортання комплексу технологічних змін у вигляді четвертої промислової революції та його позитивний вплив на сферу зайнятості, зокрема створення робочих місць. Очікується глобальне зниження загального обсягу ролі виробництва, зумовлене технологіями заміщення робочої сили, ресурсозберігаючими технологіями. Водночас очікується підвищення продуктивності праці, а не зниження кількості робочих місць. Обґрунтовано, що визначальними чинниками впливу як на розвиток галузей виробництва, так і на формування необхідних компетенцій майбутнього є: розвиток інформаційних технологій; крос-функціональність;

мобільність; виникнення та розвиток нових форм зайнятості.

Наведені соціально-економічні трансформації зумовлюють зміни професійно-кваліфікаційної структури зайнятості на ринку праці і висувають нові вимоги до професійних знань, умінь та навичок працівників. З огляду на це, особливої актуальності набуває питання ефективності використання робочої сили, перенавчання та перекваліфікації (reskilling) людей працездатного віку.

Наведена модель є запорукою системного, цілеспрямованого, комплексного підходу до вирішення проблем формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України. Її практичне втілення потребує плідної та взаємовигідної співпраці органів публічної влади у цій сфері з соціальними партнерами, спільної відповідальності за якість надання послуг, а також потребує розроблення та застосування інноваційного інструментарію сервісної діяльності в умовах розвитку цифрового суспільства України.

4.3. Застосування цифрового інструментарію сервісної діяльності державних інституцій у сфері зайнятості населення

Масштабність впливу цифровізації на життєдіяльність суспільства є настільки значною, що часом її порівнюють з винайденням людиною писемності [112, с. 24]. Сфера зайнятості, як складова соціально-економічного устрою країни, також зазнає значного впливу, хоча він є суперечливий. З одного боку, цифровізація позитивно впливає на продуктивність праці, підвищуючи її. З іншого – може спричиняти скорочення робочих місць. Одночасно можуть створюватись і нові робочі місця, оскільки впровадження нових технологій у виробництво вимагає певного рівня кваліфікації, а це означає, що потрібні додаткові фахівці для

виконання конкретного (нового) виду робіт або ті, які підготують вже працюючий персонал. Поряд із всебічною цифровізацією, в Україні на сферу зайнятості чинять вплив низка економічних та соціальних проблем, характерних для сучасного етапу розвитку суспільства, що обумовлює необхідність застосування сервісно-орієнтованого персоніфікованого підходу в процесі вирішення проблем зайнятості окремих категорій громадян: молоді, ВПО, демобілізованих учасників бойових дій, осіб з інвалідністю та ін. Все зазначене вимагає побудови оновленої моделі формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення.

Проблеми зайнятості населення є актуальними для багатьох, навіть найбільш розвинених, країн світу. Особливо гостро постає проблема молодіжного безробіття та пошук шляхів його подолання. В Україні ці проблеми посилюються ще й з огляду на політичну та соціально-економічну кризу, викликану воєнними діями на сході країни, посиленням процесів внутрішнього переміщення осіб між регіонами держави. Все це негативно впливає на баланс пропозиції робочої сили та попиту на неї, а також регіональні пропорції пропозиції вакансій. За даними ДСЗ України, в останні роки на одне вільне робоче місце претендувало вісім безробітних осіб [501]. Рівень безробіття серед молоді вдвічі вищий, ніж серед працездатного населення загалом [295]. Зважаючи на регіональні диспропорції пропозиції вакансій [328], очевидно є потреба в розвитку саме тих технологій, які можуть використовуватись у проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи, допоможуть наблизити послуги до клієнтів, дозволять впливати на мобільність робочої сили.

Визначаючи особливості використання цифрового інструментарію в діяльності державних інституцій, нами застосовано широкий спектр методів дослідження. Зокрема, в історичному контексті, проведений аналіз наукових праць дозволив стверджувати, що у зарубіжних та українських дослідженнях достатньо глибоко розроблено проблематику розвитку інформаційного

суспільства. Свого часу дослідники Д. Белл [506], М. Кастельс [153; 154], Д. Тапскотт [546], Е. Тоффлер [469], П. Хіманен [153] заклали основи для подальшого розгляду зазначеної проблематики в контексті “постіндустріального суспільства”, розвитку концепції “інформаційної цивілізації”, “цивілізації послуг”. Праці українських вчених [310] присвячені проблемам формування та реалізації інформаційної політики в Україні, розвитку електронного урядування. Проблемам сервісно-орієнтованої державної політики в Україні присвячені дослідження О. Карпенка [145], А. Соколова [433], В. Тертички [464].

В межах виконання завдань нашого дослідження (щодо обґрунтування напрямів удосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України; напрацювання інноваційного інструментарію реалізації сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення; розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України) ми виділяємо дві значущі наукові та практичні проблеми. По-перше, цифрова революція, розвиток цифрового суспільства впливають на сферу зайнятості, зокрема на продуктивність праці, кількість робочих місць тощо. Принагідно, варто відмітити працю Е. Бріньолфссона, Е. Макафі [507], що присвячена впливові цифрової революції на трансформацію зайнятості населення та на розвиток економіки загалом. По-друге, зазнають впливу форми, методи та інструменти надання послуг зі сприяння зайнятості населення. Про що, зокрема засвідчують результати аналізу досвіду європейських служб зайнятості у наданні електронних послуг [167]. Водночас, під впливом розбудови цифрового суспільства, механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості потребують подальшого розвитку та вдосконалення.

Під “цифровим інструментарієм”, у даному дослідженні, ми розуміємо сукупність інформаційних, комунікаційних технологій і ресурсів, що використовуються (можуть бути використані) органами державної влади, державними установами у процесі формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення. Застосування сукупності зазначених ресурсів та цифрових технологій формує складові технологічного механізму формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення.

Підписана Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та ЄС, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони [481] визначає серед основних завдань сприяння широкому використанню інформаційно-комунікаційних технологій як приватними особами, бізнесом, так і адміністративними органами, в т. ч. шляхом впровадження онлайн-послуг, технологій електронного уряду тощо.

Високі темпи розвитку сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, необхідність їх застосування в діяльності державних органів обумовили напрацювання теоретико-методологічної бази, накопичення наукового знання щодо використання інноваційного інструментарію в діяльності з надання державних послуг. Звичайно ідеологія “сервісної держави” не може ґрунтуватися лише на впровадженні інтерактивних технологій у наданні послуг органами державної влади. Однак, їх роль у державно-управлінській діяльності невпинно зростає.

У результаті проведено аналізу нами з’ясовано, що ДСЗ України як централізована система державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Мінсоцполітики України, що виконує завдання і функції у сфері зайнятості населення, трудової міграції та соціального захисту від безробіття, у своїй діяльності застосовує широкий спектр сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Насамперед, вони використовуються у процесі надання послуг (з профорієнтації населення,

організації професійного навчання безробітних), при проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи, при розповсюдженні інформації про ситуацію на ринку праці, при реєстрації клієнтів служби і т. ін.

До цифрового інструментарію, який на різних етапах використовувався (відповідний досвід може бути використаний для створення більш сучасних ресурсів нового покоління) та, переважно, продовжує використовуватися у процесі реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні нами віднесено наступне.

– Адміністрування Інтернет-порталу ДСЗ “Труд” (www.trud.gov.ua). Даний ресурс тривалий час дозволяв шукачам роботи підібрати вакансії за визначеними параметрами; зареєструватися для отримання інформації про вакансії на власну електронну скриньку; пройти тестування; переглядати корисні матеріали про вибір професії, побудову кар'єри тощо; розмістити своє резюме на Інтернет-ресурсі. Роботодавцям – підібрати резюме претендентів на роботу, скориставшись пошуковою формою, знайомитися з цікавими тематичними матеріалами про особливості підбору та прийому на роботу співробітників, ситуацію на ринку праці тощо.

– Функціонування молодіжного профорієнтаційного Інтернет-порталу, доступ до якого можливий через спеціальні електронні пристрої – профорієнтаційні термінали. Серед переваг профорієнтаційного терміналу постійне оновлення інформації про актуальні професії, анонси інформаційних заходів та ін.

– Організація професійного навчання безробітних у дистанційному форматі в ЦПТО ДСЗ здійснюється за допомогою цифрової платформи Moodle. Це дозволяє надавати послугу з організації професійного навчання більшій кількості людей, фізично не можуть відвідувати особисто навчальний заклад для того, щоб набути нову професію чи підвищити власну кваліфікацію для подальшого працевлаштування.

– Використання ЄІАС “Служба зайнятості України” – ЄІАС.Net, яка

являє собою базу даних про вакантні посади на підприємствах, про шукачів роботи та їх професійно-кваліфікаційний склад, про навчальні заклади, у яких здійснюється професійне навчання безробітних.

– Ведення “електронної черги” реєстрації громадян [97], за допомогою якої можливо записатись на відвідування до будь-якого ЦЗ. Стратегія модернізації та розвитку ДСЗ – виконавчої дирекції ФЗДССУВБ на 2016-2020 роки [450] передбачає не лише впровадження модулю “електронної черги” в ЦЗ, а й імплементацію його до ЄІАС для ведення графіків прийому клієнтів ДСЗ.

– Запровадження сервісів “електронний кабінет роботодавця” та “електронний кабінет шукача роботи” [99].

“Електронний кабінет роботодавця” – це персональне автоматизоване робоче місце, доступ до якого роботодавець може отримати за допомогою комп’ютера, підключеного до мережі Інтернет. Користуючись Електронним кабінетом, роботодавець має змогу переглянути стан укомплектування заявлених вакансій, історію направлень ЦЗ шукачів роботи, виконання договорів на громадські та на роботи тимчасового характеру. Крім того, передбачена можливість переглядати надані звіти за формами 3-ПН “Інформація про попит на робочу силу (вакансії)”, 4-ПН “Інформація про заплановане масове вивільнення працівників у зв’язку із змінами в організації виробництва і праці”, 1-ПА “Інформація про кількість працевлаштованих громадян суб’єктами господарювання, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні та здійснюють наймання працівників для подальшого виконання ними роботи в Україні в інших роботодавців”, а також можливість отримання такої послуги як компенсація єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування та ознайомлення з тематикою семінарів для роботодавців, організованих ЦЗ. Електронний кабінет зорієнтований, насамперед, на скорочення витрат часу для відвідування ЦЗ та на підвищення рівня комфорту під час взаємодії

роботодавців зі службою зайнятості [98]. Серед іншого, він виконує функції інформування роботодавців про стан та основні тенденції ринку праці, про професійно-кваліфікаційний склад осіб, які зареєстровані в ЦЗ тощо.

Впровадження “електронного кабінету роботодавця” має на меті значне спрощення надання інформації про потребу у робочій силі та звітності, скорочення часу на її подачу, можливості отримання послуг ДСЗ та необхідної інформації без відвідування ЦЗ.

Впровадження “електронного кабінету шукача роботи” дозволить отримувати швидкий доступ до інформації ДСЗ, у т. ч. щодо пошуку роботи та інформаційно-консультаційних послуг.

Як свідчить аналіз, цифровий інструментарій надання послуг у сфері зайнятості населення, у вигляді сукупності інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційних ресурсів, є достатньо різноманітним. ДСЗ проводиться масштабна робота для розвитку цифровізації надання послуг у сфері зайнятості населення. Разом з тим, ускладнення ситуації на ринку праці, необхідність посилення сервісної спрямованості обумовлюють потребу докладання скоординованих зусиль органів державної влади, профспілок, роботодавців, громадських організацій щодо використання сучасних технологій у наданні послуг.

Зважаючи на регіональні диспропорції як у пропозиції роботи, так і в пропозиції робочої сили [328], на нашу думку, важливо розвивати ті інформаційні технології, які сприятимуть покращенню мобільності робочої сили, її поінформованості, розширенню можливостей щодо зайнятості в іншій місцевості, сезонної, дистанційної зайнятості тощо: маючи легкий доступ до детальної об’єктивної інформації про ситуацію на ринку праці в іншому регіоні, шукачі роботи мають можливість вибудувувати різні варіанти власної стратегії пошуку роботи та приймати обґрунтовані рішення щодо вирішення проблеми занятості, обирати можливі шляхи підвищення власної конкурентоспроможності на ринку праці, зокрема шляхом

професійного навчання, підвищення кваліфікації тощо.

Обґрунтованою є потреба розвитку саме тих технологій, які можуть використовуватись у проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи, допоможуть наблизити послуги до клієнтів, дозволять впливати на мобільність робочої сили.

При створенні електронних кабінетів на сайтах ДСЗ необхідно, з одного боку, ретельно вивчати та враховувати зарубіжний досвід, зокрема кращий досвід впровадження сучасних технологій надання електронних послуг онлайн, а з іншого – дотримуватися підходів та принципів закладених у Концепції розвитку електронного урядування в Україні [187], таких як: цифровий за замовчуванням – забезпечення будь-якої діяльності органів влади (у т. ч. надання публічних послуг, забезпечення міжвідомчої взаємодії, взаємодії з фізичними та юридичними особами, інформаційно-аналітичної діяльності) передбачає електронну форму реалізації як пріоритетну, а планування та реалізацію будь-якої реформи, проекту чи завдання – із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій; одноразове введення інформації – реалізація підходу, за якого фізичні та юридичні особи лише один раз подають інформацію до органів влади, а у подальшому ця інформація повторно використовується органами влади для надання публічних послуг та виконання інших владних повноважень з дотриманням вимог захисту інформації та персональних даних; сумісність за замовчуванням – здійснення проектування та функціонування інформаційно-телекомунікаційних систем в органах влади відповідно до єдиних відкритих вимог і стандартів для забезпечення їх подальшої сумісності й електронної взаємодії та повторного використання; доступність та залучення громадян; відкритість та прозорість; довіра та безпека.

Подальша цифрова трансформація передбачає посилення функціональних можливостей та зниження витрат на реалізацію повноважень шляхом застосування сучасних інноваційних підходів, методологій та

технологій (у т. ч. переваг та можливостей Інтернету речей, хмарної інфраструктури, Blockchain, Mobile ID, sharing economy, просування методики опрацювання даних великих обсягів – Big Data тощо).

Результати нашого дослідження засвідчили про використання у процесі формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення широкого спектру інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. Водночас, зростання вимог, необхідність посилення сервісної спрямованості обумовлюють потребу повсюдного використання сучасних технологій, що забезпечують пошук, накопичення, поширення інформації. Виникають все нові програмно-технічні засоби, що застосовуються користувачами інформації. У зв'язку з цим, доцільно розглянути можливість створення єдиного інформаційного ресурсу у сфері надання послуг, спрямованих на регулювання зайнятості населення, а у подальшому – їх внесення до єдиного порталу державних послуг.

Необхідність перенавчання протягом життя, що викликана активним впровадженням інноваційних технологій, посиленням інформатизації, швидким старінням набутих знань, актуалізує потребу доступності та можливості навчання для дорослих. Зростає роль сучасних технологій, які дозволяють створити умови для активізації навчальної діяльності слухачів та їх самореалізації в умовах сучасного ринку праці. Питання забезпечення доступності та відкритості навчання набуло ще більшої актуальності в нинішніх умовах, коли значна частина наших співвітчизників – мешканців півдня та сходу України – змушені переселятись в інші регіони, втративши при цьому роботу, місце навчання. Окрім об'єктивної необхідності у швидкому та ефективному підвищенні професійного рівня для пошуку роботи, треба відзначити ще й наступне: вивільнений час люди часто використовують для отримання додаткових знань, умінь, навичок та компетенцій. Враховуючи все вищезазначене, припускаємо, що дистанційне навчання набуватиме все більшої популярності та поширення з огляду на

пропоновані ним можливості підвищення рівня професійної компетентності відповідно до власних потреб.

Незважаючи на те, що дослідниками та науково-педагогічними працівниками закладів освіти, в яких використовуються сучасні інформаційно-комунікаційні технології (Ю. Борисовська [28], О. Глазунова [257; 258], Д. Касаткін [152], Н. Морзе [257; 258] та ін.), здійснено детальний огляд та порівняльний аналіз платформ дистанційного навчання, проведені дослідження стосуються переважно дистанційного навчання студентів закладів вищої освіти, рідше – учнів закладів загальної середньої освіти. Разом з тим, аналіз наукових публікацій з проблем дослідження дає нам підстави стверджувати про недостатнє вивчення можливості та особливостей застосування дистанційних технологій у сфері професійного навчання. Окремого детального дослідження, на нашу думку, потребує питання застосування сучасних технологій, у т. ч. інформаційно-комунікаційних та психолого-педагогічних, у системі професійного навчання безробітних.

Вітчизняним вченим Л. Капченко [141] запропонована модель дистанційного професійного навчання безробітних, яка передбачає застосування:

- глобальної мережі Інтернет та відповідних сервісів (для знаходження інформації, корисної з точки зору навчальної діяльності);
- мультимедійних програмних засобів, які дозволяють інтегрувати текстову, графічну, анімаційну, відео- та звукову інформацію (для підвищення рівня засвоєння навчального матеріалу за рахунок візуалізації абстрактної інформації, імітації складних реальних процесів і ситуацій);
- офісних програмних продуктів (текстових та графічних редакторів, програм підготовки презентацій), які можуть бути використані для підготовки навчально-методичного матеріалу (шаблонів, діаграм, таблиць, презентацій) та для подання слухачами результатів виконання завдань в електронній формі;

- систем комп'ютерного супроводу навчання, включаючи роботу електронної бібліотеки з каталогом аудіо- та відео- уроків, лабораторно-практичних робіт та навчально- виробничих занять, ведення електронної навчально-планової документації, забезпечення контролю знань, умінь та навичок слухачів тощо;

- електронних підручників та посібників; спеціальних програмних засобів, програм для проведення відеоконференцій, семінарів, круглих столів, тренінгів, індивідуальних та групових відеозанять (ooVoo, Skype), платформ дистанційного навчання (найбільш використовувані Moodle, eLearning Server, Blackboard, WebCT Campus Edition, WebCT Vista, IBM Lotus LearningSpace, Web Tutor, Sakai, “Доцент”, “Прометей”, “Орокс”).

Подальшого дослідження потребують питання вибору оптимальної моделі дистанційного навчання для такої специфічної категорії слухачів як безробітні, а також практичної реалізації сучасних технологій у цій сфері. В даному контексті, одне з наших завдань – виокремити ключові проблеми в організації дистанційного професійного навчання безробітних, а також розглянути можливі напрями та способи їх вирішення. Дискусійним є питання доцільності запровадження дистанційного навчання загалом. Окрім об'єктивної необхідності використання інноваційних форм навчання, пов'язаних із підвищенням професійного рівня особи для її успішної конкуренції на ринку праці та пошуку роботи, яка максимально відповідає очікуванням та можливостям шукача, необхідно враховувати ряд чинників: і фінансовий аспект, і кадрове забезпечення, і технічні можливості навчального закладу, в якому здійснюється професійне навчання тощо.

Науковими співробітниками ІПК ДСЗУ, за участі автора, проведено емпіричне дослідження, що ставило за мету, передусім, з'ясувати думку організаторів навчання, педагогічних працівників, які навчають безробітних, та самих слухачів щодо доцільності впровадження дистанційного навчання у навчальних закладах ДСЗ. За результатами опитування виявлено: від 44% до

87% фахівців ДСЗ (показники різняться на регіональному та базовому рівнях, а також залежать від обізнаності респондентів з цих питань) схвально ставляться до цього питання. Доречність застосування дистанційного навчання відзначають 25% педагогічних працівників ЦПТО ДСЗ, а 75% – доцільність застосування його окремих елементів. Опитані безробітні громадяни, у свою чергу, висловлюють готовність навчатись дистанційно (72%) та підтверджують наявність у них технічних можливостей (84%). Таким чином, доцільність упровадження дистанційного навчання безробітних є обґрунтованою як з точки зору необхідності задоволення сучасних вимог до інноваційного підходу в навчанні, так і з точки зору позитивного сприйняття всіма учасниками навчального процесу [372].

Одним із найважливіших питань в організації дистанційного навчання безробітних є питання нормативно-правового підґрунтя. На сьогодні базовим документом, що визначає основні засади запровадження та організації дистанційного навчання, є Положення про дистанційне навчання, затверджене наказом Міністерства освіти і науки України від 25 квітня 2013 року № 466 [298].

Цей документ поширюється на дистанційне навчання у закладах загальної середньої, професійної (професійно-технічної), вищої освіти, закладах післядипломної освіти або структурних підрозділах закладів вищої освіти, наукових і освітньо-наукових установ, що здійснюють післядипломну освіту. Положення визначає основним завданням дистанційного навчання забезпечення можливості реалізації права на здобуття освіти та професійної кваліфікації, підвищення кваліфікації незалежно від роду та характеру занять, стану здоров'я, місця проживання тощо та відповідно до здібностей. Згідно із зазначеним документом, дистанційне навчання може реалізовуватись або у вигляді застосування дистанційної форми як окремої форми навчання, або шляхом використання технологій дистанційного навчання для забезпечення навчання в різних формах.

При запровадженні дистанційної форми навчання в закладах різних типів (загальноосвітніх, професійно-технічних, вищих навчальних закладах чи закладах післядипломної освіти) – обов'язковим є погодження з Міністерством освіти і науки України. Педагогічні, науково-педагогічні працівники та методисти закладів освіти, за умови застосування дистанційної форми навчання, повинні підвищувати свою кваліфікацію щодо організації та володіння технологіями дистанційного навчання (не рідше одного разу на п'ять років та обсягом не менше 108 академічних годин). Їх рівень кваліфікації має бути підтверджений відповідним документом.

Окремі технології дистанційного навчання під час організації денної, вечірньої, заочної, індивідуальної та екстернатної форм навчання можуть запроваджуватись у закладах освіти за наявності відповідного кадрового та системотехнічного забезпечення, а рішення щодо їх використання у навчальному процесі приймається вченою (педагогічною) радою закладу.

Нормативними документами, що врегульовують процес надання безробітним громадянам послуги з професійного навчання, особливості організації дистанційного навчання цієї категорії осіб поки що не визначені. Ця проблема нова і не досліджена. Навіть незважаючи на значний науковий доробок та досвід практичного впровадження дистанційного навчання в інших сферах, ці напрацювання не можуть повною мірою застосовуватись при профнавчанні безробітних у зв'язку з його максимальною практичною та виробничою спрямованістю. Теоретичну складову (загальнопрофесійна та професійно-практична підготовка) навчання опанувати дистанційно можливо, а проведення із слухачами занять виробничого навчання і виробничої практики за дистанційною формою з переважної більшості професій є досить ускладненим. Оптимальною в таких випадках, на думку вчених, є організація занять за змішаною (денна із запровадженням елементів дистанційного навчання) формою. Разом з тим професійно-практична підготовка слухачів з професій індустрії інформаційно-комунікаційних

технологій (оператор з обробки інформації та програмного забезпечення, оператор інформаційно-комунікаційних мереж, монтажник інформаційно-комунікаційного устаткування) цілком може бути організована дистанційно [141].

Наступними важливими питаннями є науково-методичний та дидактичний супровід, а також системотехнічне забезпечення дистанційного навчання безробітних. Науково-методичне забезпечення дистанційного навчання включає: методичні (теоретичні та практичні) рекомендації щодо розроблення та використання педагогічно-психологічних та інформаційно-комунікаційних технологій дистанційного навчання; критерії, засоби і системи контролю якості дистанційного навчання; змістовне, дидактичне та методичне наповнення веб-ресурсів (дистанційних курсів) навчального плану (навчальної програми).

Системотехнічне забезпечення дистанційного навчання, відповідно до Положення про дистанційне навчання, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 25 квітня 2013 року № 466 [298], включає: апаратні засоби (комп'ютери, мережеве обладнання, обладнання для відео-конференцзв'язку тощо), що забезпечують розроблення і використання веб-ресурсів навчального призначення, управління навчальним процесом та необхідні види навчальної взаємодії між суб'єктами дистанційного навчання у синхронному і асинхронному режимах; інформаційно-комунікаційне забезпечення із пропускнуою здатністю каналів, що надає всім суб'єктам дистанційного навчання закладу освіти цілодобовий доступ до веб-ресурсів і веб-сервісів для реалізації навчального процесу у синхронному та асинхронному режимах; програмне забезпечення загального та спеціального призначення (у т. ч. для осіб із особливими потребами), яке має бути ліцензійним або побудованим на програмних продуктах з відкритими кодами; веб-ресурси навчальних предметів (програм), що необхідні для забезпечення дистанційного навчання. Останні можуть містити: методичні рекомендації; документи планування навчального процесу (навчальні

програми, навчально-тематичні плани, розклади занять); відео- та аудіозаписи лекцій, семінарів тощо; мультимедійні лекційні матеріали; термінологічні словники; практичні завдання із методичними рекомендаціями щодо їх виконання; віртуальні лабораторні роботи із методичними рекомендаціями; віртуальні тренажери із методичними рекомендаціями; пакети тестових завдань для проведення контрольних заходів, тестування із автоматизованою перевіркою результатів, тестування із перевіркою викладачем; ділові ігри із методичними рекомендаціями; електронні бібліотеки чи посилання на них; бібліографії; дистанційний курс, що об'єднує зазначені вище веб-ресурси навчального предмету (програми) єдиним педагогічним сценарієм; інші ресурси навчального призначення.

Під час організації дистанційного навчання застосовуються платформи навчання (програмне забезпечення, що дозволяє розміщувати матеріали, спілкуватись зі слухачами, контролювати рівень їх знань, а також управляти процесами навчання) та засоби створення електронних курсів (спеціалізовані програмні середовища, що дозволяють інтегрувати та обробляти різні формати медіа-файлів, підтримують міжнародні стандарти електронного навчання, мають засоби підтримки різних платформ дистанційного навчання, надають можливість використовувати шаблони та отримувати якісний навчальний курс) [28].

Слід відзначити, що ринок програмних продуктів достатньо динамічний, у світі розроблено (і продовжують розроблятися) значну кількість систем дистанційного навчання. Кілька років тому їх налічувалось близько 200. Найбільш популярні – Moodle, eLearning Server, Blackboard, WebCT Campus Edition, WebCT Vista, IBM Lotus LearningSpace, WebTutor, Sakai, “Віртуальний університет”, “Доцент”, “Прометей”, “Орокс” та ін. Серед них є системи з відкритим кодом (наприклад, Moodle, Sakai) та комерційні (наприклад, Blackboard, eLearning Server, WebTutor, “Прометей”, “Доцент”) [28; 152]. Кожна з цих систем має як певні переваги, так і недоліки. Разом з тим спектр функцій, які вони виконують, достатньо

схожий.

Більшість із наведених систем, особливо ті, які були розроблені першими, уже достатньо добре вивчені з точки зору ефективності їх застосування, щоправда, переважно для навчання студентів у закладах вищої освіти. Стосовно навчання такої специфічної категорії слухачів, як безробітні громадяни, ця проблема нова і недосліджена. У даний час в окремих закладах освіти ДСЗ – центрах професійно-технічної освіти – апробовуються найбільш поширені системи дистанційного навчання, зокрема Moodle.

Незважаючи на важливість усіх перелічених аспектів, головною дійовою особою, відповідальною за результативність дистанційного навчання є викладач. Специфіка дистанційного навчання зумовлює видозміну функції викладача, покладаючи на нього деякі додаткові обов'язки, до яких передусім слід віднести організацію, управління та контроль за самостійною роботою слухачів, а також надання їм допомоги у засвоєнні навчального матеріалу (консультування) тощо. Тому, окрім високого професіоналізму, доброї методичної підготовки та організаторських здібностей, для викладача обов'язковим є володіння інформаційними та телекомунікаційними технологіями [246].

Підводячи підсумок, слід зазначити про перспективність розвитку дистанційного навчання безробітних. Разом з тим, для більшості професій можливе дистанційне опанування лише теоретичної складової навчального плану, тоді як професійно-практична підготовка має здійснюватися виключно в умовах виробництва. Основними проблемами впровадження дистанційного навчання у сферу надання послуг безробітним є нормативно-правова нерегульованість, відсутність єдиних підходів щодо науково-методичного та дидактичного забезпечення, недостатнє системотехнічне забезпечення тощо. Окрім того, важливою передумовою впровадження дистанційного навчання у навчальних закладах є належний рівень підготовки педагогічних працівників до роботи з новими інформаційно-комунікаційними та психолого-педагогічними технологіями.

Висновки до розділу 4

Аналіз світового досвіду реалізації стратегій цифрових трансформацій засвідчив про зростання впливу цифрових технологій на сферу публічного врядування. Результати аналізу інструментарію реалізації європейських цифрових стратегій, зокрема на прикладі Великої Британії, засвідчили про пріоритетність принципів сервісної спрямованості у виробленні державної політики, націленість на надання громадянам якісних послуг за допомогою використання широкого спектру “цифрового інструментарію”. Стандарти створення та функціонування цифрових державних сервісів, цифровізації державних послуг передбачають однією з ключових вимог постійне вивчення та врахування потреб отримувачів послуг, дотримання безпеки громадян.

Виявлено, що одним із ключових завдань, що ставлять перед собою уряди розвинених країн, є захист громадян, гарантування їм безпечного майбутнього з метою уникнення перешкоджання технологічному прориву (значна кількість громадян не підтримують інновацій, бояться втратити роботу внаслідок роботизації виробництва та розвитку штучного інтелекту). Для цього застосовуються такі механізми державної політики, як розбудова національної системи перекваліфікації – складової системи неперервного навчання впродовж життя, гарантуючи конкурентоспроможність громадян на ринку праці, оволодіння сучасними цифровими технологіями тощо.

Виявлено суперечливий вплив цифровізації на сферу зайнятості як складову соціально-економічного устрою країни: з одного боку, цифровізація позитивно впливає на продуктивність праці, підвищуючи її, з іншого – може спричиняти скорочення робочих місць.

Розроблено модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України, що враховує світові соціально-економічні тенденції, передбачає удосконалення нормативно-правового,

організаційного, інституційного та ресурсного механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення з урахуванням вимог цифровізації економіки та суспільства.

Проаналізовано цифровий інструментарій, який використовується у процесі реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні та визначено напрями подальшої цифровізації надання послуг у цій сфері. Доведено важливість розвитку інформаційних технологій, які сприятимуть покращенню мобільності робочої сили, її поінформованості, розширенню можливостей щодо зайнятості в іншій місцевості, сезонної, дистанційної зайнятості тощо. Обґрунтовано перспективність розвитку дистанційного навчання безробітних. Виявлено особливості науково-методичного та системотехнічного забезпечення, розкрито проблеми впровадження дистанційного навчання безробітних осіб за направленням ЦЗ та окреслено шляхи їх вирішення.

Основні положення, результати і висновки четвертого розділу дисертації опубліковано у працях [241; 372; 375; 376; 380; 381; 383; 388; 397; 407; 412].

РОЗДІЛ 5

УДОСКОНАЛЕННЯ ПІДХОДІВ І МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СУСПІЛЬСТВА УКРАЇНИ

5.1. Шляхи підвищення рівня інституційної спроможності з надання соціальних послуг органами публічної влади у сфері зайнятості населення

Соціально-економічна ситуація, що склалася в країні, потребує напрацювання нових підходів щодо реалізації державної політики у сфері зайнятості населення з урахуванням особливостей перебігу соціальних процесів. Існуючі проблеми у цій сфері обумовлюються низкою причин: економічним спадом, війною в країні, кризою політичних еліт, які б докладали зусиль для розроблення оптимального курсу України на шляху власної геополітичної, економічної суб'єктності тощо. Спотворює об'єктивну картину високий рівень неформальної зайнятості. Всі ці проблеми потребують розроблення нових теоретичних і методологічних підходів до реалізації державної політики у цій сфері, поліпшення якості надання послуг, спрямованих на підвищення рівня зайнятості населення.

За результатами проведеного дослідження, приходимо до висновку, що наразі сформовано концептуально-технологічні та організаційно-методологічні засади модернізації ДСЗ для перетворення її в сучасну сервісну службу, спроможну здійснювати якісний та швидкий добір кваліфікованих працівників на замовлення роботодавців, а безробітним та шукачам роботи – надавати якісні послуги з працевлаштування та розвитку професійної кар'єри.

Водночас, зміна підходів у наданні послуг та оновлений регламент діяльності служби зайнятості повинні ґрунтуватися на інноваційних технологіях та інструментарії сервісної діяльності, включаючи: профілювання клієнтів, надання послуг за принципом кейс-менеджменту, персоніфікований підхід у наданні послуг, цифровізацію інформаційно-консультаційних та профорієнтаційних заходів тощо.

Як з'ясовано, якість послуг, які ДСЗ надає населенню і роботодавцям, багато в чому визначається змістом процедур і операцій, виконуваних спеціалістами ЦЗ. Починаючи з 2000 року всі ЦЗ України базового рівня у процесі надання послуг шукачам роботи і роботодавцям використовували ЄТОНН [108], а з 2007 р. – ЄТНаСП [107], які на етапі становлення ДСЗ продемонстрували високу ефективність.

Однак після впровадження ЄТНаСП відбулися істотні зміни як в інституційному забезпеченні, так і безпосередньо в ситуації на ринку праці, що призвело до 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 було врахувати у ЄТНаСП.

За цей час поглибився професійний дисбаланс між попитом роботодавців на працівників і пропозицією робочої сили. Зріс вплив зовнішньої трудової міграції на вітчизняний ринок праці, що спричинив негативні процеси у складі працівників. Вихід країни із фінансово-економічної кризи, що спричиняє зростання попиту на робочу силу і одночасне суттєве зменшення трудового потенціалу, примушує шукати резерви трудових ресурсів, у т. ч. серед непрацюючих пенсіонерів, молоді, людей з інвалідністю, жінок, які здійснюють догляд за дітьми (розширення економічних можливостей для жінок у сфері зайнятості, розвитку підприємницького потенціалу [335]) та ін.

За останні роки в країні під впливом багатьох процесів відбулися

значні зміни на ринку праці і в самій ДСЗ. Закон України “Про зайнятість населення” потребує значної модернізації. З урахуванням потреб ринку праці розроблено проект Закону України “Про активізацію пошуку роботи безробітних та шукачів роботи” [312].

Фактично, напрями виходу із критичного становища та нові підходи в роботі ЦЗ щодо забезпечення потреб клієнтів були визначені шляхом розробки та запровадження в службі на початку 2016 року Регламенту роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів [349]. Станом на початок 2016 року у складних соціально-економічних умовах одним з пріоритетних завдань служби зайнятості стало надання допомоги у працевлаштуванні в прищвидшені терміни, реалізація індивідуалізованого підходу в наданні послуг клієнтам, насамперед з числа безробітних громадян.

Основними завданнями запровадження Регламенту стали: якісний підбір персоналу на замовлення роботодавців; забезпечення потреб клієнтів щодо зайнятості та розвитку професійної кар’єри; повноцінне виконання функцій ЦЗ в умовах скорочення персоналу; посилення ролі керівника ЦЗ в управлінні персоналом і контролі ризиків та ін. [349].

Наразі ДСЗ функціонує в умовах жорсткої конкуренції на ринку надання послуг роботодавцям та шукачам роботи, що зобов’язує її до надання високоякісних, надійних і конкурентоспроможних послуг. Такі ж послуги часто пропонують і приватні агентства. Деякі роботодавці, усвідомлюючи значущість впливу рівня кваліфікації працівників на результативність діяльності організації (підприємства), готові платити за добір персоналу. Аби виправдати сподівання і роботодавців, і шукачів роботи, регіональні служби зайнятості вдаються до пошуку нових, нестандартних форм організації співпраці з роботодавцями, переорієнтації роботи із формальної реалізації визначених законом функцій на забезпечення потреб клієнта. Нові підходи у взаємодії з роботодавцями, висувають додаткові вимоги до кваліфікації рекрутерів. У зв’язку з цим,

запроваджується практика проведення індивідуальних тренінгів для спеціалістів з метою формування практичних навичок презентації послуг служби зайнятості, упровадження сучасних технологій добору персоналу за принципами кадрових агенцій [345]. У наукових дослідженнях [254]. обґрунтовано доцільність доповнення переліку послуг, наведеного у ст. 7 Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” послугою роботодавцям з добору працівників.

В умовах існуючого законодавства про зайнятість населення, ДСЗ наполегливо шукає шляхи для модернізації. Введення Антикризового регламенту – це результат співпраці Служби з із провідними світовими експертами з МОП, ПРООН та Світового банку щодо підвищення ефективності роботи Служби та виходу її на новий рівень надання послуг на ринку праці [321]. Це дозволило скоротити середню тривалість пошуку роботи для населення майже на цілий тиждень, а також збільшити кількість осіб, які отримали робочі місця ще до набуття ними статусу безробітного [423].

Важливим напрямом діяльності ДСЗ є співробітництво із міжнародними партнерами [76; 423; 503]:

- Програмою розвитку ООН стосовно реалізації Проекту “Залучення на ринок праці найуразливіших груп населення та жінок” та проекту “Краудфандингова платформа для підтримки малого і середнього підприємництва”;
- Світовим банком стосовно запровадження системи статистичного профілювання безробітних;
- МОП та Програмою розвитку ООН щодо реформування ДСЗ та легалізації зайнятості;
- Датською радою у справах біженців стосовно надання грантів для ВПО та учасників бойових дій;
- Міжнародною організацією з міграції стосовно інтеграції українських

трудоу мiгрантiв, якi повернулися iз-за кордону на ринок працi України.

Однiєю з передумов ефективного реформування ДСЗ є спiвпраця iз соціальними партнерами, представниками громадськостi. Аналіз кращих практик сервісної діяльності ЦЗ свiдчить про наявний потенціал підвищення ефективності діяльності в сферi надання послуг населенню через реалізацію рiзнорiвневої взаємодії, зокрема щодо працевлаштування осiб, якi не можуть на рiвних конкурувати на ринку працi. Так, тестом на професійну спроможність i громадянську позицію працівників служби зайнятостi стала iнтеграція ВПО до ринку працi. Ця надскладна i важлива дiлянка роботи неможлива без тiсної спiвпрацi з соціальними партнерами та структурами громадянського суспiльства. Для розв'язання проблем залучається соціальний капітал, досвід i ресурси партнерських вiдносин: проводяться спiльнi заходи, спрямованi на підвищення рiвня працевлаштування незайнятого населення, забезпечення потреб економiки кваліфікованими кадрами, досягнення спiльних цiлей щодо використання трудового потенціалу та підвищення конкурентоспроможності найманих працівників на ринку працi, у т. ч. шляхом професійного навчання на замовлення роботодавцiв тощо [198].

У наукових дослідженнях [254] наведено пропозиції щодо підвищення гнучкостi поведінки ДСЗ на ринку працi та доцiльностi забезпечення "вiдкритостi" законодавчо визначеного переліку послуг ДСЗ – для бiльшої самостійностi ЦЗ пропонується надати їм право розробляти та застосовувати новi види (моделі) послуг.

Серед пріоритетних завдань – децентралізація, дерегуляція та деінституціоналізація системи надання послуг, визначення потреб у послугах на рiвнi громади, де безпосередньо мешкають споживачі цих послуг, забезпечення безперешкодного доступу до послуг усiх, хто їх потребує, перехід вiд фінансування закладiв i установ, що надають послуги, до фінансування власне послуг, залучення до надання послуг недержавних

суб'єктів, закупівля послуг на відкритих конкурсах, соціальне замовлення на послуги, розробка та запровадження у практику роботи державних стандартів надання послуг, критеріїв їх якості.

Вищезазначене свідчить про значний потенціал модернізації ДСЗ щодо діяльності з надання послуг у сфері зайнятості населення. Стан реформування та перспективи розвитку ДСЗ визначені у Постанові правління ФЗДССУВБ від 15 грудня 2017 року № 153 [334], де зазначено, що розвиток ДСЗ передбачає запровадження нових та розвиток існуючих сервісів надання послуг, їх наближення до користувачів, забезпечення прозорості та дебіюрократизації діяльності за рахунок оптимізації управлінських функцій, підвищення результативності реалізації активних програм сприяння зайнятості.

Для підвищення якості надання послуг ДСЗ вживаються заходи щодо реорганізації шляхом запровадження нових стандартів обслуговування населення, внесення змін до Регламенту роботи ЦЗ щодо задоволення потреб клієнтів відповідно до їх запитів, зокрема: зміна тривалості часу та підвищення якості обслуговування клієнтів; проведення заходів з профілювання безробітних; визначення переліку послуг щодо кожного профілю та впровадження його в роботу; забезпечення супроводу осіб під час працевлаштування та після нього з використанням підходу кейс-менеджменту; надання послуг з пошуку та підбору персоналу на замовлення роботодавців на засадах рекрутингу; запровадження опитувань (анкетування) роботодавців щодо їх потреби в кадрах та якості послуг ДСЗ; організація роботи представників філій в ОТГ з питань надання послуг, у т. ч. щодо пошуку роботи; використання сучасних інформаційних технологій при пошуку роботи та працевлаштуванні; проведення навчання фахівців служби зайнятості щодо запровадження в роботу нових стандартів надання послуг.

Зменшенню професійно-кваліфікаційного дисбалансу на ринку праці, розвитку кадрового потенціалу України сприятиме реалізація ДСЗ заходів

щодо: проведення профорієнтації безробітних з використанням психодіагностики перед направленням на професійне навчання; використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в профорієнтації; розширення послуг роботодавцям з професійного відбору на їх замовлення; профорієнтація учнівської та студентської молоді щодо вибору майбутньої професії; орієнтація населення на набуття додаткових компетенцій, розвитку затребуваних на ринку праці навичок.

Для реалізації Програми ДСЗ щодо професійної орієнтації на 2017-2020 роки, схваленої Постановою правління ФЗВССУВБ від 07 вересня 2017 року № 145 [318], розроблено план заходів, яким передбачено цілий ряд заходів та послуг для клієнтів ДСЗ.

Як вище зазначалося, ДСЗ заплановано та анонсовано зміну підходів до вдосконалення механізму надання послуг, зокрема щодо переліку та порядку надання електронних послуг з визначенням перспектив їх розвитку для суб'єктів ринку праці. Зокрема, передбачені наступні інструменти змін [337]: надання адресних послуг безробітним шляхом запровадження індивідуальних планів з працевлаштування; удосконалення системи профілювання та здійснення супроводу безробітних, у т. ч. окремих категорій (учасників бойових дій, ВПО та ін.); розширення переліку послуг, що надаються через електронні кабінети роботодавцям та шукачам роботи та продовження модернізації веб-сайту “Єдине соціальне середовище зайнятості” з урахуванням потреб користувачів; проведення інформаційної кампанії щодо роботи веб-сайту “Єдине соціальне середовище зайнятості” ДСЗ; запровадження дієвих механізмів співпраці з ОТГ шляхом вивчення їх потреби у реалізації активних програм зайнятості з подальшою професійною підготовкою та працевлаштуванням безробітних та осіб, які шукають роботу; проведення пілотного проекту “Кар’єрний радник” [143] та опрацювання, за результатами пілотування, організаційної структури ЦЗ щодо впровадження нових стандартів надання послуг клієнтам; створення та ведення в

“Електронному кабінеті користувача” персональної картки зареєстрованого безробітного.

Окрім того, відповідно до Постанови правління ФЗДССУВБ від 30 березня 2018 року № 163 [330] у ДСЗ планується подальший розвиток системи професійного навчання безробітних на виробництві під потреби роботодавців, поліпшення умов, удосконалення способів співпраці та взаємодії із роботодавцями для наближення існуючої системи професійно-технічного навчання до вимог роботодавців. У цьому контексті на етапі модернізації ДСЗ важливим є розвиток таких інструментів: організація професійного навчання зареєстрованих безробітних за сучасними гнучкими навчальними програмами для набуття додаткових компетенцій, зокрема в закладах освіти ДСЗ; тісна співпраця з роботодавцями щодо забезпечення кваліфікованими кадрами на їх замовлення (включаючи участь роботодавців у визначенні змісту навчання, забезпечення проходження виробничого навчання та практики або стажування, працевлаштування після завершення навчання); впровадження навчальними закладами елементів дуальної форми навчання у професійне навчання кваліфікованих робітників з конкретних робітничих професій; розвиток дистанційних технологій навчання та підтвердження результатів неформального навчання за робітничими професіями.

Слід відзначити, що ДСЗ апробує нові підходи у наданні послуг своїм клієнтам з числа зареєстрованих безробітних, шукачів роботи та роботодавців. Окремими регіональними службами зайнятості напрацьовано сучасний практико-спрямований інструментарій надання послуг. Про це свідчить досвід первинного працевлаштування безробітних молодих фахівців, розробки технологій зниження соціальних ризиків [462], надання послуг громадянам України, які переїхали з тимчасово окупованих територій, з застосуванням персоніфікованого підходу до кожного клієнта, що дозволяє допомогти професійно реалізуватися особам, які опинилися у складних

життєвих обставинах [238].

Європейський досвід поліпшення якості надання державних послуг, зокрема в сфері соціального захисту населення, свідчить про “приватизацію” функцій держави, часткове їх передавання приватним суб’єктам (особливо у тих сферах, де це забезпечує найбільший ефект), натомість за органами державної влади залишаються функції контролю діяльності таких суб’єктів та можливість вплинути на форми і методи їхньої діяльності.

Вчені, характеризуючи сучасний стан надання послуг у сфері соціального захисту, обґрунтовують необхідність максимально децентралізувати надання послуг та актуальність розширення зв’язків органів публічної влади – суб’єктів надання послуг із недержавними організаціями, які за визначених умов можуть залучатися до процесів надання послуг у сфері соціального захисту населення або до формування альтернативних систем надання послуг [357]. При цьому ключовими завданнями залишаються: підвищення якості надання послуг та їх доступності для громадян і організацій; орієнтація діяльності органів публічної влади на інтереси отримувачів послуг; підвищення якості та ефективності адміністративних процесів за рахунок орієнтації на кінцевий результат; підвищення відкритості діяльності органів публічної влади за рахунок впровадження відкритих електронних адміністративних регламентів; зменшення можливостей для адміністративного розсуду осіб, котрі приймають рішення; зниження витрат при взаємодії громадян і організацій з органами публічної влади за рахунок впровадження електронного урядування; забезпечення громадського контролю за здійсненням органами публічної влади закріплених за ними функцій. Перспективи подальшого розвитку у даному напрямку також пов’язуються з: регламентацією функціонування онлайн-сервісів на сайтах суб’єктів надання адміністративних послуг; визначенням сервісної інфраструктури взаємодії між суб’єктами надання послуг; удосконаленням роботи Єдиного державного

порталу адміністративних послуг.

Сервісна спрямованість діяльності ДСЗ, широкомасштабне застосування інноваційних технологій у процесі надання послуг жодним чином не впливають на зменшення ролі публічного службовця в наданні послуг у сфері зайнятості. Зарубіжний досвід свідчить, що впровадження сучасних інформаційних систем і технологій радикально змінює характер посередництва у працевлаштуванні. Українські науковці [255] прогнозують, що ДСЗ нашої країни відчує проблему, яка наразі є актуальною для багатьох служб зайнятості світу. Поява нових Інтернет-технологій призводить до того, що роботодавці і шукачі налагоджують контакти без посередників у працевлаштуванні, у т. ч. без фахівців ЦЗ. Це може призводити до зниження чисельності відвідувачів, зменшення їх участі в програмах активного сприяння зайнятості. Внесок ДСЗ у трудове посередництво може обмежуватись лише забезпеченням інформаційної складової обслуговування роботодавців і шукачів роботи. У таких випадках складається хибне враження, зокрема у представників вищих щаблів державної влади, про зниження ефективності роботи ЦЗ. Водночас, європейський досвід свідчить, що, навіть у таких умовах, роль фахівця ДСЗ в наданні послуг клієнтам залишається вирішальною, рівень його компетентності, знань та навичок визначає якість надання послуг, а інформаційні ресурси відіграють роль важливого, але допоміжного інструменту.

Зважаючи на це, ефективність діяльності ДСЗ залежить від підходів до підбору персоналу служби, його навчання. Слід відзначити, що служба зайнятості України навіть у кількісному вимірі відстає від європейських служб та посідає одне з останніх місць за чисельністю спеціалістів служби на 100 тис. населення: в Україні їх кількість складає 30 осіб (без урахування тимчасово окупованих територій АР Крим, частини Донецької та Луганської областей), тоді як у Словаччині, Данії, Швеції, Великобританії, Німеччині – більше у 4-5 разів, у Чехії, Франції, Люксембурзі, Фінляндії – більше в 2-3

рази [255].

Незважаючи на відсутність або недоступність достовірних даних щодо юридичного статусу всіх-працівників ДСЗ країн ЄС, українські вчені [255] з'ясували наступне. Оскільки служби зайнятості є інтегрованими урядовими департаментами – виконавчими агентствами та знаходяться під безпосереднім контролем міністерства праці (чи іншого міністерства, відповідального за сферу зайнятості), їх працівники, як і працівники відповідного міністерства, є переважно державними службовцями та допоміжним персоналом.

Визначаючи статус працівників ЦЗ України, слід відзначити про відсутність єдиного підходу до визначення статусу публічних службовців. І, якщо віднесення державних посадових осіб, особливо тих, на яких поширюється законодавство України “Про державну службу” та “Про службу в органах місцевого самоврядування” до числа публічних службовців для більшості є логічним та зрозумілим, то віднесення до публічних посадових осіб (публічних службовців) посадових осіб державних/комунальних підприємств, установ та організацій є в більшості випадків спірним і неприйнятним.

На наш погляд [73], важливим аргументом віднесення посадових осіб юридичних осіб публічного права до числа публічних службовців має бути факт поширення на них дії Закону України “Про запобігання корупції”. Адже володіючи повноваженнями за державною посадою, службовець, реалізуючи ці повноваження, у той же час одержує значні можливості їх використання в цілях, які не відносяться до посади і навіть протипоказані останній в політичних цілях, в інтересах третіх осіб, з метою особистого збагачення. Саме ця обставина відрізняє публічних посадових осіб від інших працівників юридичних осіб публічного права.

Зазначений підхід був застосований при визначенні статусу працівників ДСЗ [18]. Конвенція ООН проти корупції [177] містить ряд дефініцій

термінів, якими позначаються суб'єкти корупційних злочинів (ст. 1), серед яких йдеться і про “державну посадову особу”. Державна посадова особа визначається як:

1) будь-яка особа, яка обіймає посаду в законодавчому, виконавчому, адміністративному або судовому органі Держави-учасниці, яку призначено чи обрано, праця якої оплачувана чи не оплачувана, незалежно від старшинства;

2) будь-яка інша особа, яка виконує будь-яку державну функцію, зокрема для державного органу або державного підприємства, або надає будь-яку державну послугу, як це визначається у внутрішньому праві Держави-учасниці і як це застосовується у відповідній галузі правового регулювання цієї Держави-учасниці;

3) будь-яка інша особа, що визначається як “державна посадова особа” у внутрішньому праві Держави-учасниці. Однак з метою вжиття деяких конкретних заходів, передбачених главою II цієї Конвенції, “державна посадова особа” може означати будь-яку особу, яка виконує будь-яку державну функцію або надає будь-яку державну послугу, як це визначається у внутрішньому праві Держави-учасниці і як це застосовується у відповідній галузі правового регулювання цієї Держави-учасниці.

Українське законодавство містить наступний перелік термінів. Положення Закону України “Про запобігання корупції” [324] поширюються на “осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування”, “державних службовців”, “посадових осіб місцевого самоврядування”, “осіб, які не є державними службовцями, посадовими особами місцевого самоврядування, але надають публічні послуги” “посадових осіб юридичних осіб публічного права” та ін.

Серед публічних службовців можна виділити тих, на кого поширюється дія Закону України “Про державну службу” [319] (державні службовці); тих, на кого розповсюджується дія Закону України “Про службу в органах

місцевого самоврядування” [332] (посадові особи місцевого самоврядування); тих, хто має спеціальні звання, умови проходження служби яких визначають окремі законодавчі акти щодо умов проходження спеціалізованих видів державної служби – дипломатичної, служби в органах внутрішніх справ, фіскальної (митної, податкової) служби, а також службової діяльності прокурорів, суддів тощо.

Усі зазначені вище закони про загальний або спеціалізовані види державної служби передбачають підвищену відповідальність осіб, які працюють в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, уповноважених на виконання відповідних функцій держави або місцевого самоврядування. Водночас, на посадових осіб ДСЗ (серед яких можна виділити “посадових осіб ДСЗ”, “посадових осіб Центрального апарату, Управління Служби”, “посадових осіб ІПК ДСЗУ” та ін.) не поширюється дія законодавства про загальну та спеціалізовані види державної служби [73].

Виходячи з того, що правовий статус працівників ДСЗ має визначатися правовим статусом юридичної особи публічного права, в якому вони працюють, на значний інтерес заслуговує дослідження проблеми адміністративно-правового статусу ДСЗ у процесі реалізації державної політики зайнятості та забезпечення соціального захисту від безробіття. У роботі [417] результатом такого дослідження є висновок про те, що адміністративно-правовий статус ДСЗ України являє собою складну юридичну конструкцію, що включає в себе різні за обсягом складні елементи. Головною з поміж них є компетенція ДСЗ, що доповнюється відповідальністю, завданнями, функціями, організацією (структурою) та порядком діяльності (форми та методи діяльності, порядок створення та припинення її діяльності). За наявності принципу розподілу функцій між різними рівнями ДСЗ, компетенція ДСЗ має специфічний характер, в межах якого можна виділити повноваження, встановлені нормами чинного законодавства.

Складністю адміністративно-правового статусу ДСЗ України можна частково пояснити той факт, що у більшості працівників ДСЗ, яка не була органом державної влади, був статус державних службовців. Керівні працівники та їх заступники, спеціалісти ДСЗ, починаючи з 1994 року, з прийняттям розпорядження КМУ про віднесення посад працівників ДСЗ до відповідних категорій державних службовців [313], завжди були суб'єктами відповідальності за корупційні правопорушення як посадові особи, юридичний статус яких визначався Законом України “Про державну службу”.

Більше того, в Законі України “Про державну службу” від 17 листопада 2011 року № 4050-VI містилось посилання (Стаття 2. Сфера дії Закону) на те, що дія цього закону поширюється на осіб, які займають визначені законодавством посади державної служби у ЦЗ ДСЗ [320].

В таких умовах вимагає юридичного тлумачення факт позбавлення працівників ДСЗ правового статусу державних службовців у межах дії Закону України “Про зайнятість населення” від 05 липня 2012 року № 5067-VI, яким встановлено, що Служба є центральним органом виконавчої влади, що здійснює свої повноваження безпосередньо та через територіальні органи (Стаття 21. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції) [323].

На наш погляд [73], така штучно створена ситуація повинна була продемонструвати суспільству, що кількість державних службовців в країні зменшується. Насправді їх кількість не змінилась – зменшилась лише кількість посадових осіб, які знаходились під додатковим контролем та обмеженнями норм законодавства України про державну службу. Обмеження як елемент правового статусу державних службовців [127] є важливою умовою організації діяльності державних посадових осіб, включаючи працівників ДСЗ. Окрім прав і основних обов'язків державний службовець, вступаючи на державну службу, добровільно приймає і ряд встановлених

законодавством обмежень та заборон. Правообмеження зумовлені специфікою виконуваних державних функцій та службових повноважень і полягають в основному в ряді заборон для державного службовця. Стосовно працівників ДСЗ, однією з причин актуалізації питання контролю та обмежень щодо посадових осіб є необхідність раціонального розподілу та ефективного витрачання фінансових ресурсів – бюджет ФЗДССУВБ на 2018 рік перевищив 12 млрд. грн. [32].

Окрім зазначеного, повернення ДСЗ статусу центрального органу виконавчої влади, а її посадовим особам – статусу державних службовців, значною мірою сприятиме запровадженню в ДСЗ цифрового врядування як елементу інституційного реформування системи публічного управління з урахуванням мети та завдань Концепції розвитку електронного урядування в Україні [187] та Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки [188].

Зважаючи на юридичну колізію (суперечність між нормативно-правовими актами, що регулюють одні й ті ж правовідносини), що складалася між нормами Закону України “Про зайнятість населення” та підзаконними актами, вважаємо, що для повернення правого статусу державного службовця посадовим особам ДСЗ достатньо внести зміни в Положення про державну службу зайнятості [297], передбачивши в структурі ДСЗ центральний апарат із статусом центрального органу виконавчої влади, а також його регіональні та місцеві структурні підрозділи, що буде відповідати діючому законодавству України про зайнятість населення.

Отже, в умовах нинішньої соціально-економічної ситуації, існуючих викликів та диспропорцій ринку праці, зростає потреба напрацювання сучасних підходів, принципів та методів реалізації державної політики у сфері зайнятості населення, формування інструментарію діяльності відповідних державних інституцій.

У ДСЗ накопичений значний досвід щодо надання послуг клієнтам та

проведення заходів із реалізації політики зайнятості на ринку праці. Тобто створена система надання послуг та здійснення заходів, яка має певні ознаки регламентації на загальнонаціональному рівні. Втім сучасний ринок праці змінюється прискореними темпами. Тому важливим є виявлення факторів регулятивного та організаційного впливу на основні напрями діяльності ДСЗ для формування методологічних принципів і підходів щодо реформування та удосконалення діяльності базових ЦЗ/філій, їх структурних підрозділів та персоналу шляхом запровадження нових стандартів обслуговування населення через внесення змін до Регламенту роботи ЦЗ щодо задоволення потреб клієнтів відповідно до їх запитів.

Джерелами ефективних змін до Регламенту мають стати творчі напрацювання та ініціативні розробки, які виникають та розвиваються в ДСЗ, а також кращий вітчизняний та зарубіжний досвід діяльності з регулювання зайнятості населення та соціального страхування на випадок безробіття.

Вважаємо, що сучасна система надання послуг та реалізації заходів сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення повинна мати більшу гнучкість за рахунок зміни підходів до регламентування діяльності ДСЗ на регіональному і базовому рівні, зокрема щодо способу надання послуг і реалізації заходів програм зайнятості. Служба постійно накопичує новий досвід як у сфері надання послуг своїм клієнтам з числа зареєстрованих безробітних, шукачів роботи та роботодавців, так і у сфері здійснення заходів активної політики зайнятості на ринку праці. Зокрема, важливим напрямом роботи є активізація співпраці ДСЗ з роботодавцями. Існує законодавчо визначений механізм щодо їх стимулювання до створення нових робочих місць завдяки можливості отримати компенсацію фактичних витрат на сплату єдиного внеску за працевлаштованих безробітних. Водночас, пріоритетними завданнями служби зайнятості у цій сфері залишаються: проведення роботи з підприємствами щодо створення нових та сприяння збереженню існуючих

робочих місць; визначення плану дій у разі звільнення працівників підприємств тощо. Окрім того, служба зайнятості має продовжувати роботу щодо сприяння підприємницькій ініціативі безробітних, посилювати інформаційно-роз'яснювальну роботу.

Практичне відпрацювання нових підходів, інноваційного інструментарію, форм та методів сервісної діяльності ДСЗ (надання адресних послуг безробітним шляхом запровадження індивідуальних планів з працевлаштування; удосконалення системи профілювання та здійснення супроводу безробітних, у т. ч. окремих категорій – учасників бойових дій, ВПО та ін.; розширення переліку послуг, що надаються через електронні кабінети роботодавцям та шукачам роботи та продовження модернізації веб-сайту “Єдине соціальне середовище зайнятості” з урахуванням потреб користувачів; запровадження дієвих механізмів співпраці з ОТГ шляхом вивчення їх потреби у реалізації активних програм зайнятості з подальшою професійною підготовкою та працевлаштуванням безробітних та осіб, які шукають роботу тощо) потребує відповідного рівня кваліфікації та готовності фахівців ДСЗ. Одним із пріоритетних постає питання кадрового потенціалу ДСЗ. Зростають вимоги до професійних та особистісних якостей персоналу служби зайнятості. Роль фахівця ДСЗ у наданні послуг клієнтам залишається вирішальною, а рівень його компетентності, знань та навичок визначає якість надання послуг.

Водночас, з'ясовано, що служба зайнятості України навіть у кількісному вимірі відстає від європейських служб та посідає одне з останніх місць за чисельністю спеціалістів служби на 100 тис. населення.

Вивчення зарубіжного досвіду сервісної діяльності ДСЗ та історико-логічний аналіз вітчизняної практики надання послуг у сфері зайнятості населення підтверджують доцільність надання (повернення) ДСЗ статусу центрального органу виконавчої влади, а її посадовим особам – статусу державних службовців. Враховуючи юридичну колізію, що складалася між

нормами Закону України “Про зайнятість населення” та підзаконними актами, пропонується з цією метою внести відповідні зміни щодо визначення статусу працівників служби до Положення про державну службу зайнятості [297].

Серед найважливіших умов ефективної діяльності ДСЗ ми розглядаємо формування вимог до персоналу, їх дотримання, а також проблему професійного відбору керівників та спеціалістів ЦЗ (підрозділ 5.2).

Розглядаючи проблеми розвитку інституцій, що забезпечують реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, варто відзначити ключову роль закладів освіти, до основних завдань яких належить забезпечення потреб безробітних осіб в освітніх послугах, а роботодавців – у кваліфікованій робочій силі. Зростання їх ролі в освіті дорослих, формуванні системи інституцій побудови та супроводу професійної кар’єри обумовлене зростанням навчальних потреб дорослого населення в умовах швидкого розвитку та зміни виробничих технологій, змінюваною ситуацією на ринку праці.

Зважаючи на важливу роль навчальної мережі ЦПТО ДСЗ у професійному навчанні дорослого населення, одним з наших завдань є окреслення перспектив її розвитку як системи інституцій, що виконують завдання, пов’язані з побудовою кар’єри та освітою дорослих.

Провідна роль ЦПТО ДСЗ у навчальній мережі (закладів професійної (професійно-технічної) та вищої освіти, ПОУ, роботодавців-замовників кадрів) обумовлюється їх унікальністю в аспекті впровадження інноваційних технологій професійного навчання дорослого населення. Окрім того, тісний взаємозв’язок та постійна взаємодія з підрозділами ДСЗ дозволяє провадити гнучку та оперативну політику щодо здійснення професійної підготовки безробітних для різних галузей економіки, вчасно реагувати на коливання регіональних ринків праці та відслідковувати попит на робочу силу.

Завдяки застосуванню новітніх навчальних технологій, потужній

матеріально-технічній базі, здатності оперативно реагувати на потреби регіональних ринків праці та виробництва, ЦПТО ДСЗ здатні забезпечувати якість професійного навчання безробітних, а також підвищення кваліфікації працюючих осіб. Особливостями такого навчання є короткотермінові навчальні програми, практико-орієнтована спрямованість, особистісно-орієнтовані навчальні технології.

Аналіз сучасного стану розвитку системи ЦПТО ДСЗ засвідчив про її найбільшу відповідність (порівняно з іншими складовими навчальної мережі професійного навчання безробітних) умовам підвищення ефективності професійного навчання безробітних за направленням ЦЗ, серед яких: забезпечення за стислий термін якісної професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації безробітних з метою посилення їх конкурентоспроможності на регіональному ринку праці; гнучке реагування на зміни, які відбуваються на ринку праці, на потреби роботодавців у кваліфікованих робітниках [41].

У центрах професійно-технічної освіти здобувають професію й особи з особливими потребами, які мають статус безробітного. Освіта громадян із обмеженими фізичними можливостями стає доступною завдяки ініціативам ДСЗ та застосуванню новітніх методик спеціального викладання. Так, Рівненський ЦПТО ДСЗ – один із перших закладів у системі професійної (професійно-технічної) освіти, який долучився до впровадження інклюзивної освіти. У червні-вересні 2018 року вперше здійснено підготовку слухачів змішаної інклюзивної групи за напрямом “Технології комп’ютерної обробки інформації”. Спеціальний курс розроблено спільно з Центром супроводу інклюзивного навчання осіб з інвалідністю Національного університету водного господарства та природокористування (м. Рівне). Розроблено специфічні методики навчання з використанням допоміжних технологій (Jaws for Windows, NVDA, MAGIC, OpenBook та ін.), що передбачають виведення інформації з екрану монітора голосовим сигналом [286; 356].

Пріоритетом ЦПТО ДСЗ та запорукою високого рівня працевлаштування є професійне навчання безробітних під конкретні замовлення роботодавців, зокрема, за індивідуальною формою навчання. Навчання в закладах професійно-технічної освіти служби зайнятості здійснюється за широким спектром робітничих професій з урахуванням вимог ринку праці та перспектив розвитку регіону. Серед них: сфери побутового обслуговування та торгівлі, автомобільного транспорту, туризму, готельного господарства та ресторанної справи, сільського господарства, професії деревообробної, металообробної та будівельної галузей, які є перспективними на ринку праці.

Підвищенню якості навчання також сприяють сучасні особистісно-орієнтовані інтерактивні педагогічні технології, програмні засоби навчального призначення за професіями. Крім того, існує практика створення відповідних інформаційно-консультаційних центрів на допомогу слухачам щодо підбору роботи [286; 356].

Таким чином, у ЦПТО ДСЗ слухачі можуть: отримати професійну підготовку за однією з ліцензованих закладом професій, не маючи попередніх знань та досвіду; підвищити кваліфікацію за основною професією – отримати вищий розряд або категорію; пройти курси цільового призначення – здобути окремі компетенції (вивчити окрему технологію, метод, рецептуру, матеріали, обладнання) в межах професійної підготовки без підвищення розряду.

Водночас, особливості слухачів ЦПТО ДСЗ, включаючи наявність у дорослих осіб певного професійного досвіду, психофізіологічних та вікових особливостей, що визначають мотиваційну, емоційну, пізнавальну сферу та соціальну поведінку безробітних, потребують застосування відповідних технологій, форм, методів і засобів навчання дорослого безробітного населення, а також особливих підходів до організації й науково-методичного забезпечення такого навчання.

З урахуванням зарубіжного досвіду організації професійного навчання, спираючись на вітчизняні практики, а також зважаючи на різноманітність існуючої мережі навчальних закладів ДСЗ, перспективними напрямками розвитку центрів професійно-технічної освіти вважаємо наступні.

Подальше впровадження андрагогічної моделі організації професійного навчання. Практика діяльності ЦПТО ДСЗ в Україні засвідчила необхідність широкого запровадження спеціальних методик та підходів у навчанні дорослих осіб та можливість повною мірою реалізувати центрами андрагогічну модель професійного навчання. За такої моделі той, хто навчається несе відповідальність за визначення сфери вивчення, вибір методів, планування строків, а також результати навчання, а викладач, майстер виробничого навчання відіграє роль координатора процесу, консультанта, інструктора та помічника, пропонуючи нові форми та методи навчання.

У цьому контексті необхідно продовжити роботу над створенням сприятливих умов забезпечення доступності якісного професійного навчання для різних категорій дорослого населення. Для прикладу, вважаємо доцільним поєднання різних технологій професійного навчання в організації освітнього процесу щодо конкретної особи – дистанційної (для опанування теоретичного матеріалу) з дуальною (для здобуття практичних навичок на виробництві) та модульною (з відкритою датою завершення навчального процесу, залежно від темпу навчання дорослої особи, її індивідуальних можливостей, умов та обставин життя).

Крім того, необхідно створити гнучкі умови для того, щоб доросла особа, яка вимушена через працевлаштування під час початкового періоду покинути заклад професійної освіти, не отримавши при цьому свідоцтва про присвоєння/підвищення робітничої кваліфікації або посвідчення про підвищення кваліфікації на курсах цільового призначення, мала можливість завершити повний курс навчання (за індивідуальною формою навчання з

використанням будь-яких освітніх технологій, за власні кошти) та отримати відповідні документи.

Запровадження гнучких підходів щодо оплати навчання є доцільним в різних ситуаціях: важливо, щоб безробітна особа, яка ще не має офіційного статусу безробітного та не може отримати направлення на навчання за кошти ФЗДССУВБ групу, яка вже починає навчання, могла укласти договір з закладом освіти на початок навчання за власні кошти, а, отримавши статус безробітного, продовжити його за кошти Фонду; у разі, якщо безробітний навчався за кошти Фонду, але знімається з обліку (з будь-яких причин), доцільно надавати йому можливість завершити навчання за власні кошти.

Поширення практики впровадження елементів дуальної форми навчання, основним завданням якого є усунення недоліків традиційних форм і методів навчання кваліфікованих робітників, подолання розриву між теорією і практикою, освітою й виробництвом, та підвищення якості підготовки кваліфікованих кадрів із урахуванням вимог роботодавців. Позитивними ознаками дуальної освіти вважають: розвиток партнерства; залучення кваліфікованого персоналу з виробництва до педагогічної діяльності; врахування конкретних запитів підприємств до змісту та якості професійної освіти; можливість навчання під час трудової діяльності тощо [91].

Наказом Міністерства освіти і науки України “Про розширення переліку закладів професійної (професійно-технічної) освіти для впровадження елементів дуальної форми навчання” [331] до 221-го закладу професійно-технічної освіти, які починаючи з вересня 2018 року здійснюють дуальне навчання в Україні, включено лише чотири ЦПТО ДСЗ, які здійснюватимуть навчання за обмеженим спектром професій: Рівненський – за професіями “токар”, “електрозварник ручного зварювання”, “швачка”, “кухар”, “продавець продовольчих товарів”; Сумський – за професіями “продавець продовольчих товарів”, “продавець непродовольчих товарів”,

“зварник пластмас”, “оператор котельні”, “машиніст (кочегар) котельні”; Харківський – за професіями “оператор маніпулятора (лісове господарство), “швачка”; Херсонський – за професіями “швачка”, “тракторист-машиніст сільськогосподарського виробництва, категорії А1, А2, В1”). Такий обмежений перелік свідчить про наявні резерви щодо поширення практики дуального навчання в умовах навчальної мережі ДСЗ.

Висока ефективність професійного навчання безробітних за дуальною формою зумовлюється спільними зусиллями, спрямованими на визначення змісту освіти, підбору професійного викладацького складу, формування у безробітних мотивації до навчання.

Адресність та персоніфікація роботи зі слухачами ЦПТО ДСЗ як з клієнтами служби зайнятості. Практичній реалізації зазначеного підходу, серед іншого, сприятиме вибір оптимальних форм та методів навчання. Науковцями й практиками доведено доцільність застосування у навчанні дорослих андрагогічної моделі навчання (як вже зазначалося), яка враховує особливості цієї категорії слухачів: вікові, психофізіологічні, професійні та ін. Безробітні громадяни, які проходять навчання за направленням територіальних органів ДСЗ України, як специфічна категорія слухачів, також потребують застосування сучасних технологій, форм, методів у процесі їх навчання. Це обумовлено специфікою цієї категорії дорослих громадян, які мають професію (спеціальність), життєвий і професійний досвід, а також набули певних психологічних характеристик, пов'язаних з втратою роботи чи необхідністю змінювати професію тощо. Класичне поняття андрагогіки, як педагогіки дорослих, у сучасних умовах роботи ДСЗ отримало нове змістовне наповнення: це не лише наука про освіту дорослих, а й функціональна складова сфери соціальної практики в системі професійної взаємодії типу “людина-людина” [6]. Науково-обґрунтованою та практично-підтвердженою є доцільність використання навчальних технологій, за яких дорослий є суб'єктом навчального процесу, а його професійний та життєвий

досвід може бути використаний у процесі навчання. Недооцінювання психологічних аспектів в діяльності ЦПТО ДСЗ може призвести до виникнення нездоланих психологічних бар'єрів, що унеможлиблює досягнення більш ефективних результатів.

Широке застосування технологій дистанційного навчання. Проведені центрами професійно-технічної освіти спільно з ІПК ДСЗУ експерименти щодо запровадження у процес навчання безробітних елементів дистанційного навчання підтвердили очікуваний позитивний ефект щодо: модернізації освітнього процесу, його оптимізації та інтенсифікації; забезпечення доступності, ефективності та якості навчання; доцільності впровадження дистанційної форми навчання або її технологій для професійного навчання дорослого населення, у т. ч. ВПО; розвитку інноваційної діяльності; поліпшення мотивації слухачів до навчання та самонавчання; удосконалення педагогічних технологій (урізноманітнення форм викладення навчального матеріалу, забезпечення інтерактивності навчального процесу); розширення спектру предметів, які викладаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; зростання рівня компетентності викладачів; розроблення та обґрунтування методики організації професійного навчання за дистанційною формою; надання пропозицій щодо внесення змін до нормативно-правових актів з питань професійного навчання зареєстрованих безробітних; поширення результатів експерименту і набутого досвіду в систему організації роботи закладів освіти служби зайнятості.

Посилення співпраці з роботодавцями. Зважаючи на пріоритетні завдання, визначені зокрема Постановою правління ФЗДССУВБ “Про розвиток системи професійного навчання безробітних на виробництві під потреби роботодавців; умови, способи співпраці та взаємодія з роботодавцями для наближення існуючої системи професійно-технічного навчання до вимог роботодавців” [330] щодо постійного проведення роботи з ПОУ з метою визначення переліку роботодавців, які готові забезпечити

професійне навчання зареєстрованих безробітних на виробництві, в т. ч. за дуальною формою, з подальшим працевлаштуванням, посилюється необхідність наполегливої роботи над задоволенням потреб соціальних партнерів служби зайнятості, починаючи з активної роз'яснювальної роботи та завершуючи навчанням безпосередньо на замовлення роботодавців та працевлаштуванням шукачів роботи. Напрацьований досвід роботи Дорадчого комітету, до складу якого входять роботодавці – представники ринкоутворюючих підприємств та Консультативних рад за професіями з числа висококваліфікованих представників роботодавців [347; 356] засвідчили ефективність їх діяльності та доцільність поширення кращих практик серед навчальних закладів ДСЗ.

Поширення практики інклюзивного навчання. Напрацьований досвід розроблення та застосування у навчальному процесі ЦПТО ДСЗ специфічних методик викладання з використанням допоміжних технологій та програмних засобів [286] потребує детального вивчення з точки зору подальшого впровадження у мережі ЦПТО ДСЗ.

Упровадження гнучкої педагогічної технології організації процесу навчання безробітних осіб у вигляді модульної системи професійно-технічного навчання, в основу якої покладено опанування слухачем модульних навчальних блоків у визначеній професії за індивідуальною освітньою траєкторією [300] У зв'язку з цим, доцільно напрацьовувати систему контролю знань, умінь і навичок здобувачів освіти, а також критерії, правила та процедури їх оцінювання. Важливо узгодити особливості отримання слухачами ЦПТО ДСЗ, які навчатимуться за персоніфікованою модульною освітньою програмою, документів про професійно-технічну освіту з вимогами Єдиної державної електронної бази з питань освіти (ЄДЕБО), зокрема Реєстру документів про освіту.

Підтвердження результатів неформального професійного навчання. Досвід роботи Одеського та Рівненського ЦПТО ДСЗ у якості суб'єктів

підтвердження результатів неформального професійного навчання (такий статус наданий наказом Мінсоцполітики України “Про затвердження Переліку суб’єктів підтвердження результатів неформального професійного навчання осіб за робітничими професіями” [325]), де працюють державні кваліфікаційні комісії з підтвердження результатів неформального навчання за професією “кухар”, засвідчує про спроможність закладів освіти ДСЗ якісно виконувати цю роботу та обумовлює потребу подальшої її активізації.

Розвиток психологічних служб, інформаційно-консультаційних центрів у структурі ЦПТО ДСЗ. Особливості слухачів центрів професійно-технічної освіти, пов’язані з проблемами самореалізації через відсутність роботи, потребують сприяння повноцінному особистісному й інтелектуальному розвитку слухачів на конкретному віковому етапі, створення умов для формування у них мотивації до саморозвитку, забезпечення індивідуального підходу до кожного слухача та надання психолого-педагогічної допомоги слухачам, які перебувають у кризовій ситуації [286].

Реалізація визначених напрямів удосконалення діяльності та перспектив розвитку ЦПТО ДСЗ як інституцій розвитку кар’єри та освіти дорослих сприятиме забезпеченню якості професійного навчання та конкурентоспроможності безробітних на ринку праці, прискоренню їх працевлаштування, створенню гнучкої системи оперативного реагування на потреби роботодавців щодо підготовки кваліфікованих робітників, а також впровадженню інноваційних технологій професійного навчання дорослого населення.

5.2. Напрями та механізми поліпшення кадрового забезпечення сервісної діяльності державної служби зайнятості

Складні соціально-економічні умови в країні актуалізують проблему ефективної реалізації державної політики у сфері зайнятості населення.

Основні заходи з її реалізації мають бути спрямовані на зменшення негативного впливу кризових явищ на рівень зайнятості, підтримання економічної активності населення, запобігання зростанню рівня безробіття. Ефективна державна політика зайнятості має забезпечувати формування ринку праці з максимально збалансованими попитом та пропозицією робочої сили, у т. ч. через створення сучасних та якісних робочих місць, забезпечення умов для професійної підготовки, забезпечення гідних умов праці тощо.

Необхідність реалізації таких заходів, модернізації методів і технологій обслуговування населення формує відповідні вимоги до фахівців, які безпосередньо реалізують державну політику у сфері зайнятості, надають послуги населенню. Тобто, питання кадрового забезпечення реалізації державної політики зайнятості є ключовим, а проблема професійного відбору з урахуванням вимог до професійних та особистісних якостей персоналу ДСЗ розглядається нами як запорука її ефективною реалізації.

Професійному відбору як науковій й практичній проблемі приділено значну увагу в дослідженнях вітчизняних та зарубіжних учених. Зокрема, варто відзначити роботи присвячені сучасним методикам визначення професійної придатності майбутніх фахівців [4], технології визначення професійної придатності та професійно важливих якостей особистості [461].

Водночас, проблеми професійного відбору, професійної придатності та визначення професійно важливих якостей фахівців, які надають послуги від імені держави у сфері зайнятості населення, є порівняно малодослідженими. Окремі аспекти проблеми професійного відбору персоналу для роботи в службі зайнятості розкриті науковцями ІПК ДСЗУ. Загальні підходи щодо організації підбору претендентів на вакантні посади ДСЗ визначено Л. Авдєєвим [1]. У роботах А. Казановського, М. Судакова, Л. Фокас [130; 340] розкрито сутність компетентнісного підходу та описано професійні компетенції посад керівників ЦЗ.

Однак, питання розроблення механізмів професійного відбору як

керівників, так і спеціалістів ДСЗ потребує окремого детального вивчення, враховуючи його важливість з точки зору ефективної реалізації державної політики у сфері зайнятості населення та якісного надання послуг у цій сфері.

Зважаючи на вищезазначене, нашим завданням є, на основі аналізу сучасних наукових поглядів щодо відбору персоналу та визначення й формування базових професійно важливих якостей, розкрити загальні підходи та запропонувати поетапний алгоритм професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників ЦЗ.

Мінливість та нестабільність соціально-економічної ситуації, зростання вимог ринку праці зумовлюють необхідність застосування нових методів та технологій у роботі ДСЗ. Модернізація діяльності служби зайнятості, в свою чергу, передбачає зміни у роботі фахівця служби. Необхідність підвищення якості обслуговування шукачів роботи та роботодавців посилюють вимоги до різних категорій спеціалістів служби зайнятості.

Зі зростанням вимог до професійних та особистісних якостей персоналу служби зайнятості актуалізується проблема професійного відбору кандидатів на вакантні посади керівників та спеціалістів ЦЗ, а також проблема навчання вже працюючого персоналу – підвищення готовності до діяльності в нових умовах, освоєння сучасного інструментарію надання громадянам послуг у сфері зайнятості.

Особливої уваги потребує побудова механізму професійного відбору як послідовності заходів зі встановлення професійної придатності особи до реалізації конкретних видів професійної діяльності.

Одним з ключових питань та передумовою відбору претендентів на вакантну посаду спеціаліста або керівника є визначення переліку необхідних професійних компетенцій, формування вимог до професійно важливих, у т. ч. особистісних якостей. На основі класифікації, розробленої вченими В. Храмовим та А. Бовтруком [488, с. 55], пропонуємо до переліку базових

якостей керівників та спеціалістів з надання послуг у сфері зайнятості населення віднести: рівень знань і досвіду роботи – передусім, наявність кваліфікації, що відповідає вимогам конкретної посади, відповідних знань та досвіду роботи в даній сфері; ставлення до праці – відповідальність, працьовитість, особисту дисциплінованість та вимогливість, дотримання дисципліни та ін.; суспільно-громадянську зрілість – здатність узгоджувати власні інтереси та суспільні, вміння прислухатися до об'єктивної критики та бути самокритичним, брати активну участь у громадській діяльності тощо; вміння працювати з людьми – стосовно спеціалістів ДСЗ, які безпосередньо надають послуги шукачам роботи та роботодавцям, ця якість необхідна для роботи з даними категоріями клієнтів служби, стосовно керівників – окрім роботи з клієнтами, важливими є вміння працювати з підлеглими, створювати згуртований колектив, підбирати, розставляти і закріплювати кадри, співпрацювати з соціальними партнерами, керівниками різних підприємств, установ та організацій; організаторські здібності – уміння організувати роботу колективу і свою власну – такі якості більш важливі для керівних працівників, важливою також є здатність до оцінки можливостей інших людей та залучення їх у процесі спільної діяльності; вміння працювати з документами та інформацією – включає вміння коротко і чітко формулювати цілі, виокремлювати головне, чітко формулювати доручення й завдання, використовувати можливості сучасних інформаційних технологій; вміння своєчасно приймати і реалізовувати рішення – передбачає здатність забезпечити контроль за виконанням рішень, вміння швидко орієнтуватися в складних обставинах і вирішувати конфліктні ситуації, володіти собою, упевненість в собі; здатність до інновацій – вміння бачити нове, розпізнавати і підтримувати новаторів, ентузіастів (разом з умінням нейтралізувати скептиків), ініціативність, рішучість у впровадженні та підтримці нововведень, здатність йти на обґрунтований ризик; морально-етичні риси характеру – чесність, сумлінність, порядність, принциповість,

врівноваженість, стриманість, ввічливість, наполегливість, товариськість, акуратність тощо.

Особистісні якості, необхідні соціальному працівникові, дослідники умовно поділяють на такі основні групи: пов'язані з особливостями психологічних процесів фахівця (сприймання, пам'ять, увага, мислення), його психічним станом (апатія, стрес, тривожність); емоційні (стриманість, індиферентність) та вольові характеристики (наполегливість, послідовність, імпульсивність); рівень самоконтролю, адекватність оцінки власних вчинків, стресостійкість; комунікативність (вміння встановлювати контакти з людьми), емпатичність (вміння помічати зміни у настрої людини, виявляти її побажання та очікування, співчувати) та організаційні здібності (вміння впливати на людину, переконувати її та спонукати до дій) [1]. Окрім того, у процесі професійного відбору вирізняють якості, які необхідні для зайняття посади і ті, які можна швидко отримати, освоївшись з роботою після призначення на посаду [488, с. 55].

Зважаючи на різноманіття класифікацій професійних та особистісних якостей майбутнього спеціаліста чи керівника у контексті професійного відбору, вважаємо, що ця наукова проблема може стати окремим об'єктом подальших наукових дискусій та розвідок з огляду на сферу застосування. Стосовно сфери зайнятості населення – різноманітність та складність широкого набору професійних та особистісних якостей фахівця пояснюється різноманіттям функціонального навантаження. Адже, працівники служби зайнятості, виконують широкий набір функцій, що вимагає знань, умінь та навичок економічного, соціологічного, управлінського, психологічного, андрагогічного та іншого характеру.

Серед інструментарію професійного відбору, на нашу думку, заслуговує на увагу кейс-метод, що забезпечує отримання додаткових відомостей про кандидатів, які неможливо отримати в результаті використання інших методів. Об'єктами подальших наукових пошуків

можуть стати технології та методики визначення професійно важливих якостей особистості та встановлення професійної керівників та спеціалістів ДСЗ.

У результаті проведеного дослідження ми прийшли до висновку, що основними етапами професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників ЦЗ повинні стати наступні (рис. 5.1).

Підготовчий етап професійного відбору. На цьому етапі проводиться аналіз змісту роботи майбутнього фахівця або керівника, опис характеру роботи в формі професіограми, посадової інструкції, де визначаються основні професійні завдання, умови праці, повноваження і т. ін. Формуються мінімальні вимоги до фахівця у вигляді психограмми, такі як вимоги до необхідних навичок, особистісних якостей виконавця. На цьому етапі також оприлюднюється інформація, оголошується конкурс на заміщення вакантної посади. Важливим елементом професійного відбору є вибір інструментарію професійного відбору (наприклад, анкети, тести, кейсові ситуації).

Процедура професійного відбору фахівців. На даному етапі відбувається попередня розмова з претендентами на зайняття вакантної посади, у т. ч. телефонна, знайомство з кандидатом, отримання відомостей про його освіту, досвід роботи, комунікативні навички та ін. Якщо в якості інструментарію професійного відбору обрано анкетування, то претендентам пропонується заповнити спеціально складену анкету. Найчастіше, основним елементом професійного відбору є співбесіда (або інтерв'ю).

Інтерв'ю повинно бути в тій чи іншій мірі структурованим і формалізованим, тобто питання повинні бути підготовлені заздалегідь, причому так, щоб вони не повторювали запитання анкети, а доповнювали і уточнювали їх. Завдання співбесіди або інтерв'ю – отримати максимально докладні відомості про кандидата. Воно може проводитися як в усній, так і в письмовій формі. Але вважається, що доцільніше проводити інтерв'ю усно. Тестування проводиться, якщо попередні етапи кандидатом пройдені успішно.



Рис 5.1. Алгоритм професійного відбору фахівців центрів зайнятості

У кожному конкретному випадку розробляється спеціальна програма тестування, вибирається так звана “батарея методик”, яка повинна

відповідати вимогам даної вакансії. Тестування може проводитися в один день або кілька днів, індивідуально або з групою – все залежить від конкретної ситуації. Тести повинні бути надійними і валідними – давати достовірні результати і вимірювати саме ті якості, які необхідно. Слід віддавати перевагу добре відомим, перевіреним, стандартизованим методикам. Одним із способів підвищити точність і результативність відбору і вибрати кращого кандидата є тестування претендентів в умовах, максимально наближених до виробничих. Одним з етапів професійного відбору може бути аналіз і перевірка рекомендацій з попередньої роботи.

Необов'язковим, але досить важливим і показовим (а тому рекомендованим) етапом професійного відбору кандидатів на зайняття вакантних посад фахівців і керівників ЦЗ є вирішення кейсів, виробничих ситуацій.

Комплексна оцінка кандидатів за рейтингом і формування остаточного списку – один із завершальних етапів професійного відбору. За результатами оцінювання з використанням різного інструментарію доцільно сформувавши рейтинг кандидатів на конкретну посаду. На нашу думку, на цьому етапі можуть бути задіяні кілька людей відповідно до профілю їх основної діяльності. Так, до складу кадрової комісії, крім фахівця по роботі з персоналом, можуть увійти фахівець з професійної орієнтації, бажано з психологічною освітою, який володіє психодіагностичними методиками, а також керівник профільного відділу (наприклад, якщо кандидат претендує на вакантну посаду у відділі по роботі з роботодавцями, то до складу комісії повинен увійти начальник даного відділу). Якщо в структурі центру зайнятості немає відділу по роботі з персоналом, то до складу комісії включається фахівець, який виконує функції, пов'язані з професійним відбором персоналу. Автором дисертації запропоновано проект навчально-тематичного плану і програми підвищення кваліфікації начальників відділів та фахівців по роботі з персоналом, фахівців з організації профорієнтації, які

залучаються до процесу професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників ЦЗ (додаток В).

Висновок кадрової комісії з вибору кандидатури на вакантну посаду ґрунтується на комплексі даних, які включають характеристику професійних і особистісних якостей претендента, результати його анкетування, тестування, результати вирішення кейсів (виробничих ситуацій) – за їх наявності.

Затвердження на посаді в рамках чинного законодавства, що може мати логічним продовженням наявність випробувального терміну (або без нього). Цей етап є завершальним у процедурі професійного відбору кандидатів на вакантні посади в центрах зайнятості. Разом з тим, по завершенню процедури професійного відбору, після дотримання всіх формальних ознак, важливо приділяти увагу професійній та соціально-психологічній адаптації.

Професійна адаптація передбачає удосконалення оволодінням обраною професією або спеціальністю, закріплення трудових навичок і умінь. *Соціально-психологічна адаптація* пов'язана з входженням працівника в мікросередовище колективу, формуванням ділових і неформальних відносин, прийняттям соціальних норм і цінностей організації [60; 240].

На основі запропонованого алгоритму, автором також розроблено проект Порядку організації професійного відбору персоналу державної служби зайнятості та її територіальних органів (додаток Д). Вважаємо, що практична реалізація запропонованого поетапного алгоритму професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників ЦЗ/філій, яка базуватиметься на актуалізації та постійному перегляді переліку необхідних професійно важливих якостей та застосуванні комплексу сучасних методик професійного відбору, забезпечить розвиток ДСЗ як інноваційної та перспективної системи державних установ, що надає широкий спектр послуг, спрямованих на підвищення рівня зайнятості населення.

На нашу думку, у якості одного з методів професійного відбору доцільно використовувати кейс-метод для оцінювання кандидатів на вакантні посади керівників та спеціалістів ЦЗ. За допомогою цього методу можливо оцінювати різні види компетенцій майбутнього працівника, його особисті якості, ціннісні орієнтації тощо. Це один з найбільш дієвих способів отримати ту інформацію про кандидата, яку неможливо отримати з резюме чи інших джерел. Загалом, метод заснований на побудові конкретних ситуацій, які пропонується вирішити претендентові на вакантну посаду і описати модель своєї поведінки в конкретній ситуації.

Кейс-метод вважається одним із найбільш сучасних і ефективних інструментів, який дозволяє визначити наявність у претендента професійно-важливих якостей та прийняти рішення щодо його відповідності вимогам вакантної посади. Застосування цього інструменту, на відміну від використання тестів, різноманітних опитувальників, допомагає не просто виявити здібності співробітника, але і спрогнозувати його поведінку в реальних виробничих ситуаціях. Одним з сучасних методів, який останнім часом набув популярності серед кадрових агенцій в професійному відборі персоналу, є метод кейс-інтерв'ю.

Кейс-метод ґрунтується на використанні реальних економічних, виробничих, соціальних, управлінських тощо ситуацій. Всі кейси базуються на фактичному матеріалі або ж наближені до реальної подій.

Особи, які опрацьовують кейс (з навчальною чи іншою метою), повинні детально дослідити ситуацію, виявити проблеми та запропонувати можливі шляхи їх вирішення, обрати оптимальні з них. Примітно, що вирішення кейсової ситуації не потребує вибору єдиного вірного варіанту рішення. Важливою є логіка та підхід особи до вирішення проблеми.

У навчанні персоналу та розв'язанні щоденних виробничих завдань кейси можуть застосовуватись з метою відпрацювання конкретних навичок, вивчення досвіду вирішення складних виробничих ситуацій тощо.

Ефективність досягнення результату залежить від правильності

побудови кейсу, вибору його типу, продуманої структури і т. ін. Кейсова ситуація має посилити інтерес до питань, що розглядаються, підкреслити їх значущість та необхідність вирішення.

З методичної точки зору кейс – це спеціально підготовлений матеріал, що містить детальний структурований опис ситуацій з реальної практики. В перекладі з англійської кейс (від англ. “case”) – випадок. Тобто, це опис реального випадку, реальної ситуації, моделювання життєвої ситуації.

Кейс-метод, як *метод професійного відбору*, може бути використаний для оцінювання кандидатів на вакантні посади керівників та фахівців ЦЗ. За допомогою цього методу можливо оцінювати різні види компетенцій майбутнього працівника, його особисті якості, ціннісні орієнтації тощо. Це один з найбільш дієвих способів отримати ту інформацію про кандидата, яку неможливо отримати з резюме чи інших джерел.

Застосовуються *два підходи* [274] у використанні цього методу у професійному відборі: у процесі інтерв'ю кандидатів на вакантну посаду керівника або фахівця центру зайнятості ставиться питання у форматі “Які Ваші дії у разі...?”. Тобто описується конкретна виробнича ситуація і з'ясовується, якою буде поведінка претендента на посаду в цій ситуації; заздалегідь готується опис ситуації, видається кандидатів на вакантну посаду керівника або фахівця центру зайнятості текст кейсу (проблемної ситуації, виробничої ситуації, ситуаційної вправи) з відведенням певного часу на її аналіз, обдумування шляхів вирішення та підготовку відповіді.

Загалом, метод заснований на побудові конкретних ситуацій, які пропонується вирішити претендентів на вакантну посаду і описати модель своєї поведінки в конкретній ситуації.

Використання кейсів для оцінювання претендентів на вакантні посади передбачає не тільки ретельний відбір матеріалу, а й творчий підхід до цієї методики. Для того, щоб використовувати кейс-інтерв'ю, фахівець, який здійснює відбір повинен розвивати спостережливість, виявляти інтерес до

професійних галузей, в яких шукає співробітників, проявляючи етичність і порядність. Ще краще: вміти комбінувати розглянуту методику з іншими способами оцінки кандидатів. Тільки тоді робота з заповнення конкретної вакансії буде й цікавою, і максимально ефективною.

Кейс-метод, як *метод навчання*, дозволяє опановувати професійно-необхідні знання, навчитись вирішувати професійні проблеми. Кейси вдосконалюють практичні навички, спрямовують на пошук відповідних шляхів, можливих реакцій на різноманітні ситуації, використання специфічних інструментів та понять [58].

Кейси поділяють на різні види залежно від того, що є підставою для класифікації.

За *наявністю сюжету* кейси класифікують на: сюжетні та безсюжетні. Сюжетні містять розповідь про події, що відбулися. Чіткий виклад сюжету в значній мірі полегшує знаходження способів розв'язання ситуації. Безсюжетні є сукупністю статистичних матеріалів, розрахунків, які покликані допомогти діагностуванню ситуації, відновленню сюжету.

За *типовістю випадку* виділяють кейси з типовою ситуацією та кейси з ситуацією, що відхиляється від типової. Аналіз нестандартної, нетипової ситуації дозволяє знаходити нові форми та методи роботи, формувати нове знання.

За *часовою послідовністю матеріалу* бувають кейси, де матеріал подається у режимі: від минулого до теперішнього; від теперішнього до минулого (з “розкручуванням” часу назад); прогностичний кейс. Тоді як в першому варіанті природна послідовність подій дозволяє виявити причинно-наслідкові зв'язки, другий варіант зводиться до реконструкції ситуації для її осмислення. Прогностичні кейси ставлять за мету вироблення способу поведінки на майбутнє.

Залежно від *суб'єкта кейса* вирізняють: особистий кейс – у центрі уваги діяльність конкретних особистостей (керівників, фахівців);

організаційно-інституційний кейс – розглядається діяльність установ, організацій, підприємств, їх підрозділів; багатосуб'єктний кейс – передбачає наявність кількох діючих суб'єктів.

За *способом подання матеріалу* відрізняють: текст-розповідь чи оповідання, есе, аналітичну записку, нарис, журналістське дослідження, звіт, сукупність фактів, сукупність статистичних матеріалів, сукупність документів і виробничих зразків. Есе зазвичай відрізняється стислим викладом матеріалу, розповіді та нариси – мають дійових осіб, а звіти та інші матеріали статистичного й аналітичного характеру часто навмисне подають з помилками або з потребою обґрунтування практичних рекомендацій.

За *обсягом* кейси формують: короткі (міні-кейси), середнього та великого обсягу. Розмір кейса залежить від його призначення. У професійному відборі кандидатів на вакантні посади керівників та фахівців центрів зайнятості, для визначення відповідності професійних та особистих якостей претендентів заявленим вимогам, доцільно застосовувати переважно міні-кейси. У навчанні персоналу можуть бути використані всі три види кейсів: короткий кейс (одна-дві сторінки) може зайняти частину практичного заняття, середній – ціле заняття повністю, а значний за обсягом кейс у декілька десятків сторінок може використовуватись протягом декількох занять.

За *наявністю додатків* кейси можуть бути зі спеціальними додатками та без них. Кейси з додатками зазвичай використовуються у процесі навчання, коли формуються навички, пов'язані з розрахунками та аналізом статистичної інформації.

За *типом методичної частини* кейси бувають запитувальними, коли формується конкретне запитання, або кейс-завданнями, коли формується задача чи завдання [455, с. 39].

Використовувані у професійному відборі можливі кейсові ситуації умовно розділяють на такі групи: ті, які дозволяють перевірити наявність

будь-яких навичок; ті, які дозволяють перевірити цінності та погляди людини; ті, які дозволяють виявити моделі поведінки та особистісні риси [266].

Кейси (ситуаційні вправи) повинні мати чітко визначену мету. Як правило, вони пов'язані з проблемою чи ситуацією, яка існувала чи й зараз існує. При цьому проблема чи ситуація могли мати попереднє вирішення або ж потребують його.

Кожна з проблем (ситуацій), які розглядаються в кейсі, має відповідати певним умовам: бути правдивою, реалістичною, разом з тим, не обтяженою деталями; стосуватися важливої проблеми, описувати ситуацію, що потребує критичного аналізу для прийняття рішення; містити конкретні порівняння, надавати можливість для узагальнення висновків; мати ключову діючу особу (діючих осіб); давати змогу оцінити ефективність вже прийнятих раніше рішень; містити оптимальний обсяг інформації.

У ситуаційних вправах інколи пропонують розгляд феноменів (незвичайних явищ, рідкісних подій), з якими можуть стикнутися працівники в конкретних умовах. В ідеальному випадку кейсова ситуація має загострити інтерес до питань, що розглядаються, підкреслити їх значущість та необхідність вирішення.

Напрацьовано різні підходи до класифікації конкретних ситуацій, які можуть бути покладені в основу кейсу. Так, Ю. Сурмін [455, с. 60-61] класифікує кейсові ситуації за: відповідністю реальному життю – реальні та умовні; відповідністю нормам – нормальні, девіантні та екстремальні; відповідністю періоду часу – минулі, актуальні або справжні, майбутні; складністю – прості, складні, надскладні; характером розвитку ситуації – детермінована, ймовірно-стохастична; ступенем новизни – відомі, подібні, невідомі; можливістю контролю – контрольовані, неконтрольовані; можливістю дії – сприятливі, вимушені, критичні, безвихідні.

Так, *за ступенем відповідності реальним життєвим ситуаціям*

виділяють реальні ситуації, які досить часто зустрічаються у житті, є типовими та умовні ситуації, які є штучно створеними, в дійсності трапляються рідко.

За ознакою відповідності ситуації норми виділяють: нормальні, які характеризують розвиток подій у межах норми; девіантні, які фіксують різні відхилення від норми; екстремальні, які відображають явища й процеси, що знаходяться на межі функціонування системи або викликають питання щодо доцільності її існування в тому чи іншому вигляді.

За часовою ознакою ситуації поділяють на: минулі, що вже трапилися на практиці і тому сприяють вивченню певного досвіду; актуальні (справжні), які характеризують події теперішнього часу; майбутні ситуації мають прогностичний характер.

За ознакою складності ситуації, які можуть бути покладені в основу кейса, поділяють на: прості – однозначні, передбачувані, обмежені декількома факторами; складні – хоч і досить передбачувані, однак вирізняються різноманіттям діючих факторів; надскладні – абсолютно непередбачувані.

За характером розвитку ситуації: детермінована, тобто чимось обумовлена ситуація, або ймовірно-стохастична, що передбачає випадковість, непередбачуваність.

Класифікація кейсових ситуацій *за ступенем новизни* (на відомі, подібні та невідомі) стосується переважно кейсів навчального призначення і визначається їхніми функціями у навчанні. Так відомі ситуації використовуються під час проведення тренінгів, подібні – для відпрацювання певних дій у подібних ситуаціях, невідомі – для вироблення творчого підходу, дослідницьких якостей.

За можливістю здійснення контролю: контрольовані ситуації, які передбачають наявність повноважень і ресурсів у суб'єкта діяльності, необхідних для контролю ситуації; неконтрольовані ситуації можуть бути

абсолютно неконтрольованими, але частіше це відносно – ситуація неконтрольована конкретним суб'єктом, але цілком контрольована іншим.

За можливістю дії виділяють ситуації сприятливі, вимушені, критичні, безвихідні. Звичайно в міру ускладнення ситуації, вимагається все більше зусиль від претендента на посаду для її розв'язання. Критичні ситуації потребують рішучості, цілеспрямованості і значних зусиль у досягненні мети. Безвихідна ситуація – вкрай несприятливий тип ситуації, коли відсутні можливості дії. Але і в цьому випадку претендентові треба проявити рішучість, заявити про це і обґрунтувати свою відповідь.

За будь-якого варіанту *важлива не тільки відповідь* претендента на вакантну посаду, а й *логіка рішення* і сам підхід до ситуації. Абсолютно “правильних” відповідей не існує. Відповіді опитуваного не можуть бути повністю правильними або повністю неправильними. Але за допомогою кейс-інтерв'ю можливо з'ясувати чи відповідає кандидат вимогам вакантної посади за своїми особистісними якостями.

Загалом кейс-інтерв'ю – сучасний та ефективний метод проведення співбесіди. Але використання його як основного чи єдиного інструменту видається нам не доцільним. Він може бути використаний лише в комплексі методів як одна з можливостей отримати необхідну інформацію про професійні навички претендента на посаду.

Основні способи створення кейсів є наступними.

1. Кандидатові надається надлишкова інформація, частина якої непотрібна для вирішення проблемної ситуації. За обмежену кількість часу кандидат на посаду повинен виділити ключову інформацію і знайти вірне рішення.

2. У кейсову ситуацію закладається певний інформаційний конфлікт, який потребує від кандидата здійснення вибору на ціннісному рівні. В цій ситуації немає єдиновірного рішення. Вибір того чи іншого способу розв'язання проблеми залежить від індивідуальних цінностей та мотивів претендента на

посаду. В такий спосіб діагностуються не лише знання та вміння кандидата, його рівень кваліфікації, а й визначаються його мотиви, з'ясовується як він буде діяти в стресовій ситуації.

3. Недостатність інформації для вирішення кейса – цей підхід дозволяє з'ясувати рівень відповідальності й активності кандидата. Оскільки в такій ситуації кандидатові на посаду необхідно самостійно прийняти рішення та заявити про недостатність інформації.

4. Кейсова ситуація передбачає декілька закладених варіантів вирішення проблеми. Такий підхід дозволяє зрозуміти наскільки гнучким, структурованим та логічним є мислення кандидата на посаду та його готовність до напрацювання різних шляхів вирішення проблеми [50; 456].

Вирішення кейсових завдань (ситуаційних вправ, виробничих ситуацій) є ефективним під час навчання працюючого персоналу. Цей метод може застосовуватись як під час підвищення кваліфікації керівників та фахівців центрів зайнятості та їх філій, так і під час організації, так званого, внутрішньо-фірмового навчання, а також у процесі розв'язання щоденних виробничих завдань. Застосування кейс-методу дозволяє обмінюватись досвідом, набувати навичок вирішення нетипових виробничих проблем тощо.

З навчальної точки зору кейс – це спеціально підготовлений навчальний матеріал, що містить структурований опис ситуацій, запозичених з реальної практики.

Проблемні ситуації, які закладаються в навчальний кейс, повинні відповідати наступним умовам: бути реалістичними, враховувати існуючу проблематику сфери діяльності того, хто навчається; стосуватися важливої практичної проблеми – однієї з тих, з якими фахівець стикається в конкретних виробничих умовах; посилювати інтерес особи, яка навчається, до проблеми, підкреслювати значущість та необхідність її вирішення; вдосконалювати практичні навички вибору та застосування специфічних

інструментів, пошуку відповідних шляхів вирішення проблеми.

Навчання персоналу з використанням кейсів сприяє розвиненню здатності аналізувати, уникати помилок, які часто виникають під час виконання конкретних завдань. Для того, щоб навчальні цілі було досягнуто, кейс має задовольняти таким вимогам: відповідати чітко поставленій меті; мати відповідний рівень складності; не містити застарілої інформації; бути актуальним для сьогодення; розкривати типові ситуації; спонукати до аналізу; провокувати дискусію; мати декілька шляхів вирішення.

Метою навчального кейсу не може бути демонстрація єдиного правильного способу розв'язання проблеми. Радше це, вдосконалення аналітичних навичок, розвиток проникливості, здатності відокремлювати важливе від другорядного. Разом з тим, кейс-метод сприяє посиленню відчуття відповідальності за власні результати в процесі навчання.

Використання кейс-методу у навчанні персоналу також має сприяти вдосконаленню здатності виокремлювати проблеми та приймати ефективні рішення. Проведення аналізу та розроблення певного плану дій готує того, хто навчається до обрання вірного рішення та вибору поведінки у випадку, коли навчальна ситуація відбудеться в реальному житті.

Також кейси допомагають у перенесенні навчального середовища з аудиторії на робочі місця. Ті, хто навчаються краще усвідомлюють власні пріоритети та цінності, які мають відношення до їх професійної діяльності, розвивають здібності проведення аналізу, оцінюють наслідки різних рішень.

Варто відмітити деякі особливості кейс-методу з точки зору застосування його у професійному навчанні персоналу: кейс-метод не придатний для “механічної” передачі знань; його доцільніше використовувати для вирішення реальних проблем, а також з метою обміну досвідом практичної роботи; застосування кейс-методу полегшує інтеграцію та практичну реалізацію знань (у т. ч. й на основі обміну досвідом); метод розвиває здатність вирішувати складні ситуації; сприяє оцінюванню

пріоритетів та цінностей; фахівець у процесі навчання демонструє власне ставлення до проблеми, цінності та орієнтації, які підтримуються або ні іншими слухачами; результати такого інтерактивного навчання важко передбачити, але спільна робота та аналіз набутого досвіду, як правило, привносять щось нове у практичну діяльність фахівців; кейси завжди корисні для збагачення досвіду та удосконалення практичних навичок; в основі навчання з застосуванням кейс-методу – аналіз ситуації, творче вирішення проблеми та прийняття рішення.

Навички, які розвиває метод: *аналітичні навички* (вміння виділяти суттєву та несуттєву інформацію, класифікувати, аналізувати тощо; мислити чітко й логічно); *практичні навички* (формування на практиці навичок використання теорії, застосування методів та реалізації основних принципів роботи); *творчі навички* (генерація альтернативних рішень); *комунікативні навички* (вміння вести дискусію, переконувати, кооперуватися в групі, захищати власну точку зору, переконувати опонентів тощо); *соціальні навички* (оцінювання поведінки людей, вміння слухати, підтримувати чи аргументувати протилежні думки в дискусії, контролювати свою поведінку тощо) [58].

Під час оцінювання результатів вирішення кейсової ситуації претендентом на вакантну посаду чи працівником, який проходить навчання з метою набуття нових знань, умінь та навичок, позитивно можуть бути оцінені відповіді, що відповідають наступним критеріям: 1) відповідь свідчить про попередньо проведений аналіз, підготовленість (правильність викладення, аргументованість, обдумані відповіді з правильною побудовою речень) – це є відображенням намірів претендента, його ставлення до майбутньої роботи; 2) акценти на ключових питаннях, які потребують поглибленого вивчення; 3) володіння категорійним апаратом, спроможність давати визначення, розкривати зміст понять; 4) демонстрація уміння логічно мислити, робити логічні висновки; 5) пропонування претендентом певного

плану дій або плану втілення рішення; 6) виділення суттєвих елементів, які повинні враховуватись при аналізі кейсової ситуації; 7) здатність пропонувати нові, альтернативні шляхи вирішення проблеми; 8) за потреби, обробка кількісних даних, проведення розрахунків; 8) при проведенні групової дискусії – підведення підсумків обговорення; 9) роль та активність у груповій роботі.

Нами з'ясовано [274], що *алгоритм вирішення кейса* повинен бути наступним: детальне ознайомлення з ситуацією, уточнення основних та другорядних умов, деталей; виявлення проблеми або декількох (головної та другорядних), побудова ієрархії та залежності проблем; виявлення діючих осіб, а також факторів, які можуть впливати на ситуацію; формулювання концепції або тем для “мозкового штурму” (у разі групової роботи); аналіз наслідків прийняття того чи іншого рішення; безпосереднє вирішення кейса – пропонування одного або декількох варіантів з визначенням послідовності дій, передбаченням можливого виникнення проблем, способів їх уникнення або вирішення; презентація одного або декількох варіантів вирішення кейса, аргументація.

5.3. Практичні рекомендації щодо вдосконалення надання послуг з підвищення конкурентоспроможності шукачів роботи на ринку праці

Надання ДСЗ послуг, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності шукачів роботи на ринку праці (що передбачають як удосконалення професійного рівня, так і надання спеціальних знань з опанування різних методів пошуку роботи), безпосередньо пов'язане з такою науковою і практичною проблемою як *організація навчання дорослих*.

Андрагогічні принципи взаємодії з клієнтом мають враховуватись фахівцями ЦЗ, їх філій, а також педагогічними працівниками ЦПТО ДСЗ під час: проведення різноманітних інформаційно-роз'яснювальних,

профорієнтаційних та консультаційних групових та індивідуальних заходів для безробітних громадян та інших категорій населення, у т. ч. семінарів із техніки пошуку роботи, презентації послуг ДСЗ тощо; надання безробітним особам, що бажають розпочати власну справу спеціальних знань з питань організації підприємницької діяльності; навчання безробітних громадян за направленням ЦЗ в умовах виробництва (на базі ПОУ); професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації безробітних з метою підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці в ЦПТО ДСЗ та інших навчальних закладах незалежно від його підпорядкування, типу та форми власності.

У зв'язку з цим, виправданим є вибір андрагогічного підходу до організації навчання такої категорії осіб як безробітні. Це обумовлено специфікою задач навчання дорослих, їх психофізіологічними характеристиками, соціальною зрілістю, економічною самостійністю тощо. Доросла людина сама здатна визначити, які результати навчання їй потрібні, в який період і якої якості. Знання необхідні для вирішення життєво важливих проблем. Тому в навчанні дорослих важливим є перенесення акцентів з набуття знань на можливість їх застосування для вирішення реальних особистісних і професійних проблем.

Реалізація таких завдань у процесі навчання дорослих покладається як на організатора навчання, так і, звичайно ж, на того, хто безпосередньо навчає. Так як функції працівників служби зайнятості є досить різноманітними (організація навчання, направлення на навчання, проведення семінарів з безробітними та іншими категоріями здобувачів послуг ЦЗ та ін.), вживатимемо узагальнений термін “спеціаліст-андрагог”, який будемо поширювати і на тих фахівців, які навчають професії, і на тих, хто надає знання, що допомагають орієнтуватись на ринку праці та опановувати нові прийоми пошуку роботи, і на організаторів навчання.

З точки зору сервісної діяльності, організація роботи з клієнтами служби зайнятості потребує створення середовища, де присутні уважне та

доброзичливе ставлення до людей, делікатність, тактовність, гуманність, оптимізм, самокритичність, готовність прийти на допомогу тому, хто цього потребує, а також високий рівень соціальної відповідальності. Саме тому нижче наведено перелік тих якостей спеціаліста-андрагога, розвиток яких, на нашу думку, сприятиме створенню такого середовища. Нами з'ясовано, що нижченаведені поняття, які означають конкретну якість людини, досить часто трактуються по-різному, а інколи, взагалі виникають проблеми з їх розумінням. Ми в своєму дослідженні будемо вживати їх в такому значенні: *акуратність* – особистісна якість фахівця, що характеризує культуру праці, а саме ретельність (старанність) у справах, зовнішню охайність, виконавську дисципліну і організованість; *ввічливість* – моральна якість, що характеризує поведінку людини, для якої повага до інших стала нормою та звичним способом спілкування; *витримка* – здатність вольовим зусиллям швидко гальмувати (послаблювати, сповільнювати) дії, почуття та думки; уміння володіти собою за будь-яких обставин; *відповідальність* – здатність особистості усвідомлювати та готовність прийняти наслідки своїх дій та вчинків; відчуття обов'язку за певну ділянку роботи, справу; *гідність* – усвідомлення цінності людини як особистості; ставлення до себе на основі адекватної самооцінки і відповідне ставлення до інших колег, виявляється у готовності чинити опір духовному та фізичному насиллю, зневаги до себе; *гнучкість* – уміння адекватно реагувати на потреби співрозмовника; *доброзичливість* – здатність відчувати і виявляти уважність та повагу до співрозмовника, колеги, навіть тоді, коли не схвалюються його погляди, вчинки; готовність підтримати та допомогти іншим, позитивне ставлення до людей; *інтелігентність* – високий рівень розумового розвитку і моральної культури особистості. У інтелігентної людини загострене почуття соціальної справедливості, вона вирізняється тактовністю і чемністю, високим рівнем ерудиції та культури поведінки, володіє вмінням стримувати негативні емоції, не дозволяє собі їх проявляти, слідує за культурою свого

зовнішнього вигляду, не зловживає службовим положенням; *комунікабельність* – здатність людини до встановлення соціальних зв'язків і контактів, спілкування та комунікації, забезпечення взаємодії один з одним; *організованість* – здатність людини до розумного планування та упорядкування свого часу для забезпечення своєчасного виконання поставлених завдань; *професіоналізм* – здатність успішно діяти на основі практичного досвіду, високий рівень володіння знаннями та вміннями під час професійної діяльності, виконання посадових обов'язків; *рефлексивність* – властивість особистості щодо усвідомлення себе через іншого чи іншого через себе під час спільної взаємодії; проявляється у критичному ставленні до власної діяльності, готовності до перегляду своєї позиції; *самовладання* – здатність володіти собою, свідомо керувати своїми вчинками та почуттями. Передбачає збереження ясності думки, володіння емоціями у складній життєвій ситуації, керування своїми діями в стані стресу; *тактовність* – вміння вести себе відповідно до прийнятого етикету та етичних норм; *терплячість* – один з проявів духовної зрілості людини, що характеризується здатністю стійко і мужньо прийняти ті обставини, які людина не може змінити; *толерантність* – здатність сприйняти думку, що є відмінною від власної, безоцінне сприйняття думок; відсутність (або послаблення) реагування на конфліктогенний чинник під час спілкування [245; 311; 393; 502].

Нами з'ясовано, що обов'язковою передумовою ефективної роботи спеціаліста-андрагога, досягнення визначених цілей процесу навчання та його комфорту для слухачів, є реалізація наступних принципів під час навчання дорослих.

Врахування досвіду слухачів. Дорослі постійно опираються на власний досвід і за його допомогою оцінюють користь нових пропонованих знань. Тому їх навчання буде результативним тоді, коли пов'язується із попередньо набутими знаннями. Роль спеціаліста-андрагога полягає у тому, щоб

допомагати дорослим, які навчаються, поєднувати нове з тим, що вже відоме.

Ставлення спеціаліста-андрагога до слухачів, його компетентність та розуміння власної ролі у процесі навчання формують його авторитет. Спеціаліст-андрагог повинен не тільки розуміти складність дидактичної роботи з дорослими, але і багатогранність ролі, яку особисто він відіграє у цьому процесі.

Складність дидактичних завдань полягає у тому, що в роботі з дорослими немає простих рішень, готових “рецептів” та ідеальних умов. Тому неможливо відповісти на всі питання, що виникають у навчальному процесі, але можна спільно в групі поміркувати над проблемою, провести дискусію, спільно відшукати можливі шляхи її вирішення.

Багатогранність ролі спеціаліста-андрагога проявляється у тому, що він повинен взяти себе функції консультанта та посередника у процесі навчання. Необхідно дозволяти висловлювати свою думку учасникам, використовувати їх потенціал. Доцільно практикувати тимчасову зміну ролей того, хто навчається, і того, хто навчає. Це не свідчить про некомпетентність спеціаліста-андрагога, радше навпаки.

Навчання дорослих – це активний динамічний процес. Результат навчання, безумовно, є головним для переважної більшості дорослих слухачів. Але способи досягнення цього результату можуть бути різними. Процес навчання дорослих не повинен бути перенасичений конкретними вказівками, “штампами”. Навпаки, до процесу навчання дорослих доцільно вводити елементи, які дозволять віднайти різні способи виконання завдань. Частковий відхід, незначне відхилення від головної теми, емоційний “підігрів” навчальної ситуації будуть корисними. Але при цьому необхідно пам’ятати, що у навчанні дорослі концентруються на безпосередній користі набутих знань. Коли вони не отримують очікуваного ефекту, або отримують його “дорогою ціною” (витрачений час, фізичні і психічні зусилля), то замість успіху з’являється відчуття поразки. Для уникнення такої небезпеки

необхідно подбати про обмін інформацією, покрокове відстеження поступу групи. Відчуття дорослими успіху у досягненні результатів навчання дозволить, навіть, змінити їх ставлення до навчання, якщо на початку воно було не надто прихильним.

Тривалий ефект навчання дорослих можна одержати при поєднанні “голова – серце – рука”. Спеціалісту-андрагогу завжди необхідно пам’ятати про дидактичний конфлікт між “новими” та “старими” знаннями. Для дорослих характерна негативна реакція на “нове”, недовіра тощо.

Для зменшення негативного впливу механізмів супротиву можна забезпечити зв’язок між пізнавальним (голова), емоційним (серце) та біхевіоральним (рука) компонентами. Ефект навчання забезпечується, коли людина розуміє, емоційно сприймає та переконана, що “може це зробити”. Ефективними можуть бути такі рішення: створення приязної, повної довіри атмосфери; підкреслення навіть дрібних успіхів і підтримка активності учасників; зміцнення цінності індивідуального досвіду дорослих тощо.

Емоційно комфортний дидактичний процес. Під час вибору способів подачі інформації та методів контролю необхідно пам’ятати про важливість для дорослої людини почуття власної гідності та відмінності. Дорослі ставляться з підозрою до всіх форм перевірки їх знань та вмінь. Такий стан підсилюється невпевненістю дорослих учнів щодо намірів осіб, які контролюють процес та визначають ефект навчання. Тому необхідно подбати про безпечний емоційний клімат.

Загалом, ознайомившись з вищенаведеними порадами, кожен спеціаліст-андрагог може обрати свою модель дидактичної роботи з дорослими. Добре продуманий та свідомо обраний стиль, сформований з урахуванням власного досвіду, дозволить не лише отримати позитивний результат у роботі, а й подбати про власне здоров’я з точки зору зменшення емоційного навантаження (яке завжди присутнє у роботі з людьми) [303].

Як зазначено в розділі 2, у сфері навчання дорослих особливої

популярності набула циклічна модель процесу навчання і засвоєння людиною нової інформації, запропонована дослідником Д. Колбом. Нижче наведена схема навчання, побудована відповідно до циклу Д. Колба: 1) мотивація учасників (10% загального часу); 2) закріплення і повторення раніше вивченого (20%); 3) вивчення нового матеріалу (50%); 4) оцінювання (10%); 5) підведення підсумків, дебрифінг (10%). Спеціаліст-андрагог може самостійно регулювати тривалість кожного з етапів, але наявність кожного з них є обов'язковою.

Мотивація – початковий етап семінару (тренінгу), який має на меті сконцентрувати увагу слухачів на темі, що вивчається, зацікавити їх, показати необхідність чи користь матеріалу. Від мотивації багато в чому залежить ефективність засвоєння слухачами матеріалу. Так, на тренінгах за допомогою якоїсь вправи або кейсу демонструють дефіцит якихось навичок у слухача. Акцентують на відсутності необхідного досвіду при вирішенні певних задач.

Закріплення і повторення раніше вивченого – важливий етап, який не лише підвищує загальну ефективність засвоєння знань та забезпечує формування навичок, а й вибудовує в свідомості учасників послідовну логічну структуру, що покращує рівень сприйняття матеріалу. Для значної частини слухачів, особливо з більш розвиненим логічним мисленням, відсутність такого блоку значно ускладнює процес навчання.

Вивчення нового матеріалу – це головний етап, на якому слухачі отримують знання й навички, засвоюють методики вирішення задач, які були наведені в мотиваційному блоці.

На етапі *оцінювання* необхідно оцінити як слухачі засвоїли матеріал. При цьому оцінювання повинно бути гнучким, наочним, неупередженим і справедливим. Лише в цьому випадку воно буде діяти як стимул до продовження навчання, в протилежному – оцінка може стати демотивуючим явищем для учасників. Оцінка може бути як з боку спеціаліста-андрагога, так

і колективною або самооцінкою.

Дебрифінг – це підведення підсумків семінару. На даному етапі відбувається зворотній зв'язок: спеціаліст-андрагог збирає інформацію про те, що було ефективним на тренінгу, що ні, збирає зауваження, узагальнює розглянуте і мотивує до більш глибокого вивчення матеріалу за темою.

Треба відзначити, що навчання може бути побудоване (частіше саме так і відбувається) за принципом вкладеності. Спочатку відбувається загальна “проблематизація” (етап мотивації), а далі, всередині блоку “вивчення нового матеріалу”, повторюється декілька циклів Д. Колба (“міні-проблематизація”, вивчення, оцінювання, дебрифінг), після цього відбувається підсумкове оцінювання і заключний дебрифінг [3].

Навчальна взаємодія, особливо з дорослими суб'єктами навчання завжди потребує ретельної підготовки. Ретельна підготовка та використання широкого спектру вербальних і невербальних засобів дозволять уникнути таких проблем у спілкуванні: 1) “сказане, але не почуте” – слухачі не звернули увагу на те, що хотів підкреслити спеціаліст-андрагог; 2) “почуте, але не зрозуміле” – спеціаліст-андрагог використав невлучні формулювання, складні слова; 3) “зрозуміле, але не сприйняте” – спеціаліст-андрагог говорив дуже імпульсивно, використав неправильні аргументи. Таких проблем можна уникнути, якщо приділяти у процесі викладання матеріалу особливу увагу наступним питанням.

Висока зосередженість уваги слухачів. Необхідно переконатись, що кожен з учасників буде почуватися зручно, добре бачитиме ведучого, інших учасників групи, презентацію тощо, може брати участь у процесі спілкування.

Вербальна поведінка. Інформація спеціаліста-андрагога (спеціаліста, який проводить семінари) повинна бути короткою, влучною та простою. Люди швидко втрачають концентрацію. Навіть дорослі слухачі можуть слухати лекцію без перерви не довше ніж 45 хвилин. Слухачі не можуть бути

весь час зосередженими, більшість із них мають зорову пам'ять. Найкраще зосереджувати увагу слухачів активним стилем викладення матеріалу. Поставлені питання та приклади з життя значно поживляють процес навчання. Ефективність залежить від того, наскільки вони цікаві для слухачів та пов'язані з їх досвідом. Спеціаліст-андрагог повинен звертатися безпосередньо до аудиторії і, по можливості, наводити такі приклади, які були б їй близькими.

Стосовно *граматичної конструкції висловлювань*, краще використовувати короткі прості речення. Якщо немає безпосередньої необхідності, не варто ускладнювати речення і будувати вишукані конструкції. Не справляють приємного враження і занадто вишукані звороти та надмір наукової термінології. Не варто уживати надмірну кількість слів іншомовного походження, їх можуть не зрозуміти. Слід подавати інформацію щоденною мовою, варто розкрити важкі, незнайомі слухачам наукові терміни та поняття словами, зрозумілими для аудиторії. Добрий вплив мають короткі, натуральні перерви у мовленні: слухачі мають можливість осмислити те, що почули, а той, хто навчає – упорядкувати свої думки.

Зоровий контакт, жестикуляція. Для того, щоб справити позитивне враження на слухачів, необхідно утримувати з ними добрий зоровий контакт, який свідчить про увагу та повагу до слухачів, народжує довіру, створюється почуття особистого контакту.

Структура викладу матеріалу включає: вступ, основну частину, завершення. Вступ повинен привернути увагу, в основній частині повинна бути подана вся головна інформація, а на завершення – підсумки та висновки. *Вступ* повинен виконувати три завдання: зацікавити, розкрити структуру та надати слухачам загальний опис всього заняття (семінару). В *основній частині* слід передати увесь головний зміст презентації. Кожен інформаційний блок повинен завершуватися підведенням підсумків, які логічно підводять до наступного блоку. Кожна частина викладу має

завершуватись обговоренням. На *завершення* необхідно підвести підсумки всього матеріалу. По *завершенню* необхідно запланувати час на запитання слухачів.

Думка слухачів про спеціаліста-андрагога формується з урахуванням п'яти основних факторів: професійність, вірогідність, впевненість в собі, небайдужість, зовнішній вигляд. Окрім цього, дослідження свідчать, що думка слухачів про того, хто навчає, формується на основі того, що він говорить – 7%, як говорить (інтонація голосу, темп, мова, тощо) – 38% та невербальної поведінки (вигляд, вираз обличчя, осанка, рухи тіла, зоровий контакт, тон голосу, посмішка, жести, тощо) – 55% [303].

Під час виконання службових обов'язків працівники служби зайнятості відчують значне психологічне навантаження при безпосередньому спілкуванні з клієнтами. Специфіка їх роботи потребує сталої концентрації уваги і постійного інтелектуального напруження. Відбувається поступове підвищення психічної та емоційної напруженості спеціаліста, що призводить до виснаження, роздратованості, незадоволеності результатами своєї роботи, і, в кінцевому випадку, до професійного стресу і професійного вигорання. [239].

Як зазначають сучасні психологи [48; 239; 439], рідше “емоційно вигорають” оптимістичні й життєрадісні люди, які вміють успішно долати життєві негаразди та вікові кризи; ті, хто займає активну життєву позицію і звертаються до творчого пошуку рішення під час зіткнення з важкими обставинами, володіють засобами психічної саморегуляції, піклуються про поповнення своїх психоенергетичних і соціально-психологічних ресурсів. Варто оволодіти певними методиками для зниження психологічного навантаження [48; 393].

Окрім наведеного, на розвиток професійної освіти дорослих та формування освітнього простору загалом значно впливає розвиток Інтернет-технологій та інформаційних систем. У сучасному суспільстві змінюється

уявлення про комунікаційний простір та його можливості. Інтернет-технології набувають все більшої ваги в розвитку інформаційного простору в країні. Постійно змінюються інформаційні ресурси на рівнях: апаратних засобів (виникають нові види комп'ютерного і мобільного обладнання: ноутбуки, КПК, смартфони, iPhone тощо); програмного забезпечення; комунікації (нові види безпроводного доступу до мережі Інтернет: WiFi, WiMAX, 3G, 4G, широкосмугові мережі тощо) [253]. У результаті з'являються нові технології, які можуть використовуватись в навчальному процесі.

Все більшу увагу теоретиків і практиків привертає проблема використання сервісів Web у навчальному процесі. Вони надають можливості, яких не було декілька років тому: миттєва комунікація між користувачами, незалежно від їхнього географічного місця розташування, можливості спільної синхронної та асинхронної творчої роботи, якісно нові способи подання інформації та роботи з нею, колосальні інформаційні обсяги, доступні кожному тощо.

Матеріал, наданий викладачем, уже не є єдиним джерелом інформації, і це потрібно враховувати. Слухачі, в будь-якому випадку, звертатимуться до Інтернет-джерел під час виконання навчальних завдань, контактуватимуть в соціальних мережах, обмінюватимуться інформацією. Враховуючи це, викладач повинен мати відповідний рівень інформаційної грамотності та постійно працювати над підвищенням рівня своєї кваліфікації.

Служби та сервіси мережі Інтернет – *електронна пошта, пошукові системи, тематичні каталоги, освітні портали, блоги, соціальні мережі, соціальні закладки, відео- та геосервіси* – можна використовувати при організації навчання слухачів за різними формами.

Електронна пошта (e-mail). До переваг електронної пошти у навчанні належить простота створення та використання, а до недоліків – наявність масових рекламних і вірусних розсилок (спаму). З точки зору використання в

навчальному процесі, електронна пошта є однією з найдешевших і порівняно нескладних комунікаційних технологій, вона може використовуватись у зручний для учасника листування час. Разом з тим, її відносять до неінтерактивних технологій, реалізованих у режимі офф-лайн, оскільки між відправленням листа й одержанням відповіді на нього, зазвичай, проходить якийсь час. У зв'язку з цим, електронна пошта має обмежений педагогічний ефект через неможливість реалізації діалогу в реальному часі. Вона може застосовуватись для: надання слухачам необхідних навчальних і навчально-методичних матеріалів, а також документів адміністративно-розпорядчого характеру; пересилання слухачами виконаних завдань викладачеві; обміну інформацією між викладачем та слухачем; листування між слухачами; обміну інформацією, пов'язаною з управлінням навчальним процесом між викладачем і навчальним закладом тощо [258, с. 14].

Системи телеконференцій та вебінарів можуть бути використані для організації взаємодії між слухачами та викладачем, а також безпосередньо між слухачами в процесі дистанційного навчання. Така технологія дає змогу організувати колективну роботу слухачів, вивільнити час викладача (на відміну від індивідуальної роботи з кожним слухачем можлива одночасна робота з групою).

Телеконференції можуть проходити у режимі: офф-лайн – шляхом листування за допомогою електронної пошти – учасникам надсилаються повідомлення у відповідності зі списком розсилки; он-лайн – в реальному часі – використовується спеціальне програмне забезпечення [258, с. 15].

Для проведення вебінарів можна використати можливості Skype, ooVoo, TeamViewer, Viber, WhatsApp та ін.

Інтернет-ресурс Skype відкриває нові можливості у професійному навчанні. До таких можливостей можна віднести проведення дистанційних аудіо- та відеоконференцій. Їх можна використовувати для надання консультацій, обміну досвідом, обговорення окремих питань, демонстрації

експерименту, макетів чи правил роботи з певним обладнанням, програмою, проведення відкритих занять, педагогічних нарад тощо. Можливості програми не обмежуються розмовою двох абонентів. Можливо здійснювати конференц-дзвінки за участю не більше 25 користувачів, які знаходяться в різних куточках планети. Для того, щоб здійснити такий дзвінок, не потрібні особливі прийоми та інструменти, необхідно лише встановити Skype та зареєструватися. Для створення телеконференції в головному вікні Skype у списку контактів, утримуючи клавішу Ctrl, необхідно обрати учасників конференц-зв'язку. Після цього, натиснувши на обраних контактах правою кнопкою миші, виконується команда “почати телеконференцію”.

Це один з найпростіших способів конференц-зв'язку. Для створення спеціальних веб-конференцій разом з програмою Skype використовують додаткові програми Go ToMeeting і Unyte. Процес створення відеоконференцій в Skype простий, але вимагає певних технічних умов: сучасний персональний комп'ютер, ноутбук, планшет чи смартфон; швидкість Інтернету не менше 1 Мбіт/с.

ooVoo – абсолютно безкоштовний сервіс, що дозволяє проводити відеоконференції з декількома учасниками, кількість яких не може перевищувати 12 осіб. Крім відеодзвінків дозволяє записувати і пересилати відео, текстові повідомлення, файли розміром до 25 Мб. Перевагою є те, що запис можна одразу завантажити в YouTube. Важливо також, що учасники можуть бачити робочий стіл викладача (ведучого, доповідача) та той документ чи презентацію, що відкриті для демонстрації. Якщо, реєструючись у *ooVoo*, вказати ім'я користувача та пароль Facebook, то перелік контактів автоматично переноситься з цієї соціальної мережі (синхронізується). Можна також застосовувати функцію “кімната відеорозмови” для спілкування як зі слухачами, так і з колегами. Створювати “кімнати відеорозмови” можна на своїх сайтах, в блогах або стрічках соцмереж. Клік на посилання цієї кімнати дозволяє кожному запрошеному учаснику відразу включитися в онлайн-

розмову.

TeamViewer має схожі функції: дозволяє бачити робочий стіл ведучого, дає можливість демонструвати матеріал, що вивчається, а також спільно над ним працювати. Кількість осіб, які можуть брати участь у такій конференції складає до 25-ти. Більш детальний опис використання даної програми знаходиться за посиланням [547].

Окрім зазначених вище систем, аналогами Skype є Google Talk, VZOchat та ін.

Веб-технології набувають особливого значення для розвитку професійної освіти. Окрім того, що надають у вільному доступі велику кількість різних програмних засобів для навчального процесу, стимулюють виникнення нових ідей для взаємодії та саморозвитку викладачів та слухачів.

Загалом, *веб-технологія* – це поняття, яким користуються для позначення ряду технологій та сервісів Інтернету. Слід визначити особливості існуючих веб-технологій для подальшого їх аналізу з точки зору доцільності використання в навчальному процесі. Виокремлюють такі веб-технології як Веб 1.0, Веб 2.0, Веб 3.0 та пророкують їх подальший розвиток.

Веб 1.0 розглядають як “Інтернет тільки для читання”. Ця технологія дозволяє шукати і читати дані та відомості в мережі. Вона надає обмежений перелік шляхів для взаємодії з користувачами та їх участі у наповненні Інтернет новими ресурсами. Сайти Веб 1.0 є статичними, неінтерактивними (відвідувачі можуть тільки відвідувати їх, не можуть впливати або сприяти оновленню ресурсів на сайтах). Додатки Веб 1.0 є приватною власністю. У Веб 2.0 контент створюється самими користувачами (Facebook, Evernote). Веб 3.0 передбачає появу вузькоспеціалізованих ресурсів, де буде проведена агрегація всіх необхідних користувачеві сервісів та інструментів професійної соціальної складової та здійснена публікація контенту, яка буде модеруватися експертами [434].

Слід відмітити, що з появою нових веб-технологій попередні не стають

застарілими і непридатними. Так, технології Веб 1.0 використовуються, наприклад, для роботи користувачів із електронними бібліотеками в режимі онлайн-читання літератури.

Безумовно, наступні, відповідно до прогресу, технології Веб 2.0 значно розширюють можливості користувачів, а саме дозволяють:

- створювати веб-сайти (наприклад, за допомогою сервісу Google Sites);
- вести календар, робочий графік, складати навчальні плани та ін. (наприклад, за допомогою сервісу Google Calendar);
- створювати документи різних форматів та редагувати їх спільно з іншими учасниками навчального процесу (наприклад, за допомогою сервісу Google Document) ;
- користуватися електронною поштою з захистом від спаму (наприклад, за допомогою сервісу Google mail (Gmail));
- створювати 3D-моделі (наприклад, за допомогою сервісу SketchUp);
- вести щоденники навчальних проєктів (наприклад, за допомогою сервісу Blogger);
- створювати фотоальбоми, редагувати фотографії, працювати з програмами редагування графічних файлів спільно з іншими учасниками навчального процесу (наприклад, за допомогою сервісу Picasa);
- аналізувати відвідування сайтів, блогів тощо (наприклад, за допомогою сервісу Google Analytics);
- перекладати веб-сторінки з різних мов (наприклад, за допомогою сервісу Google translate).

У системі Google підтримується політика одного облікового запису. Так, якщо створити електронну скриньку на Google Mail (Gmail), одразу стають доступними сервіси, які виглядають так:



Пошук

найбільша пошукова система. Може знаходити інформацію 200 мовами. Підтримує пошук у документах форматів PDF, RTF, PostScript, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint та інших.



YouTube

сайт, що дозволяє завантажувати і переглядати відео у браузері, наприклад через спеціальний програвач. YouTube, що належить сьогодні компанії Google, зробив революцію – новим захопленням активних користувачів Інтернету став перегляд відеосюжетів онлайн.



Карти

Google Maps – набір карт, побудованих на основі безкоштовного картографічного сервісу.

Перейшовши за посиланням <http://maps.google.com.ua/> можна прокладати маршрути та відшукувати об'єкти, які цікавлять.



Play

Google Play – додатки від Google, що дозволяють завантажувати безкоштовно або купувати різні додатки, книги, фільми і музику. З точки зору навчання дорослих цей сервіс може бути цікавий, наприклад, тим, що він постійно поповнюється сучасними виданнями щодо започаткування та ведення бізнесу, роботи з комп'ютерними технологіями та обладнанням тощо.



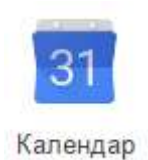
Gmail

“Gmail” (від Google Mail) – безкоштовна електронна пошта з великим обсягом місця для зберігання повідомлень (15 Гб), і зручним інтерфейсом. В порівнянні з іншими поштовими веб-сервісами, Gmail має ряд переваг: автозбереження; фільтрація від спаму; підтримка різних мов; вбудована орфографічна перевірка тощо.

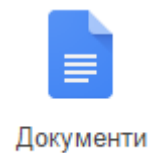


Диск

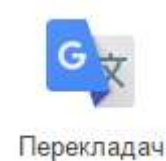
Google Диск дозволяє зберігати безкоштовно (понад 15 Гб – за додаткову плату) великі об'єми інформації, фото-, відео-матеріалів в різних форматах.



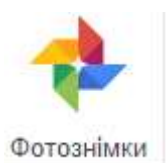
Google Calendar – онлайн сервіс для планування зустрічей, подій і справ відповідно до календаря. Можливо спільне використання календаря групою користувачів. Крім того, сервіс інтегрований з Gmail (електронною поштою).



завдяки сервісу Google Документам можна безкоштовно працювати спільно з колегами над текстовими документами, таблицями та презентаціями, знаходячись будь-де.



Google Перекладач – безкоштовна служба онлайн перекладу, яка миттєво дозволяє перекладати тексти багатьма мовами з досить високою точністю перекладу.



за допомогою сервісу можливо створювати резервні копії фотографій, переглядати знімки за допомогою різноманітних пристроїв тощо.



це багатомовна соціальна мережа. Замість звичного, для користувачів інших соціальних мереж, єдиного списку “друзів”, який можна ділити на групи, Google+ пропонує розподіляти контакти за “колами”: родичі, колеги, одногрупники тощо. “Кіл” може бути стільки, скільки завгодно буде користувачеві.

Для аналізу доцільності застосування цих веб-технологій викладачами виокремлюють такі основні напрямки їх використання: *створення дидактичних матеріалів; проведення досліджень; співробітництво та комунікація; публікація робіт; дистанційне навчання* та ін. [69; 388].

Так, дослідження здійснюються через: пошук у мережі матеріалів для вирішення проблем, які виникають при викладанні, необхідної художньої та наукової літератури; реалізацію навчальних проектів за допомогою технологій, що дозволяють створити умови для самостійної розумової та творчої діяльності і підтримки ініціативи слухачів. Пошук у мережі забезпечується такими системами як, наприклад, Bigmir, Google, META,

Rambler, Yandex, та ін.

Важливим є створення дидактичних матеріалів. Серед веб-технологій для цього існує велика кількість інструментів, наприклад, веб-сервіс “Майстер тест” надає можливість створення різних за типами тестових завдань і вправ.

Крім інструментів, методів та джерел відомостей і даних, веб-технології надають нові можливості для: забезпечення вільного доступу до навчальних матеріалів завдяки соціальним сервісам і технологіям у хмарі (наприклад, онлайн-сервіс Evernote дозволяє зберігати, синхронізувати та відшукувати текстові записи, веб-сторінки, фотографії, малюнки тощо); забезпечення комунікації між учасниками процесу навчання, що дозволяє здійснювати обмін професійним досвідом, методичними ресурсами тощо і сприяти персоналізації навчального процесу; сприяння створенню інноваційних засобів навчання; сприяння підвищенню мотивації до навчання, розвитку ключових компетентностей, зокрема когнітивних навичок, самонавчання, реалізації особистісного потенціалу того, навчається; сприяти удосконаленню професійної діяльності вчителів тощо.

Сучасні інформаційно-комунікаційні системи будуються на нових технологіях, які дозволяють швидко орієнтуватися й поширювати відомості та дані для підтримки навчання через мережу Інтернет. Серед цих технологій особливе місце відводять хмарним обчисленням. Вони дозволяють колективно вирішувати проблеми, що виникають у процесі навчання, а саме, колективне редагування документів (наприклад, за допомогою сервісу Google Document), обговорення навчальних проектів (наприклад, за допомогою Google mail, Blogger, Google Cloud Connect, Google Drawings та ін.), ведення семінарів (вебінарів) та веб-конференцій (наприклад, за допомогою Google Wave, Google Groups та ін.), супровід дистанційного навчання (наприклад, за допомогою Google Wave, Google Groups, Gmail, Google Sites, Blogger та ін.) тощо.

Крім описаних веб-технологій важливими стають фахові електронні видання як основні архіви наукових відомостей і даних. Вони є одним із шляхів професійного розвитку та взаємодії викладачів, їх саморозвитку та самонавчання.

З точки зору організації дистанційного навчання, важливим є питання розвитку електронних систем управління навчальною діяльністю або, так званих, платформ. Сьогодні їх пропозиція є достатньо різноманітною: ATutor, Віртуальний університет, Prometheus та ін. Разом з тим, однією з найбільш популярних серед закладів освіти різного рівня в нашій країні залишається Moodle (від Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), оскільки це безкоштовна, відкрита система управління навчанням, орієнтована насамперед на організацію взаємодії між викладачем та слухачами. Вона може використовуватись як для організації дистанційних курсів, так і під час навчання за денною формою.

Отже, сучасні веб-технології дозволяють вирішувати ряд дидактичних питань, а саме: збирання і опрацювання відомостей та даних, необхідних для підтримки навчального процесу; створення та зберігання текстів; надання можливостей щодо колективного редагування текстів; формування бази навчально-методичного та наукового забезпечення; надання можливостей щодо організації індивідуально-творчої та колективної діяльності слухачів.

Розвиток веб-технологій відкриває нові перспективи удосконалення навчального процесу. З одного боку, це обумовлює вимоги до технічного забезпечення закладів, з іншого, дає суттєвий поштовх до зміни змісту діяльності викладача, використання ним нових методів, форм і засобів навчання та ін.

Хоча навчання дорослих людей має свою специфіку і є достатньо складним процесом, окремі інструменти можуть використовуватись і педагогічними працівниками, і самими слухачами у процесі навчання. Для останніх – вони дозволяють як активізувати навчальну діяльність, відновити

давно отримані знання, так і здобувати нові в зручній, для того, хто навчається, спосіб.

Однією з технологій навчального співробітництва є вебінар. Термін “вебінар” – це буквальный переклад англійського “webinar”, який є скороченням web-based seminar, тобто це “семинар, організований за допомогою веб-технологій”. У широкому розумінні: це освітня інформаційно-комунікаційна технологія, організована в Інтернеті за допомогою спеціального програмного забезпечення, яка дозволяє передавати та контролювати знання, переважно в інтерактивному режимі.

Для проведення вебінарів необхідно зареєструватися на порталі, що надає відповідні послуги, і увійти у віртуальний клас (веб-клас). Сервіс може бути безкоштовним і платним. При безкоштовному сервісі кількість учасників вебінару, як правило, не може перевищувати 20 осіб. Платний сервіс забезпечує більші можливості. Так, веб-класи можуть бути оснащені інструментарієм для проведення опитувань і голосувань серед учасників вебінарів, а також їх тестування (при цьому підрахунок результатів може відбуватися автоматично, і вони можуть бути одразу представлені аудиторії).

Проведення занять у віртуальному кабінеті на основі web-сервісу, дозволяє викладачеві й слухачам, віддаленим один від одного, спілкуватися в синхронному режимі. Можна фіксувати процес проведення заняття у вигляді відеозапису і потім його використовувати. Створення автоматичного запису трансляції заходу дозволяє організувати відеоархів матеріалів і розмістити його в різних відеоформатах у мережі Інтернет.

Технічно вебінари дозволяють: передавати голос й відеозображення учасників; спілкуватися слухачам з викладачем у чаті; демонструвати слайди й відеоролики; малювати графічні об’єкти; розміщувати файли для обміну інформацією.

Методично вебінари можуть бути використані для проведення: лекцій зі зворотним зв’язком з викладачем у реальному часі; тематичних семінарів з

опитуванням слухачів; захисту виконаної самостійної роботи; групової роботи в проекті; тестування слухачів з візуальним контролем процесу виконання тестів.

Використання вебінарів сприяє розвитку професійної компетентності педагога з використання інформаційно-комунікаційних технологій і дистанційного навчання. Для проведення вебінару викладачеві необхідний досвід проведення аудиторних занять (лекцій і семінарів), уміле використання сучасних педагогічних теорій і знання освітніх технологій, володіння, як мінімум, технікою створення презентацій PowerPoint і користування соціальними сервісами Інтернету.

При проведенні вебінару викладач може: відключати мікрофон, камеру, переходити до демонстрації документів у різному форматі; здійснювати перехід по слайдах презентації; виділяти (за необхідності) елементи презентації за допомогою інструментів малювання; проводити опитування учасників вебінару й визначати його результати безпосередньо або шляхом тестування; демонструвати віддалений робочий стіл (ooVoo, TeamViewer) має схожі, що особливо зручно, коли є необхідність провести презентацію нового програмного забезпечення, його налаштувань і додаткових можливостей.

Якісний дистанційний навчальний процес обов'язково передбачає спілкування – асинхронне (пошта, форум) і синхронне (чат, скайп).

Програмне забезпечення для проведення вебінарів, як правило, дозволяє: демонструвати документи в найпоширеніших форматах; передавати розмову й відеозображення ведучого й декількох учасників; спілкуватися в чаті; демонструвати відеоролики; малювати графічні об'єкти й писати текст; розміщувати файли для обміну; проводити опитування слухачів.

Веб-клас побудований на технології Adobe Flash Player. Цей програвач дозволяє проводити заняття в онлайн режимі, демонструвати презентації з

використанням PowerPoint, причому зі збереженням анімаційних ефектів, відтворювати відеофрагменти. Дозволяє легко транслювати відеокліпи.

Проведення вебінару вимагає певної підготовки. При плануванні вебінару викладач повинен обов'язково усвідомлювати, які цілі він ставить перед собою і яких цілей повинні досягти слухачі. Необхідно сформулювати певний “сценарій” проведення вебінару, включаючи послідовність подачі навчального матеріалу. В ньому доцільно вказати дату та час проведення семінару, зазначити модераторів, передбачити час на перевірку зв'язку, визначити регламент роботи. При поданні теоретичного матеріалу, потрібно давати його невеликими частинами протягом 6-10 хвилин, після яких виконується опитування або вправа (загалом, 4-5 протягом вебінару). Питання повинні бути прямі, безпосередньо пов'язані з темою вебінару, на які зможе відповісти середній слухач. Викладач може попросити учасників вебінару навести приклади використання розглянутого матеріалу. Також він може дати слухачам час на обмірковування, узагальнити сказане або обговорити одну-дві відповіді, а потім продовжити свою лекцію. Під час онлайн-презентації поставлені питання дозволяють виявити рівень зацікавленості слухачів. Практично будь-яка платформа для проведення вебінарів включає інструменти, що дозволяють провести опитування. При підготовці презентації викладачеві необхідно пам'ятати, що використання відеокліпів у презентації вебінару залежить від технічних можливостей комп'ютерів слухачів. Якщо вони недостатні, можна переслати матеріал учасникам вебінару поштою або розмістити на сайті для самостійного завантаження.

Виділяють кілька ефективних моделей проведення он-лайн заходів. Найбільш часто використовується модель – інтерактивна лекція, під час якої трансляція відеолекції організована з “центру”. Учасники віртуальної розподіленої аудиторії можуть ставити запитання, висловлювати свої думки в чаті, у текстовому режимі, а також користуючись зворотнім відео- й аудіо-

зв'язком. Безумовно, ця модель відповідає традиційним формам навчання, коли авторитетний фахівець, що володіє темою, читає лекції широкій аудиторії, і разом з тим сучасні сервіси дозволяють реалізувати найбільш ефективно принцип інтерактивності, доступності. Цікавою є модель “круглого столу”. “Центром” стають декілька “точок підключення”: учасникам дистанційного заходу презентують свої позиції, точки зору декілька представників. Ефект присутності досить високий не тільки в психологічному плані, але й у педагогічному та методичному. Слухачеві пропонуються різні точки зору бачення загальної проблеми, йому необхідно зіставити їх, глибоко опанувати матеріал, для того, щоб визначитися із власною позицією. Третя модель організації вебінарів – “майстер-клас” (презентація інноваційного досвіду). Представлення реального інноваційного досвіду авторами розробки дозволяє учасникам безпосередньо під час он-лайн спілкування поставити запитання, уточнити параметри, умови реалізації новації, виявити проблеми й завдання, які доводиться вирішувати в процесі.

Таким чином, вебінар – це технологія, що дозволяє повною мірою відтворити умови загальної форми організації навчання, а саме семінарського, лабораторного занять, лекцій, використовуючи засоби аудіо-, відеообміну даними й спільної роботи з різними об'єктами, незважаючи на те, що його учасники можуть фізично перебувати в різних місцях. У такий спосіб створюється віртуальна “аудиторія”, що поєднує всіх учасників вебінару.

Вебінар має всі переваги традиційного семінару, відтворюючи можливість особистого спілкування між слухачами, а також живого спілкування між слухачами й доповідачем. Так вебінари мають наступні переваги: висока доступність для “відвідування” слухачами; значна економія часу на організацію; зручність для “відвідувачів” – сприйняття інформації й знань у звичній обстановці, без зайвих шумів і т. ін.; інтерактивна взаємодія між доповідачем і слухачами, також слухачами між собою і т. д.

Вебінари належать до тієї технології, яка сумісна з багатьма організаційними формами й методами навчання. Однак учасникам вебінарів потрібен час для розвитку спеціальних навичок, необхідних для роботи в режимі вебінару.

З вищенаведеного можна зробити висновок, що в умовах, коли створюється єдиний інформаційний інтелектуальний простір засобами інтернет технологій, нагальною проблемою стає комбінація класичних педагогічних технологій з інформаційними технологіями навчання. Технології Веб, зокрема вебінар, містять великий потенціал підвищення ефективності навчального процесу й вимагають чіткого визначення умов їх використання.

Технологія проведення вебінару в системі професійного навчання дорослих включає три етапи [69; 140; 388; 467]:

Етап I. Підготовка до проведення вебінару.

Етап II. Безпосередньо проведення вебінару.

Етап III. Підведення підсумків (отримання зворотного зв'язку від учасників, оцінка ефективності вебінару).

Етап I. Підготовка до проведення вебінару

Інформація про вебінар. Перед вебінаром необхідно провести невелику рекламну кампанію: викласти його основні пункти, пояснити корисність даної зустрічі для цільової аудиторії. Обов'язково вказати час початку, тривалість й імена ведучих вебінару.

Реєстрація на вебінар. Запрошення на вебінар рекомендується розсилати завчасно (за тиждень), також слід нагадати за день і за годину до початку зустрічі. Практика свідчить, що чим ближче до початку вебінару зареєструвався користувач, тим більша ймовірність його участі.

Проведення тестового вебінару. Незважаючи на легкість у проведенні вебінарів, рекомендується провести тестовий вебінар для перевірки веб-камери, звуку, можливостей показу презентації, робочого столу і т. ін.

Тестовий вебінар знижує ризики технічних негараздів і дає можливість налаштувати всі параметри трансляції заздалегідь.

Організація робочого місця. Бажано заздалегідь подбати про те, як виглядатиме робоче місце викладача, переглянути, що фіксуватиме веб-камера, а також забезпечити комфортні умови для роботи.

Тривалість вебінару. Оптимальний час вебінару – 45 хвилин (проте за окремими рекомендаціями його тривалість може бути від 30 до 90 хвилин). Протягом цього часу достатньо ефективно можна утримувати увагу аудиторії. Після доповіді важливо близько 15 хвилин виділити для відповідей на запитання учасників.

Підготовка презентації/тренінгу. Успіх вебінару, в першу чергу, залежить від матеріалу, що викладається і від харизми доповідача. Як і при звичайному (живому) семінарі або презентації, аудиторії цікаво слухати розповідь, а не читання доповідача. Тому варто заздалегідь прослухати власний виступ і попрацювати над помилками.

Підготовка і відправлення роздаткового матеріалу. На більшості платформ з проведення вебінарів при реєстрації учасників є обов'язкове поле для вказівки e-mail. Тому при проведенні навчального вебінару або тренінгу є можливість заздалегідь відправити роздаткові матеріали для ознайомлення і таким чином забезпечити економію часу.

Етап II. Проведення вебінару

Початок вебінару. Як свідчить практика, не всі можуть вчасно включитись в роботу вебінару, тому протягом перших 5-7 хвилин немає сенсу починати основну тему зустрічі. Краще провести перевірку зв'язку з учасниками за допомогою чату, проанонсувати майбутні вебінари, розповісти про навчальний заклад тощо.

Наявність помічника. Під час вебінару більшість користувачів задає питання в чаті. Чат можна залишити відкритим для всіх учасників або зробити видимим тільки для ведучого (це залежить від специфіки вебінару).

Помічник при проведенні вебінару необхідний у будь-якому випадку. Він допомагає користувачам вирішувати технічні проблеми, може відстежувати їхні запитання і або передавати ведучому, або озвучити в кінці зустрічі.

Активна участь слухачів. Одним із способів утримання інтересу до вебінару й уваги слухачів є їх активна участь в обговоренні теми. Дуже важливо ставити учасникам питання і ініціювати обговорення головної теми. Тим самим концентрується увага слухачів. Питання не повинні бути складними і процес обговорення потрібно контролювати, щоб слухачі не відхилялися від теми.

Візуальне супроводження. На відміну від звичайних “живих” зустрічей, у ведучого вебінарів менше можливостей впливати на його учасників, оскільки за допомогою веб-камери нелегко встановити невербальний контакт. Залишається голосовий і візуальний супровід презентації на екрані, тому в презентаціях для вебінарів можна використовувати більше візуальної інформації, ніж під час традиційних заходів.

Невербальний контакт. Жести повинні допомагати слухачам, але варто враховувати швидкість передачі даних.

Відповіді на запитання. Відповідаючи на запитання у чаті, дублюйте свою відповідь по мікрофону. Це збільшує ймовірність, що відповідь почують або побачать всі учасники вебінару. При цьому ні в кого не виникне враження, що технічна пауза викликана неполадками зв'язку.

Збереження темпу проведення вебінару. Важливим фактором для утримання уваги аудиторії є темп проведення вебінару. Не допускайте довгих пауз – вони можуть створювати враження наявності неполадок в каналі передачі даних.

Етап III. Завершення вебінару і підведення підсумків

Завершення основної частини вебінару. Після завершення доповіді можна відповісти на питання або ініціювати обговорення головної теми вебінару. При відсутності питань варто порушити найбільш актуальні теми,

розкрити питання, які ставилися на попередніх вебінарах.

Завершення вебінару. Якщо виникає пауза і нових конструктивних питань не надходить, саме час подякувати слухачів і завершити вебінар. При бажанні, в кінці зустрічі можна проанонсувати майбутні вебінари або повідомити іншу важливу інформацію.

Розрахунок ефективності вебінару. Розроблення методів оцінки ефективності вебінарів дозволить правильно визначати цільову аудиторію, працювати над помилками і грамотно розподіляти ресурси компанії. Методи оцінки можуть бути ті ж, що і для традиційних “живих” презентацій і тренінгів [69; 388; 467].

В умовах стрімкого розвитку та поширення інформаційно-комунікаційних технологій стало можливим створення освітнього середовища, в якому навчальний матеріал може використовуватись у будь-якому місці і у будь-який час. Інформаційно-комунікаційні технології використовують для створення, передавання і зберігання навчальних матеріалів, організації і супроводу навчального процесу за допомогою локальних, регіональних і глобальних мереж.

Використання технологій дистанційного навчання дозволяє не обмежувати місце перебування слухача лише у навчальному закладі. Окрім того, оволодіння новими навичками роботи з інформаційно-комунікаційними технологіями дозволить слухачеві у майбутньому успішно користуватись навчальними матеріалами й освітніми сервісами, використовувати сучасні засоби комунікації з викладачами тощо.

За допомогою систем дистанційного навчання слухачі мають можливість опанувати навчальний матеріал, представлений у формі різнотипних інформаційних ресурсів (текст, відео, анімація, презентація, електронний посібник), які в сукупності формують *електронний навчальний курс*.

Електронний навчальний курс (далі – ЕНК) – це цілісна дидактична

система, яка складається з різних навчальних матеріалів (ресурсів) й інтерактивних елементів та забезпечує управління навчальним процесом за допомогою комп'ютерних систем і мережевих технологій. У науковій та навчально-методичній літературі називаються дистанційними курсами, електронними курсами тощо. Електронні навчальні курси, як засоби навчання, містять ресурси призначені для: подання навчального матеріалу (наприклад, електронні конспекти лекцій), забезпечення його наочності (мультимедійні презентації, аудіо- та відеоматеріали); закріплення вивченого матеріалу, формування вмінь та навичок (практичні завдання, лабораторні роботи); самооцінювання та оцінювання навчальних досягнень слухачів (контрольні завдання, запитання, тести) [258].

Як правило, вони розміщуються на серверах закладів освіти, а можливість роботи з ними забезпечують системи (платформи) дистанційного навчання (MOODLE-Modular Object Oriented Distance Learning Environment, Прометей, eLearn та ін.). Серед основних функцій зазначених систем – налагодження ефективної взаємодії між всіма учасниками навчального процесу, підтримання зв'язку як між викладачем та слухачем, так і між слухачами. Доступ до ресурсів сервера електронних курсів має бути персоніфікований. Реєстрацію слухачів і педагогічних працівників, здійснює відповідальна особа, як правило, адміністратор серверу. Ця особа встановлює логін і пароль доступу до ресурсів. На розсуд адміністрації закладу кожний слухач і педагогічний працівник може мати повний або обмежений доступ до електронних навчальних курсів. Анонімний доступ (режим “гість”) доцільно запровадити для одноразових відвідувань чи ознайомлення із загальною інформацією під час проведення інформаційно-ознайомчої роботи з претендентами на навчання.

За допомогою систем дистанційного навчання слухачі мають можливість через Інтернет ознайомитися з навчальним матеріалом, який може бути поданий у вигляді різнотипних інформаційних ресурсів (текст,

відео, анімація, презентація, електронний посібник), виконати завдання та відправити його на перевірку, пройти електронне тестування тощо.

Системи (платформи), на яких розміщуються курси, можуть з часом видозмінюватись. Проте їх змістовне наповнення завжди залишатиметься турботою викладача. Попередньо отримавши певні знання, викладач має змогу самостійно створювати електронні курси і проводити навчання, надсилати повідомлення слухачам, розподіляти, збирати та перевіряти завдання, вести електронні журнали обліку теоретичного (виробничого) навчання оцінок, налаштовувати різноманітні ресурси курсу і т. ін.

Робота слухача з системою управління дистанційним навчанням MOODLE потребує певних знань щодо технологічних принципів роботи користувача. Слухачі виконують роль користувачів і мають право на перегляд матеріалів курсу й виконання різного роду робіт (практичні (лабораторні), контрольні завдання), брати участь в обговореннях на форумах, у чаті, відправляти персональні повідомлення іншим учасникам курсу [220].

Основною складовою курсу є електронні освітні ресурси. Під ними розуміють навчальні, наукові, інформаційні, довідкові матеріали та засоби, розроблені в електронній формі та представлені на носіях будь-якого типу або розміщені у комп'ютерних мережах, які відтворюються за допомогою електронних цифрових технічних засобів і необхідні для ефективної організації навчально-виробничого процесу, в частині, що стосується його наповнення якісними навчально-методичними матеріалами [299].

Електронні освітні ресурси можуть бути подані у вигляді: електронного документу; електронного видання; електронного аналогу друкованого видання; електронних дидактичних демонстраційних матеріалів; депозитарію електронних ресурсів; комп'ютерного тесту; електронного словника; електронного довідника; електронної бібліотеки цифрових об'єктів; електронного навчального посібника; електронного підручника; електронних

методичних матеріалів; електронного лабораторного практикуму тощо [299].

Дидактичні та методичні вимоги до матеріалів електронного навчального курсу, спираючись на вимоги чинних нормативних документів [298; 299] щодо організації дистанційного навчання та положення, викладені у працях провідних українських вчених [257; 258], можна сформулювати наступним чином: *доступність* – необхідно уникати надмірної складності та перевантаженості ЕНК матеріалами для опрацювання; *наочність* – використання мультимедійних елементів комплексу забезпечує полісенсорність навчання із залученням майже усіх каналів сприйняття та усвідомлення інформації людиною; *усвідомлюваність навчання* – забезпечення самостійності навчальної діяльності слухачів через виконання самостійних дій пошуку та засвоєння навчальної інформації. З метою підвищення активності навчання електронні освітні ресурси мають передбачати різноманітність навчальних ситуацій та завдань; *системність і послідовність навчання* – передбачає послідовне засвоєння слухачами навчальної інформації у чітко-логічній послідовності з дотриманням усіх вимог навчального плану та програми; *інтерактивність* – забезпечення взаємодії між суб'єктами навчального процесу в режимі діалогу; *адаптивність* – пристосованість ЕНК до індивідуальних можливостей слухача; *науковість* – передбачає наповнення ЕНК науково обґрунтованими навчальними матеріалами та його засвоєння за допомогою різноманітних методів наукового пізнання (експеримент, аналогія, моделювання тощо); *проблемність* – створення навчальної проблемної ситуації, яка базується на суперечності, потребує активної самостійної діяльності слухачів у її розв'язанні, зумовлює підвищення розумової активності, розвиток творчого мислення. За умови використання електронних навчальних матеріалів рівень задоволення цієї вимоги може бути значно вищим, ніж за умови застосування традиційних підручників і посібників.

ЕНК як комплекс електронних освітніх ресурсів повинен будуватися на

основі взаємозв'язку понятійних, образних і дійових компонентів мислення. Його компоненти повинні відповідати психологічним принципам навчання та враховувати вікові особливості слухачів.

Під час створення матеріалів для дистанційного навчання слід приділяти увагу не тільки змістовому наповненню, методичним вимогам, а й оформленню. Чітке структурування матеріалу з урахування психофізіологічних особливостей слухачів у значній мірі сприяє якісному сприйняттю інформації та зменшенню часу на його засвоєння.

Отже, обов'язковими передумовами розробки якісного ЕНК є: структурованість навчально-методичних матеріалів; дотримання логіки вивчення навчального курсу; наявність налагодженої системи інтерактивної взаємодії викладача і слухача за допомогою ресурсів ЕНК та дистанційних технологій протягом усього часу вивчення предмету; побудова системи оцінювання та контролю виконання всіх видів навчальної діяльності слухача [258].

При формуванні матеріалів курсу необхідно дотримуватись таких вимог: відповідність програмі з навчального предмета, для вивчення якого розроблено конкретний ресурс; наявність методичних рекомендацій з роз'ясненнями щодо використання ресурсів курсу; дотримання ергономічних і програмно-технічних вимог до електронних освітніх ресурсів, авторських прав.

Орієнтовно структуру ЕНК можна визначити наступною: загальна інформація з професії (курсу цільового призначення); тематичні плани теоретичного (виробничого) навчання; навчально-методичні матеріали з предметів; матеріали проведення контрольних заходів.

З огляду на особливості розміщення ресурсів на платформі чи порталі у навчального закладу має бути уніфіковано вимоги щодо їх розробки і подання, а також зберігання, тобто систему каталогів. Так, для розміщення навчальних ресурсів, підготовлених викладачем, на платформу MOODLE

необхідно сформувати файли: текстові у форматі документів MS Office (.doc, .docx, .xlsx, .pptx та ін.), зображення – у форматі .jpg. Бажано, щоб загальний обсяг файлів курсу не перевищував 30 Мб. Перед завантаженням електронних документів без мультимедіа до системи бажано конвертувати їх до формату .pdf. Назви файлів бажано викладати латиницею.

Загальна інформація з професії (курсу цільового призначення) може включати наступні рубрики. Новини – використовуються для анонсування подій, донесення повідомлень про зміни у навчальному процесі у формі оголошень тощо. Освітньо-кваліфікаційна (кваліфікаційна) характеристика з професії розміщується для розуміння слухачем, якими знаннями і уміннями (набутими компетенціями) він має володіти. Робочий навчальний план, де зазначається строк навчання, графік навчально-виробничого процесу, зведені дані загального фонду навчального часу в тижнях, перелік навчальних предметів та кількість годин, відведених на них, послідовність їх вивчення, терміни контролю знань, умінь і навичок слухачів, планований рівень професійної кваліфікації випускника тощо. Поурочно-тематичні плани з предметів теоретичного (виробничого) навчання, де зазначається тематика розділів, тем з предмету і розподіл годин на їх вивчення; перелік практичних/лабораторних занять; інформація про їх виконання види і форми контролю та критерії оцінювання знань. Перелік навчально-виробничих робіт з професії, в якому зазначаються завдання, які необхідно виконати слухачу з метою оволодіння професійними знаннями, уміннями та навичками, що передбачені робочою навчальною програмою професійно-практичної підготовки.

Загальна інформація з кожного предмету включає розділ “Новини” та наступні розділи. Глосарій (термінологічний словник) містить основні терміни (поняття) та їх означення. Ці терміни в інших ресурсах ЕНК (наприклад, лекційному матеріалі) подаються у вигляді гіперпосилань, виділених інших кольором. Якщо активізувати дану опцію (натиснути

клавішею миші на виділений термін), то відбувається автоматичний перехід до глосарія-словника, де відкриється вікно з його визначенням. Також у цій рубриці може бути розміщено: *електронний словник* як електронне довідкове видання упорядкованого переліку термінів, словосполучень, фраз та ін., доповнених відповідними довідковими даними; *електронний довідник* – електронне довідкове видання прикладного характеру, в якому назви статей розташовані за абеткою або в систематичному порядку. Друковані джерела та Інтернет-ресурси – розміщується загальний перелік навчальної літератури з посиланнями на основну, додаткову та Інтернет-ресурси. Необхідно, щоб джерела були наведені в електронному вигляді, та активізувались за допомогою гіперпосилань. Блоги, форуми та чати використовуються для спілкування викладача зі слухачами, взаємодії між слухачами. Робочі програми вивчення предметів містять перелік і назви тем, лабораторно-практичних робіт, форми та методи контролю по кожній із них, терміни проведення контрольних заходів, систему оцінювання знань. Додаються навчально-методичні матеріали з предметів.

Електронні навчально-методичні матеріали з предмету можуть включати основні та додаткові ресурси. До базових (основних) належать: основний теоретичний матеріал, який повинен відповідати вимогам державних стандартів професійно-технічної освіти (типових навчальних планів і програм професійного навчання) за професією або затвердженій навчальній програмі за напрямом (курсом цільового призначення); системи вправ і завдань, що дозволяють сформуванню практичних умінь і навички; методи і засоби підсумкової оцінки засвоєння базових знань. До додаткових ресурсів належать: навчальний матеріал для поглибленого вивчення предмету; допоміжний навчальний матеріал професійного спрямування; навчально-методичні посібники з розв'язання завдань підвищеної складності.

Для розміщення на порталі навчального закладу (платформі дистанційного навчання) всі складові навчально-методичних матеріалів з

предмету оформлюються у вигляді окремих файлів, у т. ч. pdf-файлів або файлів у інших форматах, які забезпечують їх розміщення на відповідному ресурсі та роботу з ним.

Теоретичний матеріал – це структурований та логічно викладений навчальний матеріал з кожної теми предмету. Це електронні конспекти лекцій, їх мультимедійні презентації, флеш-ролики; аудіо- і відео- навчальні ресурси, тематичні друковані та Інтернет-джерела із загального переліку, посилання на нормативні документи; форми і шаблони документів тощо. Викладення навчального матеріалу має здійснюватися відповідно до переліку питань з кожної теми навчальної програми. Теоретичний матеріал розміщується у формі електронної лекції (опорного конспекту, в окремих випадках електронного навчального посібника (підручника) тощо).

Електронна лекція (чи електронний посібник) представляє собою структурований навчальний матеріал, зміст яких відображає логіку вивчення предмету і надає слухачеві теоретичний матеріал в повному обсязі. Подається як звичайний текст у гіпертекстовому вигляді, де навчальний матеріал розбивається на змістово завершені інформаційні фрагменти (рис. 5.2).

Електронний навчальний посібник – навчальне електронне видання, використання якого доповнює або частково замінює підручник. *Електронний підручник* – електронне навчальне видання з систематизованим викладом предмета (розділу, частини), що відповідає навчальній програмі [129; 219].

При підготовці теоретичного (лекційного) матеріалу ЕНК необхідно дотримуватись наступних вимог: його наповнення має бути максимально структурованим у таблиці, списки, схеми; текст повинен викладатись стисло, зрозуміло, лаконічно; ключові поняття доцільно виділяти іншим кеглем або шрифтом; варто уникати розміщення означень термінів і понять (вони розміщені у глосарії) та вставних слів, роздумів, додаткових описів тощо. Для унаочнення текстової частини варто додати графічні зображення,

малюнки, мультимедійні презентації тощо, не перевантажуючи текст. Бажано, щоб по кожній темі та предмету в цілому були сформовані висновки у стислій формі, наведено приклади застосування набутих знань у практичній діяльності.

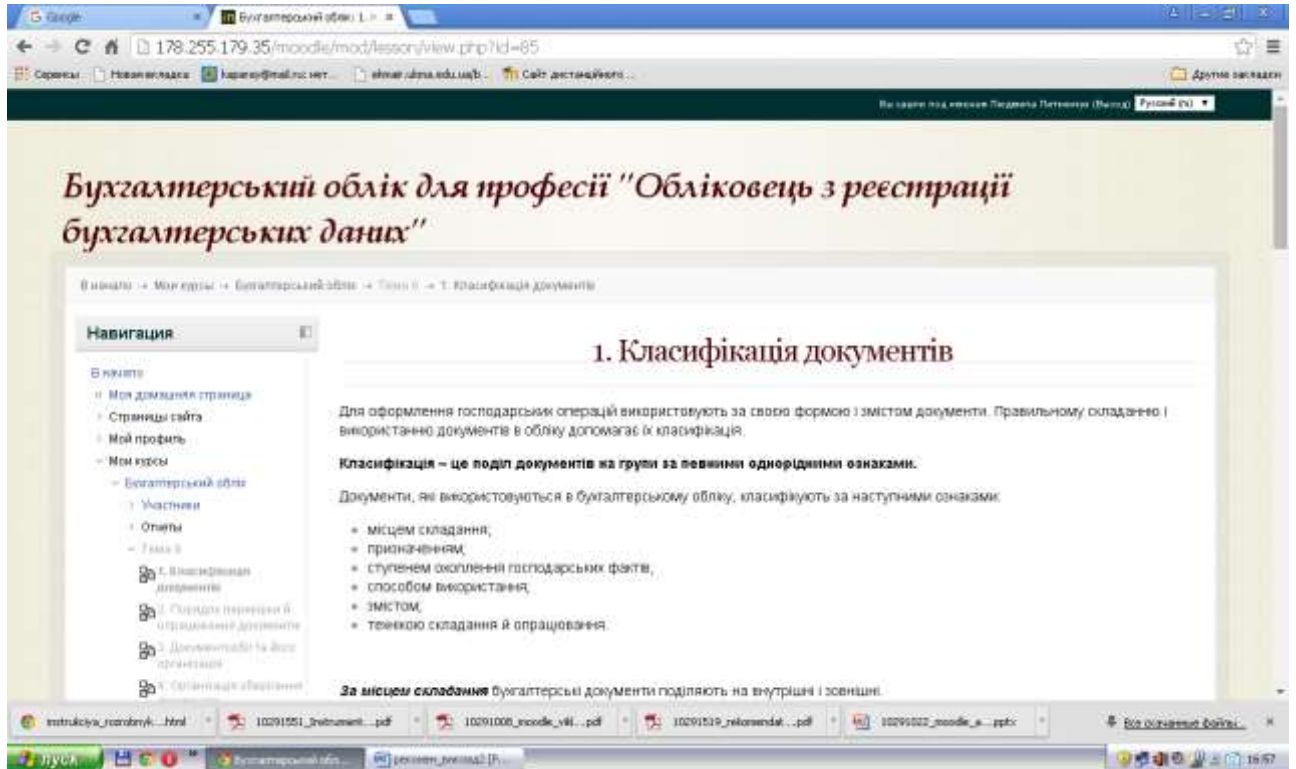


Рис. 5.2. Зразок оформлення лекції дистанційного навчального курсу
“Бухгалтерський облік”

Джерело: [219].

Мультимедійна презентація, як одна з найсучасніших форм унаочнення, створюється за допомогою програми підготовки презентацій MS Power Point або інших програм, мають бути виконані з дотриманням таких правил: на одному слайді виводиться одне ключове поняття; цифрові дані подаються у вигляді таблиць, діаграм, графіків; теоретичний матеріал структурується та подається у схемах і організаційних діаграмах. Якщо це текстовий матеріал, то він має бути викладений лаконічно і грамотно. Бажано додати графічні зображення. Ефекти анімації застосовуються для акцентування уваги на певних моментах, поетапного виведення змісту слайда на екран, для демонстрації руху або послідовності дій. Для подання

матеріалу використовується шрифт з мінімальним розміром – 20 пт; фон, колір тексту та діаграм відповідають правилу трьох кольорів та їх відтінків (у презентації використовувати три основні кольори і їх відтінки); недоцільно використовувати занадто яскраві кольори – це заважає сприйняттю матеріалу. Презентація не повинна бути точною копією друкованого/електронного підручника. Всі слайди виконуються в одному шаблоні, який має відповідати змісту презентації [264]. Зразок оформлення презентації наведено на рис. 5.3.

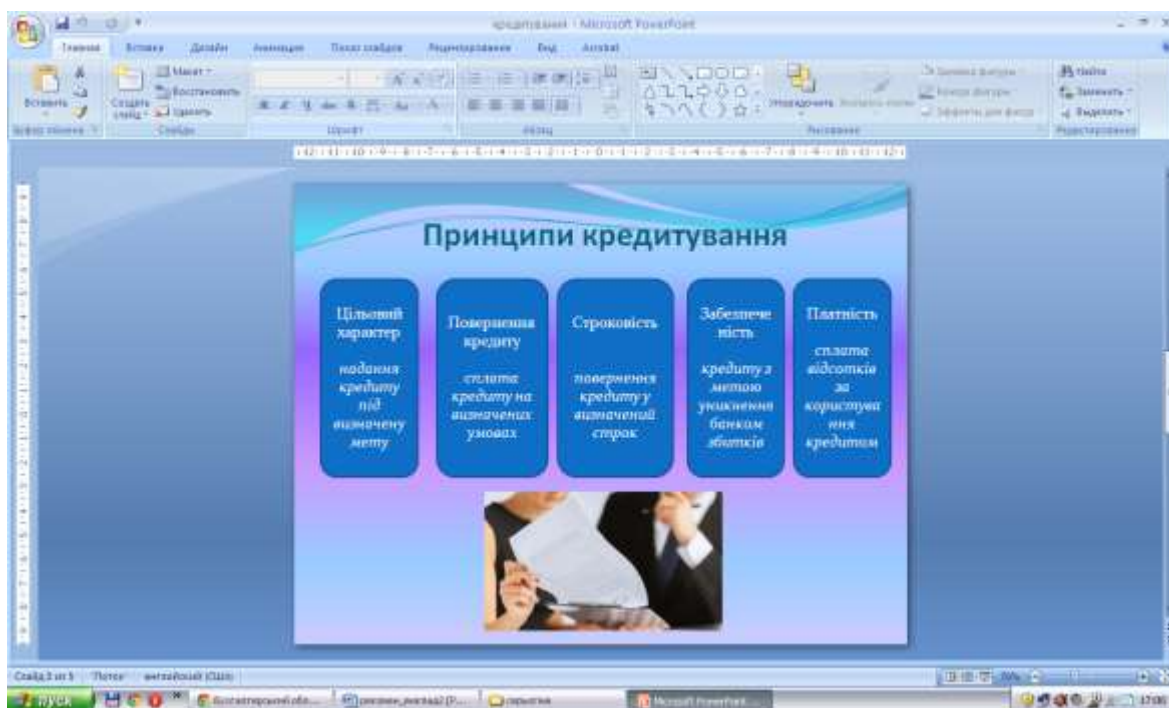


Рис. 5.3. Зразок оформлення презентації з предмету “Кредитування”
Джерело: [219].

Критерії оцінювання. Цей складник ЕНК містить інформацію щодо системи поточного і підсумкового оцінювання навчальних досягнень слухачів з предмету загалом, може містити розподіл балів/відсотків за виконання завдань та відповідно шкалу оцінювання.

Також, за необхідності, додатково (окремими файлами) до теоретичного матеріалу можна додати відеофрагменти, навчальне відео, табличну інформацію у форматі XLS та ін. Доцільним є розміщення відеолекцій (тривалістю 5-10 хв.), де висвітлено основний для засвоєння

матеріал.

Практичні/лабораторні заняття/роботи. До всіх лабораторно-практичних занять, передбачених навчальним планом, розробляються завдання у вигляді окремих ресурсів або окремих варіантів завдань.

Лабораторно-практичне завдання має включати: мету і план (за необхідності) заняття; методичні рекомендації щодо його виконання; зміст завдання; форму подання результатів виконання (електронний документ, текстове повідомлення, подання паперового звіту чи усна відповідь); інформацію про терміни виконання завдання; критерії оцінювання (за необхідності). Бажано розмістити електронний лабораторний практикум у вигляді інтерактивної демонстраційної моделі природних і штучних об'єктів, процесів та їх властивостей із застосуванням засобів комп'ютерної візуалізації [299]. Лабораторні роботи, для виконання яких необхідне спеціальне обладнання та реальні об'єкти, виконуються в аудиторних умовах, про що зазначається при формулюванні завдання. Результати виконання лабораторної/практичної роботи можна надсилати викладачеві в електронній формі на сервер електронних курсів у вигляді повідомлень, подавати у паперовій формі або усно. Після перевірки та оцінювання виконаних завдань викладач має виставити оцінку/бали до електронного журналу.

Допоміжні матеріали (таблиці, схеми, текстові матеріали, завдання для самостійного опрацювання та ін.), до яких слухачі можуть звертатись при виконанні планових навчальних завдань чи за власною ініціативою, можуть подаватись у вигляді гіперпосилань на файли різних форматів. Може бути розміщено додатковий теоретичний матеріал, який рекомендується викладачем для поглиблення вивчення навчального матеріалу.

Матеріали з проведення контрольних заходів призначені для проведення поточного (тематичного) та вихідного (підсумкового) контролю. Контрольні заходи можуть проводитись у вигляді тестування, виконання контрольних робіт та в інших формах з метою поточного оцінювання

засвоєння знань з окремої теми, розділу, предмету; самоконтролю. Результати оцінювання навчальних досягнень кожного слухача автоматично заносяться до електронного журналу після оцінювання.

Комп'ютерне тестування є однією з форм контролю якості знань, яка дозволяє об'єктивно та оперативно перевірити рівень їх засвоєння за мінімальний проміжок часу. *Комп'ютерний тест* – стандартизовані завдання, представлені в електронній формі, призначені для вхідного, проміжного і підсумкового контролю рівня навчальних досягнень, а також самоконтролю та/або такі, що забезпечують вимірювання психофізіологічних і особистісних характеристик випробовуваного, обробка результатів яких здійснюється за допомогою відповідних програм. Структурною одиницею тесту є тестове завдання.

Для проведення тестування необхідно: визначити обсяг матеріалу, знання з якого необхідно перевірити (доцільно перевіряти засвоєння всієї основної частини матеріалу); обрати оптимальну форму тестових завдань та визначитись з їх кількістю та рівнем складності; сформулювати тестові завдання; визначити вагу кожного варіанту запропонованої у тестовому завданні відповіді – сума оцінок з усіх варіантів правильних відповідей має складати 100%. Так, наприклад, якщо правильних варіантів два, то біля кожного з них має бути оцінка 50%, якщо правильних варіантів три, то оцінка біля кожного – 33,3%. Це дозволить уникнути зарахування випадкової правильної відповіді та врахувати частково правильні відповіді, надані слухачем); визначитись з кількістю спроб проходження тесту, передбачити випадковий порядок запитань та відповідей під час розміщення на платформі.

Кожне тестове завдання (або тест взагалі за умови тестових завдань одного типу) має містити інструкцію з тестування. Оформлення інструкції має відрізнятися від основного тексту завдання, наприклад, може бути надрукований іншим шрифтом або виділений активним кольором тощо.

Після закінчення формування тесту доцільно провести його апробацію (пробне тестування) з метою експертного оцінювання щодо відповідності змісту і цілям тестування, проаналізувати його результати, визначити якість тесту, доопрацювати за потреби. Загальна сукупність тестових завдань з різних предметів формує банк тестових завдань. З них можна комбінувати різні групи тестів (поурочні, тематичні, підсумкові тощо) [200; 218].

Розробка електронних освітніх ресурсів є складним, відповідальним і водночас творчим етапом створення цілісного електронного навчального курсу. Важливу роль при цьому відіграє готовність викладача до такої роботи, а саме наявність професійних компетенцій, розуміння технологій та засобів дистанційного навчання, здатність до інтерактивної взаємодії тощо. Автором дослідження розроблено навчально-тематичний план і програму, за яким на базі ІПК ДСЗУ здійснено підвищення кваліфікації педагогічних працівників ЦПТО ДСЗ з питань організації дистанційного навчання в навчальних закладах служби зайнятості (додаток Е).

ЕНК потребують перевірки та апробації з метою приведення їх до структурно-логічної схеми викладання, перевірки тестових завдань, напрацювання оптимальної їх сукупності для забезпечення варіативності, своєчасного оновлення навчального матеріалу у зв'язку із змінами нормативної бази, виникненням нових технологій виробництва тощо.

Також важливою складовою ефективності засвоєння матеріалу є забезпечення інтерактивної взаємодії слухача і викладача у синхронному режимі, коли суб'єкти навчання одночасно перебувають у веб-середовищі (чат, аудіо-, відеоконференції, соціальні мережі тощо). Таким чином вирішується питання ідентифікації учасників дистанційного навчання, контроль за особистим виконанням ними завдань та проходження контрольних заходів, які передбачені під час навчання, у режимі реального часу.

Висновки до розділу 5

У контексті підвищення рівня інституційної спроможності органів публічної влади у сфері зайнятості населення, обґрунтовано доцільність повернення державній службі зайнятості статусу центрального органу виконавчої влади, а її посадовим особам – статусу державних службовців.

Запропоновано перспективні напрями розвитку ЦПТО ДСЗ як інституцій розвитку кар'єри та освіти дорослих: подальше впровадження андрагогічної моделі організації професійного навчання з використанням нових форм та методів навчання; поширення практики впровадження елементів дуальної форми навчання, основним завданням якого є усунення недоліків традиційних форм і методів навчання кваліфікованих робітників, подолання розриву між теорією і практикою, освітою й виробництвом, та підвищення якості підготовки кваліфікованих кадрів із урахуванням вимог роботодавців; адресність та персоніфікація роботи зі слухачами центрів професійно-технічної освіти як клієнтами служби зайнятості; широке застосування технологій дистанційного навчання; посилення співпраці з роботодавцями; поширення практики інклюзивного навчання; упровадження гнучкої педагогічної технології організації процесу навчання безробітних осіб у вигляді модульної системи професійно-технічного навчання; підтвердження результатів неформального професійного навчання; розвиток психологічних служб, інформаційно-консультаційних центрів у структурі ЦПТО ДСЗ.

Доведено доцільність та запропоновано напрями можливого використання кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу ДСЗ. Запропоновано алгоритм професійного відбору фахівців служби зайнятості, що передбачає: підготовчий етап; безпосередню процедуру професійного відбору фахівців; комплексну оцінку кандидатів за рейтингом; висновок кадрової комісії; затвердження на посаді в рамках чинного

законодавства. Встановлено необхідність професійної та соціально-психологічної адаптації новоприйнятих працівників ЦЗ.

Обґрунтовано доцільність застосування андрагогічних принципів взаємодії з клієнтом фахівцями ЦЗ, їх філій, а також педагогічними працівниками центрів професійно-технічної освіти під час: проведення інформаційно-роз'яснювальних, профорієнтаційних та консультаційних групових та індивідуальних заходів; надання безробітним особам знань з питань організації підприємницької діяльності; навчання безробітних громадян за направленням ЦЗ в умовах виробництва (на базі ПОУ); професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації безробітних.

Запропоновано алгоритм побудови навчального процесу, сформованого відповідно до циклічної моделі організації процесу навчання дорослих і засвоєння людиною нової інформації Д. Колба. Наведено пропозиції щодо організації вебінару як технології навчального співробітництва.

З метою удосконалення надання послуг з підвищення конкурентоспроможності шукачів роботи на ринку праці, розроблено рекомендації щодо організації дистанційного навчання безробітних, використання для опанування слухачами навчального матеріалу різнотипних інформаційних ресурсів (текст, відео, анімація, презентація, електронний посібник), які в сукупності формують електронний навчальний курс.

Основні положення, результати і висновки четвертого розділу дисертації опубліковано у працях [341; 372; 374; 377; 390; 392; 395; 396; 398; 400; 407].

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі здійснено розв'язання актуальної наукової проблеми в галузі науки державного управління щодо теоретико-методологічного та науково-практичного обґрунтування напрямів удосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні. Реалізовані мета та завдання дають підстави зробити такі висновки й запропонувати рекомендації щодо використання результатів дослідження.

1. Узагальнення теоретичних засад сервісно-орієнтованої державної політики дозволило з'ясувати пріоритетність ідеї сервісної спрямованості як основи трансформації системи державного управління, ключової передумови ефективної діяльності системи органів публічної влади, що ґрунтується на зміні взаємовідносин громадянина та держави. З'ясовано, що ключові принципи сервісно-орієнтованої державної політики пов'язуються зі зміною ролі громадянського суспільства та окремого громадянина у державному управлінні, посиленням залученості громадян, а також спрямовані на забезпечення потреб громадян, підвищення якості послуг, зручності їх отримання та своєчасності. Доцільність застосування такого підходу та практичної реалізації зазначених принципів у процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення визначається потребою підвищення якості соціальних послуг зі сприяння зайнятості населення, захисту від безробіття, необхідністю застосування персоніфікованого, клієнто-орієнтованого підходу в процесі їх надання.

Застосовуючи теорії контракціонізму та клієнтизму, доведено деструктивність клієнтизму у взаємовідносинах органів публічної влади та громадян, обґрунтовано необхідність застосування концепції суспільного договору (соціального контракту) задля практичної реалізації ідеології сервісної

держави. Обґрунтовано необхідність застосування принципово нових технологій та методів сервісної діяльності державних інституцій, спрямованих на запобігання довготривалому безробіттю, зміни філософії надання послуг, розширення спектру заходів взаємодії з безробітним населенням з урахуванням їх індивідуальних характеристик, мотивації та потенціалу до працевлаштування.

Аналіз стану наукової розробленості досліджуваної проблеми на основі міждисциплінарного підходу засвідчив, що поза увагою дослідників залишився її цілісний розгляд – доведено необхідність комплексного підходу до вивчення питання формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні, зокрема щодо нормативно-правового, організаційного, інституційного, ресурсного забезпечення.

2. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, зокрема міжнародні документи, у результаті чого виявлено потребу в подальшій імплементації положень конвенцій Міжнародної організації праці у вітчизняне трудове законодавство, а також виконання зобов'язань вже ратифікованих конвенцій. Посилення сервісної складової у виробленні державної політики зайнятості потребує збільшення частки активних заходів сприяння зайнятості (організації професійного навчання, профорієнтації, оплачуваних громадських робіт), у порівнянні з пасивними (реєстрація та облік безробітних громадян, виплата допомоги по безробіттю). Аналіз положень міжнародних документів, що містять вимоги до організації діяльності служб зайнятості, свідчить про поширення практики встановлення вимог щодо кадрового забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, зокрема щодо цифрових компетенцій осіб, які надають послуги з професійної орієнтації та кар'єрного консультування. З'ясовано, що вітчизняне законодавство потребує подальшого приведення у відповідність з міжнародними трудовими стандартами.

У результаті порівняльного аналізу положень основних законодавчих актів та підзаконних документів, що регулюють відносини в частині інституційного забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні, виявлено юридичну колізію стосовно визначення статусу державного органу, який здійснює реалізацію політики зайнятості безпосередньо та через територіальні підрозділи. З'ясовано, що на практиці діють норми нижчого за своєю юридичною силою підзаконного акту. Подальша розбудова державної служби зайнятості як системи державних сервісних установ, посилення її інституційної спроможності потребують, у першу чергу, визначення юридичного статусу, окреслення чіткого кола її завдань та пріоритетів розвитку.

3. Систематизовано та розвинено понятійно-категорійний апарат науки державного управління щодо формування та реалізації сервісної-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення. До наукового обігу введено поняття: “сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення”; “державна сервісна інституція у сфері зайнятості населення” та “мультисервісна діяльність у сфері зайнятості населення”. Під першим розуміється цілеспрямована діяльність органів публічної влади у вигляді сукупності конкретних дій (чи утримання від них) та сукупність механізмів, засобів, інструментарію прямого і непрямого впливу з метою створення умов для забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості і соціального захисту в разі настання безробіття. Запропоновані автором дефініції “активна сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення” та “пасивна сервісно-орієнтована державна політика зайнятості у сфері зайнятості населення” як похідні від економічних категорій “активна політика зайнятості” та “пасивна політика зайнятості”, на відміну від останніх, розглядаються у роботі не через соціально-економічну роль у вирівнюванні попиту на трудові ресурси та їх пропозиції (активна) та усуненні матеріальних наслідків безробіття (пасивна), а через сукупність клієнто-орієнтованих заходів

з надання послуг щодо інтеграції безробітних осіб до ринку праці (активна) та їх підтримки (пасивна).

Під поняттям “державної сервісної інституції у сфері зайнятості населення” розглядається у роботі державна установа чи система державних установ, які безпосередньо виконують завдання з реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення. “Мультисервісна діяльність у сфері зайнятості населення” – діяльність з надання послуг різного функціонального спрямування (одночасно), що передбачає реалізацію комплексу заходів, зокрема превентивних, спрямованих на надання допомоги особам, які перебувають у пошуку роботи та на реалізацію державних гарантій соціального захисту громадян від безробіття.

На прикладі послуги державної служби зайнятості з організації професійного навчання безробітних продемонстровано мультисервісний характер діяльності державних сервісних інституцій у сфері зайнятості населення. Як освітня послуга, професійне навчання безробітних спрямоване на набуття або вдосконалення особою професійних знань, умінь та навичок, підвищення рівня професійної кваліфікації задля подальшого працевлаштування. Як соціальна послуга – забезпечує соціалізацію (ресоціалізацію) особистості, інтеграцію в суспільство. З точки зору економічного ефекту послуги, результатом є залучення до виробничої сфери через залучення (повернення) особи до трудової діяльності, вплив на економічний розвиток країни. Психологічний ефект реалізується через психологічну підтримку особи, яка набуває нові знання, вміння та навички і, відповідно, стає більш конкурентоспроможною на ринку праці. Доведено взаємозв'язок складових мультисервісної діяльності у сфері зайнятості населення.

4. Виявлено тенденції розвитку складових цифрової економіки та суспільства в контексті сервісної спрямованості державної політики у сфері зайнятості населення. Серед ключових економічних тенденцій, які впливають

на формування політики та вибір відповідного інструментарію її реалізації виокремлено: розвиток шерингової економіки (sharing economy) та циркулярної економіки або економіки замкненого циклу (circular economy) – зміна підходів до споживання та виробництва продукції обумовлює трансформацію професійно-кваліфікаційної структури зайнятих громадян; розвиток гіг-економіки або фріланс-економіки (gig economy) передбачає поширення фрілансу як виду трудової діяльності (зайнятості) на ринку товарів та послуг, що характеризується самостійністю вибору форм та місця її реалізації і низьким ступенем залежності від роботодавця. Явища економічної спеціалізації та територіального поділу праці посилюють вплив на сферу зайнятості та передбачають розподіл між країнами щодо виробництва продукції, обладнання чи техніки – поширюється вузька спеціалізація виробництва та, одночасно, зростають вимоги до шукачів роботи щодо уміння працювати в мультикультурному та багатомовному робочому середовищі. Розвиток цифрових технологій, роботизації виробничих процесів, зокрема штучного інтелекту обумовлюють створення абсолютно нового робочого середовища, сприяючи появі нових видів та форм зайнятості на ринку праці, забезпечуючи можливість віддаленої роботи, часткової зайнятості тощо. Одночасно, суттєво змінюються вимоги до рівня професійної кваліфікації робочої сили, до знань, умінь та навичок шукачів роботи.

Результати аналізу ключових стратегічних напрямків розвитку цифрової економіки в європейських країнах засвідчили про пріоритетність принципів сервісної спрямованості у виробленні державної політики, а цифровізація в публічному врядуванні стає одним з основних інструментів управління взаємовідносинами зі споживачами послуг, сприяє кращому розумінню та ефективному забезпеченню їх потреб, підвищенню якості послуг у сфері зайнятості населення.

На основі аналізу звітів Європейської комісії щодо цифрового прогресу країн Європейського Союзу виявлено посилення вимог держави, що

виявляється у розробленні стандартів цифровізації послуг, формуванні вимог до електронних державних сервісів, порядку їх створення та функціонування. Відбувається зростання ролі особистості публічного службовця, включаючи не лише професійні, а й особисті якості, систему цінностей та мотивацію.

5. Стратегічні пріоритети та основні завдання реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні обумовлені необхідністю: прискорення економічного зростання та залучення інвестицій; підвищення конкурентоспроможності та ефективності відповідного сектору цифрової економіки; модернізації виробництва, забезпечення його високотехнологічності; реалізації людських ресурсів у нових суспільних умовах; запровадження механізмів стимулювання комплексного регіонального розвитку.

Дослідження досвіду розвинених країн світу засвідчило про збереження тенденцій застосування “активних” програм запобігання довготривалому безробіттю, профілювання, а також використання персоніфікованого, клієнто-орієнтованого підходу в роботі з безробітними. Доведено, що в умовах розвитку цифрового суспільства України пріоритетними напрямками реалізації активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення мають стати професійна орієнтація, кар’єрне консультування – з точки зору узгодження професійних інтересів і можливостей людини зі швидкозмінюваними вимогами цифровізації економіки та суспільства, а також професійне навчання, перенавчання (*retraining, reskilling, upskilling*) – з точки зору наближення рівня професійної підготовки шукачів роботи до нових вимог ринку праці.

З’ясовано, що ключовими передумовами модернізації, створення соціальної сервісної служби у сфері зайнятості населення є формування системи оперативного реагування на потреби клієнтів з числа безробітних та шукачів роботи щодо їх працевлаштування, розвитку професійної кар’єри, а також посилення співпраці з роботодавцями, зокрема щодо якісного та

швидкого добору кваліфікованих працівників. Підвищення якості надання управлінських послуг повинно ґрунтуватися на інноваційних технологіях та цифровому інструментарії сервісної діяльності, включаючи: профілювання клієнтів, надання послуг за принципом кейс-менеджменту, цифровізацію інформаційно-консультаційних та профорієнтаційних послуг тощо.

б. Визначено базові механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення:

– *нормативно-правовий механізм* ґрунтується на положеннях міжнародних (конвенцій та рекомендацій Міжнародної організації праці) і національних (зокрема, Законів України “Про зайнятість населення” та “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття”, підзаконних правових актів) документів і передбачає доповнення та оновлення окремих із них, зокрема потребує приведення у відповідність до вимог законодавства України “Про зайнятість населення” Положення про державну службу зайнятості у частині визначення статусу та місії державної служби зайнятості України, її територіальних органів;

– *організаційний механізм*, як сукупність важелів, способів, форм та методів організуючого цілеспрямованого впливу, передбачає зміну пріоритетів у напрямку активної сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, тобто реалізацію заходів, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності робочої сили, урегулювання співвідношення попиту та пропозиції робочої сили, впровадження інноваційних технологій сервісної діяльності та методів роботи державної служби зайнятості (цифровізацію надання послуг; розроблення єдиної платформи надання послуг у сфері зайнятості населення; здійснення дистанційного навчання безробітних осіб; персоніфікований підхід, профілювання клієнтів; здійснення соціального супроводу та психологічної підтримки безробітних осіб);

– *інституційний механізм* пов’язується з підвищенням рівня організаційної спроможності відповідних сервісних інституцій, які реалізують державну

політику у сфері зайнятості населення, їх ролі у системі органів публічної влади в Україні, зокрема кадровим забезпеченням діяльності центрів зайнятості;

– *ресурсний механізм* ґрунтується на сукупності відповідних ресурсів, необхідних для формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, включає цифровий інструментарій надання послуг та створення системи отримання об'єктивної інформації про ситуацію на ринку праці, потреби виробництва, запити отримувачів послуг.

7. Розроблено модель формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України, що враховує світові соціально-економічні тенденції та має на меті стійке економічне зростання шляхом створення умов для підвищення рівня повної, продуктивної, вільно обраної зайнятості населення, поліпшення соціальної захищеності громадян, які тимчасово перебувають у ситуації безробіття. Реалізація головної мети передбачає удосконалення нормативно-правового, організаційного, інституційного та ресурсного механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення з урахуванням вимог цифровізації економіки та розвитку цифрового суспільства.

Технологічне підґрунтя запропонованої моделі базується на вдосконаленні єдиної технології надання послуг у сфері зайнятості з упровадженням в практику діяльності центрів зайнятості інноваційних технологій сервісної діяльності та одночасним забезпеченням можливості врахування регіональної специфіки ринків праці, оптимізації алгоритму дій та виконання функцій надавачів послуг з використанням контенту та цифрових сервісів єдиної інформаційно-аналітичної системи, яка уможливорює об'єктивний аналіз та прогноз попиту та пропозиції на робочу силу, інформування населення та органи публічної влади про стан ринку праці тощо.

8. Запропоновано інноваційний інструментарій сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення. Профілювання клієнтів та соціальний

супровід за підходом кейс-менеджменту розглядаються як сучасні технології сервісної діяльності у сфері зайнятості населення та ефективний інструментарій практичної реалізації сервісно-орієнтованого підходу. Профілювання безробітних розглядається як захід, спрямований на зниження рівня довготривалого безробіття, запобігання його поширенню та полягає у розподіленні безробітних осіб на групи з урахуванням чинників ризику тривалого безробіття, на основі індивідуальних характеристик особи, її трудового потенціалу. Основне завдання – якомога раніше виявити осіб з високим ризиком довготривалого безробіття і підібрати для них спеціальні програми, заходи реалізації активної політики зайнятості з урахування ситуації на локальному (місцевому) ринку праці.

Соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту передбачає практичну реалізацію персоніфікованого підходу до клієнтів у процесі взаємодії з ними спеціаліста центру зайнятості, що включає оцінювання ситуації безробітної особи з урахуванням усіх чинників впливу для подальшого розроблення індивідуального плану роботи. Особливість соціального супроводу за підходом кейс-менеджменту як інноваційної технології сервісної діяльності полягає в тому, що безробітній особі надаються не лише послуги зі сприяння у працевлаштуванні, а й допомога у вирішенні проблем, що стоять на заваді. При цьому вирішення окремих проблем соціального характеру може потребувати залучення фахівців інших установ, органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

9. Обґрунтовано напрями удосконалення механізмів формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України, які покладено в основу запропонованої автором моделі, зокрема нормативно-правового механізму (шляхом внесення змін до Положення про державну службу зайнятості, Регламенту роботи центрів зайнятості, Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих

безробітних) щодо застосування інноваційних технологій сервісної діяльності двох типів: тих, які безпосередньо пов'язані з цифровізацією послуг (електронне надання послуг клієнтам державної служби зайнятості: роботодавцям та шукачам роботи; розроблення єдиної платформи надання послуг у сфері зайнятості населення; здійснення дистанційного навчання безробітних осіб) та тих, які не передбачають обов'язкового застосування сучасних цифрових технологій (профілювання клієнтів; здійснення соціального супроводу та психологічної підтримки клієнтів). У контексті розвитку організаційного механізму з урахуванням досвіду розвинених країн світу доведено необхідність широкого застосування консультування та допомоги в пошуку роботи із застосуванням персоніфікованого підходу до клієнтів, обґрунтовано пріоритетність заходів активної політики з професійного навчання, стимулювання роботодавців до працевлаштування шукачів роботи, стимулювання підприємницької ініціативи та самозайнятості населення. У контексті вдосконалення інституційного механізму обґрунтовано доцільність розширення та вдосконалення мережі навчальних центрів для навчання дорослих осіб з числа безробітних з огляду на стрімку зміну виробничих технологій, зростання вимог ринку праці та необхідність розбудови та розвитку національної системи перекваліфікації, зокрема підвищення рівня цифрової компетентності шукачів роботи. Обґрунтовано пріоритетну роль кадрового забезпечення реалізації сервісно-орієнтованої політики у сфері зайнятості населення (у контексті вдосконалення як інституційного, так і ресурсного механізмів). Розроблено алгоритм професійного відбору фахівців центрів зайнятості з урахуванням встановлених вимог до їх знань, умінь, навичок та особистих якостей. Обґрунтовано доцільність та розкрито особливості застосування кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу державної служби зайнятості України.

10. Розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення в умовах розвитку

цифрового суспільства України. Запропоновано Державному центру зайнятості передбачити включення до функціоналу працівників базових центрів зайнятості послуги з соціального супроводу та психологічної підтримки. Надання послуги з соціального супроводу може здійснюватися особистими консультантами з працевлаштування та із взаємодії з роботодавцями і передбачати їх участь у реалізації комплексу заходів, спрямованих на підтримку активної професійної діяльності, а також на створення умов для запобігання негативних наслідків у разі втрати роботи клієнтом. Соціальний супровід може включати елементи навчання та розвитку професійних і особистих якостей клієнта, підвищення його соціального статусу, вирішувати завдання адаптації клієнта, реабілітації та виведення з кризових ситуацій, соціалізації/ресоціалізації, самореалізації, підвищення соціального статусу в суспільстві. Для соціально-вразливих категорій клієнтів – сприяння в рівному конкуруванні у професійній сфері. Послуги з психологічної підтримки може надавати профконсультант, встановлюючи довірливі відносини з клієнтом, проявляючи зацікавленість до його проблем, концентруючи увагу на його позитивних рисах та перевагах у конкурентному середовищі на ринку праці. Зазначені послуги включають організацію та проведення тематичних тренінгів, надання індивідуальних консультацій із залученням волонтерських та інших громадських організацій, які опікуються проблемами конкретних категорій населення.

Наведено пропозиції центрам зайнятості та профільним навчальним закладам щодо використання цифрових технологій для удосконалення професійного навчання безробітних осіб з метою підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці. На основі циклічної моделі навчання дорослих Д. Колба запропоновано алгоритм побудови навчального процесу безробітних за направленням державної служби зайнятості. Розроблено рекомендації щодо організації дистанційного навчання безробітних, використання цифрових сервісів, зокрема платформ дистанційного навчання, створення електронних навчальних курсів. Наведено пропозиції щодо

організації вебінару як технології навчального співробітництва у системі професійного навчання безробітних осіб – шукачів роботи.

Науково-обґрунтовані у дисертації концептуальні підходи щодо формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення є підґрунтям не лише для опрацювання нових форм, методів, активних програм та заходів її реалізації, а й для подальшого розроблення механізмів реалізації сервісної діяльності органів публічної влади в умовах розвитку цифрового суспільства України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авдєєв Л. Г. Методичні рекомендації щодо підбору претендентів на вакантні посади у державній службі зайнятості / Л. Г. Авдєєв. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2005. – 26 с.
2. Авер'янов В. Б. Концептуальні засади реформування органів виконавчої влади України з урахуванням європейських принципів та стандартів належного урядування (“good governance”) / В. Б. Авер'янов, В. А. Дерещ, А. А. Пухтецька // Форум права. – 2006. – № 2. – С. 4–12.
3. Акмалов Р. Создание тренинга – цикл Колба [Электронный ресурс] / Р. Акмалов. – Режим доступа: <http://akmalov.ru/esli-vyi-hotite-obuchat-lyudej/kak-sozdat-sobstvennyij-trening-i-obuchat-lyudej/sozдание-treninga-czikl-kolba.html>.
4. Алексєєва С. В. Сучасні методики визначення професійної придатності майбутніх фахівців / С. В. Алексєєва // Неперерв. проф. освіта: теорія і практика. – 2012. – № 1/2. – С. 62–67.
5. Аналітична та статистична інформація державної служби зайнятості України [Електронний ресурс] // Ринок праці України у 2017 році : зб. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/68>.
6. Андрагогічні засади професійного навчання безробітних : кол. монографія / за заг. ред. Л. М. Капченка. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2013. – 124 с.
7. Андріяш В. І. Державна політика: концептуальні аспекти визначення [Електронний ресурс] / В. І. Андріяш // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. – № 9. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_9_6.
8. Базарова Г. Т. Особенности обучения взрослых / Г. Т. Базарова // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 2. – С. 42–48.
9. Бакуменко В. Д. До питання аналізу процесів самоорганізації в соціальних системах / В. Д. Бакуменко, О. В. Червякова // Актуальні

проблеми державного управління. – 2012. – Вип. 1. – С. 162–166.

10. Бакуменко В. Д. До питання методологічного обґрунтування процесу управління в соціальних системах / В. Д. Бакуменко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. Серія : Управління. – 2010. – Вип. 1. – С. 7–12.

11. Бакуменко В. Д. Методологічний підхід до аналізу процесів соціалізації в соціальних системах / В. Д. Бакуменко, О. В. Червякова // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. Серія : Управління. – 2012. – Вип. 3. – С. 6–15.

12. Бакуменко В. Д. Парадигма інноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління / В. Д. Бакуменко, С. А. Попов // Ефективність державного управління. – 2015. – Вип. 43. – С. 21–28.

13. Бакуменко В. Проблеми та рекомендації щодо вдосконалення випереджаючого державного управління в Україні / В. Бакуменко, В. Галушка // Актуальні проблеми державного управління. – 2018. – Вип. 2. – С. 55–60.

14. Бакуменко В. Д. Теоретичні та організаційні засади державного управління : навч. посіб. / В. Д. Бакуменко, П. І. Надолішній. – Київ : Міленіум, 2003. – 256 с.

15. Бандур С. І. Проблеми трудових ресурсного забезпечення інноваційного напрямку розвитку України / С. І. Бандур // Ринок праці та зайнятість населення. – 2012. – № 1. – С. 49–52.

16. Бандур С. І. Розвиток соціально-трудових відносин як передумова досягнення продуктивної зайнятості населення / С. І. Бандур // Ринок праці та зайнятість населення. – 2014. – № 1. – С. 8–13.

17. Бандур С. І. Стратегічні імперативи розвитку трудового потенціалу України / С. І. Бандур // Ринок праці та зайнятість населення. – 2013. – № 1. – С. 5–9.

18. Баришніков В. М. Працівники державної служби зайнятості як суб'єкти, на яких поширюється дія Закону України “Про запобігання

корупції” / В. М. Барішніков // Ринок праці та зайнятість населення. – 2015. – № 3. – С. 62–66.

19. Барлоу Джон Перри. Киберноміка: к теорії інформаційної економіки [Електронний ресурс] / Джон Перри Барлоу ; пер. Елени Вагнер. – Режим доступу: www.20khvylyn.com
<http://www.20khvylyn.com/next/economy/cybernomics.html>.

20. Баскаков А. Я. Методологія наукового дослідження : учеб. посібник / А. Я. Баскаков, Н. В. Туленков. – 2-е изд., испр. – Київ : МАУП, 2004. – 216 с.

21. Биркович Т. І. Вплив трансформаційних процесів у державі на формування принципів державного регулювання соціально-культурного розвитку / Т. І. Биркович // Інвестиції: практика та досвід. – 2018. – № 3. – С. 86–89.

22. Бідюк Н. М. Професійне навчання безробітних у США: теорія і практика : [монографія] / Н. М. Бідюк ; ред. Н. Г. Ничкало ; АПН України, Ін-т пед. освіти і освіти дорослих. – Хмельницький : ХмЦНТЕУ, 2009. – 541 с.

23. Білінська М. М. Розвиток партнерських відносин між органами державної влади і громадянами: актуальні проблеми / М. М. Білінська // Університетські наукові записки. – 2012. – № 2. – С. 30–35.

24. Білоус О. Ю. Конвенції Міжнародної організації праці як джерела трудового права України : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.05 / Білоус Олена Юріївна. – Одеса, 2017. – 195 с.

25. Богиня Д. П. Основи економіки праці : навч. посіб. / Д. П. Богиня, О. А. Грішова. – Київ : Знання-Прес, 2002. – 313 с.

26. Бойко А. Н. Профессиональное обучение персонала – основной фактор стимулирования мирового инновационного развития / А. Н. Бойко // Сучасні питання економіки і права. – 2012. – Вип. 1. – С. 80–84.

27. Борисенко О. П. Інформаційне забезпечення спеціальних механізмів державного регулювання зовнішньоекономічної діяльності /

О. П. Борисенко // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу “Києво-Могилянська академія”]. Сер. : Державне управління. – 2012. – Т. 194, Вип. 182. – С. 75–80.

28. Борисовська Ю. О. Аналіз сучасних платформ дистанційного навчання / Ю. О. Борисовська, О. С. Козлова, О. А. Лисенко // Вісн. ХНТУ. – 2010. – № 2(38). – С. 491–496.

29. Борімчук М. Ю. Основні напрями аналізу ефективності служб зайнятості європейських країн / М. Ю. Борімчук // Ринок праці та зайнятість населення. – 2014. – № 2. – С. 51–54.

30. Бріньолфссон Ерік. Друга епоха машин: робота, прогрес та процвітання в часи надзвичайних технологій : [пер. з англ.] / Ерік Бріньолфссон, Ендрю Макафі. – Київ : К. Fund, 2016. – 236 с.

31. Бюджет Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування на випадок безробіття на 2017 рік [Електронний ресурс] : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 1 берез. 2017 р. № 102. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/102-2017-п>.

32. Бюджет Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття на 2018 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/54-2018-п>.

33. Бьюкенен Дж. Конституция экономической политики [Электронный ресурс] / Дж. Бьюкенен. – Режим доступа: http://www.lukyanyenko.at.ua/_ld/1/114____.pdf.

34. Валевський О. Л. Державна політика в Україні: методологія аналізу, стратегія, механізми впровадження : [монографія] / О. Л. Валевський. – Київ : НІСД, 2001. – 242 с.

35. Ванкевич Е. В. Профилирование безработных граждан как эффективный инструмент предупреждения длительной безработицы в Беларуси / Е. В. Ванкевич, Е. Н. Коробова // Белорусский экономический журнал : ежекв. науч.-практ. журн. – 2007. – № 1. – С. 110–120.

36. Васильєва В. П. Організація надання соціальних послуг людям з інвалідністю центрами зайнятості Рівненської області / В. П. Васильєва // Ринок праці та зайнятість населення. – 2012. – № 4. – С. 53–56.

37. Васильєв О. С. Концептуалізація поняття “державна політика”: сучасне розуміння [Електронний ресурс] / О. С. Васильєв // Державне будівництво. – 2014. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2014_1_7.

38. Васильченко В. С. Державне регулювання зайнятості : [навч. посіб.] / В. С. Васильченко. – Київ : КНЕУ, 2003. – 252 с.

39. В Давосе придумали альтернативу показателю ВВП. И кто теперь мировой лидер? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://meduza.io/cards/v-davose-pridumali-alternativupokazatelyu-vvp-i-kto-terer-mirovoylider?utm_source=facebook&utm_medium=main.

40. Види послуг, які надає роботодавцям державна служба зайнятості : Інформація з офіційного web-сайту державної служби зайнятості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dcz.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10798741&cat_id=5769278

41. Волярська О. С. Педагогічні аспекти дистанційного навчання слухачів центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості [Електронний ресурс] / О. С. Волярська // Молодий вчений. – 2014. – № 10(13)(2). – С. 75–78. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_10\(13\)\(2\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_10(13)(2)_18).

42. Волярська О. С. Підвищення професійної компетентності зареєстрованих безробітних засобами дистанційного навчання / О. С. Волярська // Педагогічний процес: теорія і практика. – 2014. – Вип. 4. – С. 54–59.

43. Волярська О. С. Професійна підготовка зареєстрованих безробітних: технологічний підхід / О. С. Волярська // Ринок праці та зайнятість населення. – 2014. – № 4. – С. 43–44.

44. Воротін В. Є. Державна політика у сфері соціального захисту населення в Україні / В. Є. Воротін, Р. Є. Демчак // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. Серія : Управління. – 2014. – Вип. 3. – С. 24–31.

45. Воротін В. Є. Соціальний захист населення як об'єкт державного регулювання та управління в Україні / В. Є. Воротін, Р. Є. Демчак // Теоретичні та прикладні питання економіки. – 2014. – Вип. 2. – С. 14–21.

46. Воротін В. Є. Соціальний захист населення як об'єкт державного управління в конкурентоспроможній економіці України / В. Є. Воротін, Р. Є. Демчак // Теоретичні та прикладні питання економіки. – 2012. – Вип. 27(1). – С. 120–126.

47. Впровадження механізму поетапного професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості : аналіт. записка / [Джинчарадзе Н. Г., Турбан В. В., Савченко Н. В., Ортікова Н. В., Літвінчук Л. Й., Балашова Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 18 с.

48. Вчимося навчати : зб. матеріалів методичної майстерні. – Івано-Франківськ : Вид-во “Лілея-Н.В”. – 2013. – 120 с.

49. Гарантований мінімум (матеріал з Вікіпедії) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Гарантований_мінімум.

50. Герасимова К. Господин Кейс. Как провести ситуационное интервью [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.rabota.ru/rabotodateljam/podbor_personala/gospodin_kejs.html.

51. Глобальна економіка ХХІ століття: людський вимір : [монографія] / Д. Г. Лук'яненко, А. М. Поручник, А. М. Колот та ін. – Київ : КНЕУ, 2008. – 420 с.

52. Гнибіденко І. Ф. Зайнятість як соціальна складова економічного розвитку держави / І. Ф. Гнибіденко // Ринок праці та зайнятість населення. – 2008. – № 1. – С. 7–9.

53. Гнибіденко І. Ф. Соціально-економічні проблеми реформування

оплати праці / І. Ф. Гнибіденко // Соціально-трудові відносини: теорія та практика. – 2015. – № 2. – С. 87–91.

54. Горбаль Г. М. Соціальні послуги служби зайнятості: повернення людей до продуктивної праці / Г. М. Горбаль // Ринок праці та зайнятість населення. – 2013. – № 1. – С. 57–59.

55. Горюнов Н. Социальное партнерство на рынке труда / Н. Горюнов // Человеческие ресурсы. – 2005. – № 2. – С. 22–26.

56. Господарський кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

57. Гошовська В. А. Підвищення рівня професійної компетентності в системі державного управління – шлях до формування еліти українського суспільства / В. А. Гошовська // Аналітика і влада. – 2012. – № 6. – С. 21–25.

58. Гребенькова Г. В. Кейс-метод у професійному навчанні [Електронний ресурс] / Г. В. Гребенькова. – Режим доступу: www.nmc.od.ua/wp-content/uploads/2011/01/Grebenkova_keys.doc.

59. Грекова М. Поняття та зміст міжнародно-правового регулювання відносин у сфері праці / М. Грекова // Юридична Україна. – 2012. – № 11. – С. 110–114.

60. Гринців М. В. Психологічні особливості професійної адаптації молоді / М. В. Гринців // Наук. вісн. Миколаїв. держ. ун-ту імені В. О. Сухомлинського. Сер. : Психологічні науки. – 2012. – Т. 2. – Вип. 9. – С. 54–57.

61. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносини / О. А. Грішнова. – Київ : Знання, 2012. – 559 с.

62. Грішнова О. А. Людський капітал: формування в системі освіти і професійної підготовки / О. А. Грішнова. – Київ : Знання, 2001. – 254 с.

63. Гудзь М. В. Аналіз використання сучасних форм працевлаштування трудових ресурсів у регіоні / М. В. Гудзь // Вісн. Бердян. ун-ту менеджм. і бізнесу. – 2016. – № 4. – С. 106–113.

64. Дацій О. І. Зростання якості життя як критерій дій української

влади в умовах розвитку інформаційного суспільства / О. І. Дацій // Публічне урядування. – 2016. – № 4. – С. 93–100.

65. Дацій О. І. Оцінка рівня реалізації власного потенціалу регіону / О. І. Дацій // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. Серія : Управління. – 2013. – Вип. 3. – С. 336–345.

66. Дворкін Р. Серйозний погляд на права / Р. Дворкін ; пер з англ. А. Фролкін. – Київ : Основи, 2000. – 519 с.

67. Дегтярьова І. О. Державні механізми підвищення конкурентоспроможності регіону : дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / Дегтярьова Ія Олександрівна ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2013. – 489 с.

68. Дем'янчук О. Сутність публічної політики (лекція 1) [Електронний ресурс] / О. Дем'янчук. – Режим доступу: <http://courses.prometheus.org.ua>.

69. Денисова Н. М. Сучасні інформаційні технології у професійному навчанні : наук.-практ. рекомендації / Н. М. Денисова, Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2016. – 18 с.

70. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження в Україні : навч. посіб. / кол. авт. ; за заг. ред. В. Ребкала, В. Тертички. – Київ : Вид-во НАДУ, 2000. – 232 с.

71. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження : метод. рек. / уклад. : О. І. Кілієвич, В. В. Тертичка ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. екон. політики, Каф. держ. політики та упр. політ. процесами. – Київ : НАДУ, 2009. – 86 с.

72. Державна політика : підручник / ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови) [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ : НАДУ, 2014. – 448 с.

73. Державна служба зайнятості як сервісна інституція : наук. доп. / [Джинчарадзе Н. Г., Баришніков В. М., Савченко Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 34 с.

74. Державний перелік професій з підготовки кваліфікованих робітників у професійно-технічних навчальних закладах [Електронний ресурс] : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 11 верес. 2007 р. № 1117. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1117-2007-п>.

75. Державний Стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства соц. політики України від 21 верес. 2016 р. № 1044. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1359-16>.

76. Держслужба зайнятості та Мінсоцполітики обговорили із представниками Європейського інвестиційного банку питання співпраці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/novyna/derzhsluzhba-zaynyatosti-ta-minsocpolityky-obgovoryly-iz-predstavnykamy-evropeyskogo>.

77. Десненко М. І. Професійне навчання безробітних за індивідуальною формою : навч. посіб. / М. І. Десненко. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2012. – 32 с.

78. Дегтяр А. О. Державна інвестиційна політика: проблеми та перспективи розвитку : монографія / А. О. Дегтяр, В. Ю. Степанов, О. О. Губарев ; за заг. ред. А. О. Дегтяра. – Х. : С.А.М., 2013. – 276 с.

79. Дегтяр А. О. Взаємодія органів державної влади з громадськістю: теорія та практика державного управління : монографія / А. О. Дегтяр, А. В. Халецький, С. В. Белай. – Донецьк : Донбас, 2012. – 438 с.

80. Дегтяр О. А. Напрями удосконалення засобів управління соціальним ризиком / О. А. Дегтяр, О. М. Непомнящий // Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління. – 2017. – Вип. 1. – С. 1–9.

81. Джига Т. Реформування сфери надання адміністративних послуг в контексті розбудови “сервісної” держави в Україні / Т. Джига // Актуальні проблеми державного управління. – 2014. – Вип. 3. – С. 70–73.

82. Діяльність державної служби зайнятості у січні-листопаді 2019 року. Аналітична та статистична інформація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/67>.

83. Длугош О. Досвід реформування закордонних служб зайнятості з метою підвищення задоволення клієнтів і забезпечення якості надання послуг / О. Длугош, В. Дмитрієв-Заруденко // Україна: аспекти праці. – 2009. – № 1. – С. 38–42.

84. Довгань Л. А. Клієнтизм / Л. А. Довгань // Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін та ін. – Київ : НАДУ, 2010. – С. 320.

85. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 Соціальні послуги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uazakon.com/big/text798/pg3.htm>.

86. Домбровська С. М. Державне управління освітою в умовах економічної та освітньої глобалізації / С. М. Домбровська // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2011. – Вип. 3 (34). – С. 183–187.

87. Донченко Т. О. Правові основи державного регулювання зайнятості молоді в Україні / Т. О. Донченко // Універ. наук. зап. – 2011. – № 1. – С. 378–383.

88. Дослідження ефективності професійної орієнтації та професійного навчання безробітного населення в Україні: організаційно-правовий та психолого-педагогічний аспекти (III етап) : підсумковий звіт про науково-дослідну роботу. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2007. – 335 с.

89. Дрешпак В. Досвід Фінляндії з упровадження нових он-лайн сервісів для забезпечення участі громадян у публічному управлінні / В. Дрешпак // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали IV наук.-практ. семінару, 30 берез. – 30 квіт. 2016 р.). – Дніпропетровськ : ДРІДУ

НАДУ, 2015. – Режим доступу: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis_seminar_2016/pdf/31.pdf.

90. Дружиніна В. В. Місцевий ринок праці: умови функціонування, методи та способи забезпечення збалансованості : монографія / В. В. Дружиніна ; наук. ред. В. М. Василенко ; НАН України, Ін-т економіко-правових досліджень. – Донецьк : Юго-Восток, 2014. – 366 с.

91. Дуальна освіта (інформація з офіційного Web-сайту Міністерства освіти і науки України) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/profesijno-tehnichna-osvita/dualna-osvita>.

92. Дубич К. В. Механізми державного управління соціальними послугами : зарубіжний досвід та українські реалії : монографія / К. В. Дубич. – Київ : Вид-во НАДУ при Президентові України, 2015. – 386 с.

93. Дяків О.В. Європейський досвід регулювання взаємодії освіти та ринку праці [Електронний ресурс] / О. В. Дяків. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej11/txts/10dovorp.pdf>.

94. Дяків О. В. Механізми регулювання взаємодії освіти та ринку праці: зарубіжний досвід / О. В. Дяків // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2011. – № 3. – С. 264–271.

95. Економіка замкненого циклу: вплив на сферу зайнятості : наук. доп. / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 24 с.

96. Економіка праці та соціально-трудова відносини : підручник / [А. М. Колот, О. А. Грішнова, О. О. Герасименко та ін.] ; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Колота. – Київ : КНЕУ, 2009. – 711 с.

97. Електронна черга державної служби зайнятості України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/ERecption/#/about>.

98. Електронний кабінет роботодавця – сучасний сервіс служби зайнятості [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://rov.dcz.gov.ua/publikaciya/elektronnyy-kabinet-robotodavcya-suchasnyy-servis-sluzhby-zaynyatosti>.

99. “Електронний кабінет роботодавця” та “електронний кабінет шукача роботи” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/cabinet>.

100. Ефективність діяльності державної служби зайнятості: концептуальні засади та практичні аспекти : кол. монографія / В. М. Петюх [та ін.] ; за наук. ред. канд. екон. наук, проф. В. М. Петюха ; Держ. ВНЗ “Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана”. – Київ : КНЕУ, 2015. – 175 с.

101. Євдокимова Н. Професійне консультування як засіб професіоналізації особистості / Н. Євдокимова, Л. Опанасенко // Наук. вісн. МНУ імені В. О. Сухомлинського. Психологічні науки. – 2016 – № 1 (16). – С. 58–64.

102. Європейська конвенція з прав людини (з поправками, внесеними відповідно до положень Протоколів № 11 та 14) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/User/Downloads/Konvencia_z_prav_ludyny.pdf

103. Європейська соціальна хартія (переглянута) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_062.

104. Євсюкова О. В. Організаційно-правові умови забезпечення результативності функціонування сервісно-орієнтованої системи державного та муніципального управління [Електронний ресурс] / О. В. Євсюкова // Наукові розвідки з державного та муніципального управління. – 2018 – № 1. – Режим доступу: http://www.visnyk.amu.edu.ua/images/NV_ROZVIDKY_2_2016.pdf#page=70.

105. Євсюкова О. В. Соціальні мережі та соціальний капітал як чинники розвитку сервісно орієнтованої держави [Електронний ресурс] / О. В. Євсюкова // Теорія та практика державного управління. – 2018 – № 1 (60). – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2018-1/doc/1/05.pdf>.

106. Єгорова Є. Індивідуальна консультація як форма психологічної допомоги безробітним / Є. Єгорова // Психологія особистості безробітного : матеріали конференції. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2004. – С. 188–193.

107. Єдина технологія надання соціальних послуг центрами зайнятості України (удосконалена) [Електронний ресурс] / Ю. М. Маршавін, Л. М. Фокас, Л. Є. Ляміна, Д. Ю. Маршавін. – Режим доступу: <http://ipk.edu.ua/upload/medialibrary/205/205d657fed8f6b37123366fadbbff6f9.pdf>.

108. Єдина технологія обслуговування незайнятого населення в центрах зайнятості України / Ю. Маршавін, Л. Ляміна, Л. Фокас, М. Руженський, В. Поліванов та ін. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2000. – 300 с.

109. Єрмоленко В. Готовність ділитися: чому спільне використання речей стає світовим трендом? Інтерв'ю з засновницею Zipcar [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hromadske.ua/posts/hotovnist-dilytisia-chomu-spilne-vykorystannia-rechei-staie-svitovym-trendom-interviu-z-zasnovnytseiu-zipcar>.

110. Єрмоленко В. Кругообіг речей: як Європа йде до зменшення відходів – інтерв'ю [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hromadske.ua/posts/rechi-yevropa-zmenshennia-vidkhodiv->.

111. Жадан О. В. Міжнародна організація праці у світовій системі соціально-трудових відносин / О. В. Жадан // Актуальні проблеми державного управління. – 2011. – № 2. – С. 399–405.

112. Жеребин В. М. Проблемы занятости в условиях развития информационного общества и возможности статистики в их изучении / В. М. Жеребин, О. А. Алексеева, Н. А. Ермакова // Вопросы статистики. – 2014. – № 6. – С. 24–33.

113. Загальна декларація прав людини [Електронний ресурс] : прийнята і проголошена резолюцією 217 А (III) Генеральної Асамблеї ООН від 10 груд. 1948 р. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_015.

114. Заяць Т. А. Модернізація соціально-трудових відносин України:

пріоритетні напрями та принципи реалізації / Т. А. Заяць // Демографія та соціальна економіка. – 2013. – № 2. – С. 179–192.

115. Зварич І. Глобальна циркулярна економіка як засіб побудови нового екологічно стійкого суспільства / І. Зварич // Світ фінансів. – 2016. – Вип. 4 (49). – С. 148–155.

116. Зварич І. Циркулярна економіка і глобалізоване управління відходами / І. Зварич // Журнал європейської економіки. – 2017. – Т. 16. – № 1. – С. 41–57.

117. Зінкевич Н. І. Тенденції й перспективи розвитку зайнятості та цінностей трудового життя в епоху мережевої економіки / Н. І. Зінкевич // Ринок праці та зайнятість населення. – 2017. – № 1. – С. 16–26.

118. Змеев С. И. Андрагогика : основы теории, истории и технологии обучения взрослых / С. И. Змеев. – М. : ПЕР СЭ, 2007. – 272 с.

119. Іванова Т. Л. Зайнятість населення як складова сталого розвитку регіону / Т. Л. Іванова, М. В. Зубрикiна // Сталий розвиток економіки. – 2013. – № 2. – С. 148–152.

120. Іванова Т. М. Напрями подолання молодіжного безробіття в Україні: регіональний аспект / Т. М. Іванова // Наук. вісн. Міжнар. гуманітар. ун-ту. Серія : Економіка і менеджмент. – 2016. – Вип. 19. – С. 94–97.

121. Іванченко А. В. Формування та розвиток механізмів державного регулювання зайнятості населення в Україні : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Іванченко Андрій Володимирович ; Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя, 2015. – 201 с.

122. Ільч Л. М. Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні / Л. М. Ільч, Н. С. Якімова // Економіка та держава. – 2015. – № 8. – С. 82–86.

123. Ільніцький Я. В. Соціальна відповідальність партнерів у сфері зайнятості населення : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.07 / Ільніцький Я. В. ; МОНМС України, ДВНЗ “Київ. нац. екон. ун-т

ім. В. Гетьмана”. – Київ, 2012. – 19 с.

124. Інвестування. Зайнятість. Освіта : монографія / В. Г. Федоренко, М. Г. Чумаченько, Ю. М. Маршавін та ін. ; за наук. ред. В. Г. Федоренко. – Київ : Наук. світ, 2002. – 517 с.

125. Інститути зайнятості та безробіття: сучасні тенденції та виклики для України : наук. доп. / [В. М. Геєць, А. А. Гриценко, В. В. Близнюк та ін.] ; за ред. В. М. Геєця, А. А. Гриценка ; НАН України, ДУ “Ін-т екон. та прогнозув.”. – Київ, 2013. – 248 с.

126. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : монографія / В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, А. В. Дуда [та ін.] ; за заг. ред. В. С. Куйбіди, О. В. Карпенка. – Київ : ЦП “Компринт”, 2018. – 364 с.

127. Іншин М. І. Обмеження як елемент правового статусу державних службовців органів внутрішніх справ / М. І. Іншин // Право і Безпека. – 2004. – Т. 3. – № 1. – С. 86–88.

128. Ірхін Ю. Б. Діагностика та розвиток професійних управлінських і лідерських здібностей державних службовців і службовців органів місцевого самоврядування в Україні : навч. посіб. / Ю. Б. Ірхін, В. Л. Федоренко ; за ред. проф. Ю. В. Ковбасюка і проф. В. Л. Федоренка. – Київ : Вид-во Ліра-К, 2015. – 114 с.

129. Іщенко Т. Д. Методика підготовки та застосування електронних посібників : навч.-метод. посіб. / Т. Д. Іщенко, В. В. Ільїн, А. М. Андрющенко та ін. – Київ : Аграрна освіта, 2007. – 204 с.

130. Казановський А. В. Компетентнісний підхід в системі підготовки керівних кадрів базових центрів зайнятості : навч. посіб. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2011. – 43 с.

131. Казановський А. В. Модульна технологія професійного навчання безробітного населення / А. В. Казановський. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2007. – 249 с.

132. Каким должно быть настоящее электронное правительство? Эстония показывает пример [Электронный ресурс]. – Режим доступа :

<https://geektimes.ru/post/277686/3>.

133. Калина А. В. Державне регулювання зайнятості : навч. посіб. / А. В. Калина ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. – Київ : МАУП, 2006. – 144 с.

134. Калина А. В. Економіка праці та соціально-трудова відносини : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / А. В. Калина ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. – Київ : Персонал, 2014. – 498 с.

135. Калина А. В. Організаційно-економічний механізм стимулювання праці в умовах інноваційного розвитку : [монографія] / А. В. Калина, О. А. Дороніна ; ДВНЗ “Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана”, Донец. нац. ун-т. – Донецьк : Схід. видавн. дім, 2013. – 417 с.

136. Калина А. В. Ринок праці (національний та міжнародний аспекти) : навч. посіб. / А. В. Калина ; ред. : С. Г. Рогузько, С. Г. Атдаєва ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. – Київ : Персонал, 2011. – 223 с.

137. Калініна С. П. Передумови конкуренції за людський потенціал: молодіжний сегмент міжнародного ринку праці / С. П. Калініна, Л. П. Давидюк // Вісн. Приазов. держ. техн. ун-ту. Серія : Економічні науки. – 2017. – Вип. 33. – С. 174–179.

138. Калініна С. П. Регулювання ринків праці країн в контексті структурної трансформації глобальної економіки: концептуальний підхід / С. П. Калініна, Ю. О. Гетьманенко // Вісн. Донб. держ. машинобудів. акад. – 2016. – № 3. – С. 76–80.

139. Калініна С. П. Формування якості робочої сили в системі управління людськими ресурсами / С. П. Калініна, В. В. Ковалевська, С. П. Ланська. – Донецьк, 2010. – 354 с.

140. Капустянська О. М. Вебінари як нова освітня інформаційно-комунікаційна технологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://osvita.ua/school/lessons_summary/education/46395/.

141. Капченко Л. М. Інформаційно-комунікаційна модель дистанційного професійного навчання безробітних / Л. М. Капченко // Ринок

праці та зайнятість населення. – 2014. – № 2. – С. 39–42.

142. Капченко Р. Л. Фриланс как способ самозанятости на рынке труда / Р. Л. Капченко // Актуальні проблеми професійної орієнтації та професійного навчання населення : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф. (29–30 листоп. 2012 р., м. Київ) : у 2 ч. / уклад. : Л. М. Капченко, С. О. Тарасюк, Л. Г. Авдєєв та ін. – Київ : ПК ДСЗУ, 2012. – Ч. 2. – С. 65–74.

143. Кар'єрний радник як інноваційна методика для практики зайнятості : аналіт. зап. / [Савенко О.О.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ПК ДСЗУ, 2018. – 28 с.

144. Карпенко О. В. Базові детермінанти формування сервісно-орієнтованої державної політики: контракціонізм та клієнтизм / О. В. Карпенко, Н. В. Савченко // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Серія : Державне управління. – 2017. – № 3. – С. 10–15.

145. Карпенко О. В. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні : дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / Карпенко Олександр Валентинович ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2016. – 466 с.

146. Карпенко О. В. Соціальна чи сервісно-орієнтована державна політика: відмінності та протиріччя в ідеології надання управлінських послуг від імені держави / О. В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління. – 2016. – Вип. 3. – С. 37–41.

147. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади / О. В. Карпенко. – Київ : АМУ, 2014. – 408 с.

148. Карпенко О. В. Цифрове врядування: імперативи реалізації в Україні / О. В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [голов. ред. М. М. Їжа]. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. – Вип. 3(71). – С. 57–61.

149. Карпенко О. В. Цифровізація публічного врядування в умовах світових глобалізаційних викликів / О. В. Карпенко, Н. В. Савченко //

Економіка і культура України в світових глобалізаційних процесах: позиціонування і реалії : тези доп. III Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 21–22 берез., 2018 р. / М-во освіти і науки України; М-во культури України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури. – Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2018. – С. 109–111.

150. Карпенко О. В. Цифрові сервіси у сфері державного регулювання зайнятості людей з особливими потребами / О. В. Карпенко, Н. В. Савченко // Формування публічної служби, чутливої до людей з особливими потребами: цифрові технології : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 10 листоп. 2017 р.) / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, В. М. Сороко, Л. А. Гаєвської. – Київ : НАДУ, 2017. – С. 126–129.

151. Карпенко О. В. Цифрові технологічні тренди сфери інформаційної безпеки України / О. В. Карпенко, Н. В. Савченко // Актуальні проблеми управління інформаційною безпекою держави : IX Всеукр. наук.-практ. конф. : зб. наук. доп. (Київ, 30 берез. 2018 р.). – Київ : Нац. акад. СБУ, 2018. – С. 83–85.

152. Касаткін Д. Ю. Порівняльна оцінка систем дистанційного навчання / Д. Ю. Касаткін // Наук. вісн. Нац. ун-ту біоресурсів і природокористування України. – 2011. – Вип. 159. – Ч. 3. – С. 353–372.

153. Кастельс М. Інформаційне суспільство та держава добробуту. Фінська модель : пер. з англ. / М. Кастельс, П. Хіманен. – Київ : Вид-во “Ваклер”, 2006. – 256 с.

154. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс ; пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. – М. : ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.

155. Кваша Т. К. Вимірювання зеленого зростання в Україні: концепції, системи індикаторів, досвід формування та перспективи застосування : монографія / Т. К. Кваша, Л. А. Мусіна, за заг. ред. Л. А. Мусіної. – Київ : УкрІНТЕІ, 2015. – 280 с.

156. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб : метод. рек. /

авт.-упоряд. Н. Є. Гусак. – Київ, 2015. – 62 с.

157. Кейс-менеджмент як інструмент працевлаштування : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Балашова Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 18 с.

158. Киричук О. В. Психологічна концепція професійного навчання безробітних / О. В. Киричук // Бюл. Ін-ту підготовки кадрів держ. служби зайнятості України. – 2003. – № 1. – С. 21–23.

159. Киричук О. В. Психологічне забезпечення діяльності служби зайнятості / О. В. Киричук // Бюл. Ін-ту підготовки кадрів держ. служби зайнятості України. – 2002. – № 2. – С. 3–7.

160. Киричук О. В. Психологічні особливості Я-концепції безробітного : навч.-метод. посіб. / О. В. Киричук, С. О. Тарасюк. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2012. – 148 с.

161. Кір'ян Т. М. Гідна заробітна плата у становленні соціальної держави / Т. М. Кір'ян, Ю. М. Куліков, В. В. Сафонов // Вісн. соц.-екон. дослідж. – 2014. – Вип. 1. – С. 23–31.

162. Клавдієва К. Д. Формування проектного підходу до роботи обласної служби зайнятості як фактор детінізації ринку праці в Україні [Електронний ресурс] / К. Д. Клавдієва, П. В. Ворона, Е. К. Онищенко // Ринок праці та зайнятість населення. – 2018. – № 1. – С. 66–71.

163. Клімушин П. С. Концепція сервісно орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління [Електронний ресурс] / П. С. Клімушин, Д. В. Спасібов // Теорія та практика державного управління. – 2017. – № 2 (57) – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-2/doc/1/03.pdf>.

164. Кобченко В. В. Організація та проведення профконсультаційної бесіди з безробітними / В. В. Кобченко // Актуальні проблеми професійної орієнтації та професійного навчання населення в умовах соціально-економічної нестабільності : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. (28

жовт. 2014 р., м. Київ) : у 2 ч. / уклад. : Л. М. Капченко, С. О. Тарасюк, Л. Г. Авдєєв та ін. – Київ : ППК ДСЗУ, 2014. – Ч. 1. – С. 73–79.

165. Ковальчук А. Економічний потенціал відкритих даних для України. Прозорість та підзвідність в державному управлінні [Електронний ресурс] / А. Ковальчук, В. Ханжин, Я. Кудлатський. – Режим доступу: <http://tapas.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/1524641131.pdf>.

166. Ковальчук В. В. Основи наукових досліджень : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. В. Ковальчук, Л. М. Моїсєєв. – Київ : Професіонал, 2008. – 239 с.

167. Ковбаско О. М. Досвід європейських служб зайнятості у наданні електронних послуг / О. М. Ковбаско // Ринок праці та зайнятість населення. – 2016. – № 2. – С. 52–55.

168. Ковбаско О. М. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу при обслуговуванні роботодавців центрами зайнятості / О. М. Ковбаско // Ринок праці та зайнятість населення. – 2017. – № 1. – С. 66–71.

169. Кодекс законів про працю України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/322-08>.

170. Колбеч Г. К. Політика: основні концепції в суспільних науках / Г. К. Колбеч ; пер. з англ. О. Дем'янчука. – Київ : Вид. дім “КМ Академія”, 2004. – 127 с.

171. Колізія норм права (з практики застосування термінів, слів та словосполучень у юриспруденції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/TS001257.html.

172. Колот А. М. Соціально-трудова сфера: стан відносин, нові виклики, тенденції розвитку : [монографія] / А. М. Колот. – Київ : КНЕУ, 2010. – 215 с.

173. Колот А. М. Теоретико-методологічні засади гідної праці: проблеми та напрями розвитку / А. М. Колот, О. О. Герасименко // Соціально-трудова відносина: теорія та практика. – 2015. – № 2. – С. 21–38.

174. Колтун В. С. Закономірності економічного розвитку територій як контекст функціонування органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / В. С. Колтун // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2015. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2015_1_8.

175. Колтун В. С. Організація взаємодії органів місцевого самоврядування з місцевими органами виконавчої влади у сфері надання муніципальних послуг [Електронний ресурс] / В. С. Колтун // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2012. – Вип. 1. – С. 211–219.

176. Конвенція Міжнародної організації праці № 150 про адміністрацію праці: роль, функції та організація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/993_024.

177. Конвенція Організації Об'єднаних Націй проти корупції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_c16.

178. Конвенція про організацію служби зайнятості № 88 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/993_224].

179. Конвенція про політику в галузі зайнятості № 122 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/993_062.

180. Конвенція про приватні агентства зайнятості № 181 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/993_046.

181. Конвенція про професійну орієнтацію та професійну підготовку в галузі розвитку людських ресурсів № 142 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/993_057.

182. Конвенція про сприяння зайнятості та захист від безробіття № 168 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/993_182.

183. Кондратова Н. О. Особливості методичного забезпечення психологічного консультування людини в ситуації безробіття і пошуку роботи / Н. О. Кондратова // Психологія особистості безробітного : матеріали

конференції. – Київ : 2005. – С. 231–237.

184. Конспект профорієнтаційного заняття “Професії майбутнього” (з презентацією): наук.-практ. реком. / Л. М. Капченко, Н. В. Савченко, Н. В. Ортікова, Н. В. Балашова, Л. Й. Літвінчук, О. В. Грамма. – Київ : ПК ДСЗУ, 2017. – 35 с.

185. Конституція України [Електронний ресурс] : прийнята на V сесії Верхов. Ради України 28 черв. 1996 р. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.

186. Концепція державної системи професійної орієнтації населення [Електронний ресурс] : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 17 верес. 2008 р. № 842. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/842-2008-п>.

187. Концепція розвитку електронного урядування в Україні : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р // Офіц. вісн. України. – 2017. – № 78. – Ст. 2402.

188. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки [Електронний ресурс] : схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січ. 2018 р. № 67-р. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-р>

189. Корпоративна соціальна відповідальність: моделі та управлінська практика : підручник / М. А. Саприкіна, О. М. Ляшенко, М. А. Саєнсус, Г. А. Місько, А. Г. Зінченко (за наук. ред. д.е.н., проф., засл. діяч науки і техніки України О. С. Редькіна). – Київ : ТОВ “Фарбований лист”, 2011. – 480 с.

190. Корчевна О. В. Психологічні чинники формування активності безробітних на ринку праці : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Корчевна Ольга Володимирівна ; Ін-т підготовки кадрів держ. служби зайнятості України. – Київ, 2006. – 233 с.

191. Костенко М. А. Методичні підходи до оцінювання ефективності

професійного навчання безробітних / М. А. Костенко // Економіка та держава. – 2008. – № 10. – С. 104–106.

192. Кравченко М. В. Інновації державної політики у сфері соціального захисту населення України / М. В. Кравченко // Ефективність державного управління. – 2014. – Вип. 40. – С. 101–108.

193. Кравченко М. В. Модернізація державної політики у сфері соціального захисту населення України : дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / Кравченко Мілена В'ячеславівна ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2013. – 537 с.

194. Кравченко М. В. Напрями та механізми соціального захисту економічно активного населення України / М. В. Кравченко // Ефективність державного управління. – 2014. – Вип. 39. – С. 115–123.

195. Кравченко М. В. Пріоритетні напрями забезпечення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб / М. В. Кравченко // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Серія : Державне управління. – 2016. – № 3. – С. 83–90.

196. Кравченко М. В. Тіньова економіка як самоорганізоване явище в системі соціально-економічних відносин суспільства: підходи до вивчення / М. В. Кравченко // Управління проектами та розвиток виробництва. – 2012. – № 2. – С. 41–46.

197. Кравченко М. В. Умови та чинники модернізації державної політики у сфері соціального захисту населення України / М. В. Кравченко // Демократичне врядування. – 2014. – Вип. 13. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2014_13_7.

198. Кузнецова В. П. Інтеграція та адаптація внутрішньо переміщених осіб до ринку праці Дніпропетровщини шляхом покращення доступу до професійно-освітніх послуг / В. П. Кузнецова // Ринок праці та зайнятість населення. – 2017. – № 2. – С. 81–85.

199. Кузнякова Т. В. Моделювання як аналітичний метод у державному

управлінні / Т. В. Кузнякова // Вісн. Нац. ун-ту цивільного захисту України. Серія : Державне управління. – 2014. – Вип. 2. – С. 49–56.

200. Кузьмінський А. І. Тест навчальних досягнень особистості як засіб педагогічного вимірювання : навч. посіб. / А. І. Кузьмінський, В. І. Єфіменко. – Черкаси : Видавн. від. Черкас. держ. ун-ту ім. Богдана Хмельницького, 2002. – 64 с.

201. Куйбіда В. С. Впровадження інноваційної діяльності у розвиток регіонів / В. С. Куйбіда, В. Г. Мазур // Інвестиції: практика та досвід. – 2010. – № 23. – С. 84–87.

202. Куйбіда В. С. Муніципальне управління: аспект інформатизації / В. С. Куйбіда. – Київ : Знання, 2004. – 357 с.

203. Куйбіда В. С. Формування та реалізація нової регіональної політики в Україні / В. С. Куйбіда // Ефективність державного управління. – 2017. – Вип. 1. – С. 13–20.

204. Куйбіда В. С. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату / В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, В. В. Наместнік // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Серія : Державне управління. – 2018. – № 1. – С. 5–10.

205. Куліков Г. Т. Заробітна плата в кризовий період у контексті її впливу на трудовий потенціал [Електронний ресурс] / Г. Т. Куліков // Економіка і прогнозування. – 2011. – № 3. – С. 80–94.

206. Лавриненко Л. М. Взаємодія та взаємозв'язок ринку праці та ринку освітніх послуг [Електронний ресурс] / Л. М. Лавриненко // Глобальні та національні проблеми економіки : електрон. наук. фах. вид. – 2016. – Вип. 9. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/9-2016/121.pdf>.

207. Лебединська О. Ю. Державне регулювання розвитку регіону: проблеми та перспективи / О. Ю. Лебединська, І. В. Валентюк // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2010. – № 3. – С. 151–156.

208. Лебединська О. Ю. Інноваційні підходи щодо державної

регіональної політики в Україні / О. Ю. Лебединська, В. В. Черкаська // Ефективність державного управління. – 2012. – Вип. 31. – С. 219–225.

209. Лібанова Е. М. Вимушені переселенці: вчора, сьогодні, завтра / Е. М. Лібанова // Український географічний журнал. – 2014. – № 3. – С. 13–18.

210. Лібанова Е. М. Зовнішні трудові міграції українців: масштаби, причини, наслідки / Е. М. Лібанова // Демографія та соціальна економіка. – 2018. – № 2. – С. 11–26.

211. Лібанова Е. М. Проблеми розвитку ринку праці в контексті соціальної політики України, загроз та викликів ХХІ століття / Е. М. Лібанова // Ринок праці та зайнятість населення. – 2012. – № 2. – С. 41–46.

212. Лібанова Е.М. Ринок праці : навч. посіб. / Е.М. Лібанова. – Київ : Центр навч. літ-ри, 2003. – 224 с.

213. Лібанова Е. М. Трансформація державної соціальної політики в контексті забезпечення конкурентоспроможності української економіки / Е. М. Лібанова // Фінанси України. – 2007. – № 9. – С. 34–41.

214. Ліпенцев А. В. Розвиток клієнтоорієнтованої організаційної культури в органах публічної влади / А. В. Ліпенцев // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2014. – Вип. 39. – С. 130–144.

215. Лісогор Л. С. Європейський досвід прогнозування потреби у робочій силі в контексті формування інноваційних перспектив трансформації зайнятості в Україні / Л. С. Лісогор // Ринок праці та зайнятість населення. – 2016. – № 1. – С. 17–20.

216. Лісогор Л. С. Прогнозування розвитку ринку праці в Україні: проблеми та перспективи / Л. С. Лісогор // Ринок праці та зайнятість населення. – 2012. – № 1. – С. 54–56.

217. Літвінчук Л. Й. Контроль за організацією професійного навчання зареєстрованих безробітних : наук.-метод. реком. / Л. Й. Літвінчук, Н. В. Савченко, А. В. Рудніцька. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2016. – 20 с.

218. Літвінчук Л. Й. Методика конструювання тестів для визначення результатів професійного навчання у центрах професійно-технічної освіти державної служби зайнятості : наук.-практ. рек. / Л. Й. Літвінчук. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2014. – 24 с.

219. Літвінчук Л. Й. Методика розробки електронних навчальних курсів : наук.-практ. рек. / Л. Й. Літвінчук, Н. В. Савченко. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2015. – 20 с.

220. Літвінчук Л. Й. Організація роботи слухачів центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості у системі дистанційного навчання Moodle : наук.-метод. рекомендації / Л. Й. Літвінчук, О. М. Зигалова, Н. В. Савченко, В. Р. Красовський. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2015. – 19 с.

221. Логвиненко В. П. Способи корекції негативних змін Я-концепції безробітного / В. П. Логвиненко // Наукові студії із соціальної та політичної психології. – 2011. – Вип. 28. – С. 232–243.

222. Лук'янова Л. Б. Андрагогіка: ретроспективний аналіз походження терміну та особливості сучасного змістового наповнення / Л. Б. Лук'янова // Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи. – 2014. – Вип. 2. – С. 107–116.

223. Лук'янова Л. Б. Освіта дорослих у контексті сучасної освітньої парадигми / Л. Б. Лук'янова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.uaod.org.ua/data/PRO_OSVITU_DOROSLYH/OD_suchasna_paradygma.PDF.

224. Ляміна Л. Є. Врахування психічних станів безробітних у процесі надання їм соціальних послуг / Л. Є. Ляміна // Бюл. ІПК ДСЗУ. – 2007. – № 3. – С. 23–26.

225. Ляміна Л. Є. Психологічні аспекти індивідуалізації роботи з безробітними в службі зайнятості / Л. Є. Ляміна // Бюл. ІПК ДСЗУ. – 2006. – № 2. – С. 34–37.

226. Ляміна Л. Є. Цілі, форми та методи психологічної підтримки

клієнтів служби зайнятості відповідно до ЄТОНН / Л. Є. Ляміна // Бюл. ІПК ДСЗУ. – 2002. – № 2. – С. 26–28.

227. Ляшенко В. І. Цифрова модернізація економіки України як можливість проривного розвитку: монографія / В. І. Ляшенко, О. С. Вишневський; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. – Київ, 2018. – 252 с.

228. Маматова Т. В. Формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації / Т. В. Маматова // Аспекти публічного управління. – 2015. – № 4. – С. 75–83.

229. Мамонова В. В. Роль прогнозування в плануванні економічного і соціального розвитку територій / В. В. Мамонова // Актуальні проблеми державного управління. – 2012. – № 1. – С. 18–25.

230. Маршавін Ю. М. Державна служба зайнятості як складова системи державного управління в Україні: функції та організаційна структура : навч.-метод. розробка / Ю. М. Маршавін. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2010. – 26 с.

231. Маршавін Ю. М. Ефективність професійного навчання безробітних: методологія та інструментарій оцінювання / Ю. М. Маршавін // Ринок праці та зайнятість населення. – 2013. – № 4. – С. 6–11.

232. Маршавін Ю. М. Методичні рекомендації щодо надання центрами зайнятості соціальних послуг роботодавцям / Ю. М. Маршавін, Л. М. Фокас, Л. Є. Ляміна. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2004. – 56 с.

233. Маршавін Ю. М. Методологічні та прикладні засади визначення економічних втрат від професійного дисбалансу на ринку праці України / Ю. М. Маршавін // Ринок праці та зайнятість населення. – 2013. – № 2. – С. 3–7.

234. Маршавін Ю. М. Опитування роботодавців як метод прогнозування розвитку ринку праці в професійному аспекті / Ю. М. Маршавін, Л. Є. Ляміна // Ринок праці та зайнятість населення. – 2011. – № 4. – С. 8–12.

235. Маршавін Ю. М. Регулювання ринку праці України: теорія і

практика системного підходу : монографія / Ю. М. Маршавін. – Київ : Альтерпрес, 2011. – 396 с.

236. Маршавін Ю. М. Ринок праці України і державна служба зайнятості в умовах динамічних змін: матеріали досліджень / Ю. М. Маршавін. – Київ : Альтерпрес, 2011. – 484 с.

237. Маршавін Ю. М. Шляхи забезпечення узгодженості підготовки фахівців у навчальних закладах України з потребами ринку праці: методологічні та прикладні аспекти / Ю. М. Маршавін // Ринок праці та зайнятість населення. – 2014. – № 3. – С. 13–18.

238. Масло С. В. Соціальні послуги служби зайнятості внутрішньо переміщеним особам / С. В. Масло // Ринок праці та зайнятість населення. – 2015. – № 2. – С. 68–70.

239. Матвієнко Л. І. Синдром емоційного вигорання у працівників служби зайнятості: діагностика та корекція / Л. І. Матвієнко // Ринок праці та зайнятість населення. – 2013. – № 1 (34). – С. 38–43.

240. Мельничук О. Б. Соціально-психологічна адаптація особистості як чинник становлення професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери / О. Б. Мельничук // Наук. вісн. Херсон. держ. ун-ту. Серія : Психологічні науки. – 2015. – Вип. 4. – С. 121–126.

241. Методика забезпечення функціонування електронних кабінетів роботодавця та шукача роботи : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Барішніков В. М., Савченко Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 23 с.

242. Методи психодіагностики в системі професійної консультації безробітних : метод. посіб. / за заг. ред. В. В. Синявського, О. О. Яцишин. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2000. – Кн. 1. – 314 с.

243. Методи психодіагностики в системі професійної консультації безробітних : метод. посіб. / за заг. ред. В. В. Синявського. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2001. – Кн. 2. – 192 с.

244. Методи психодіагностики в системі професійного консультування безробітних : метод. посіб. / за заг. ред. В. В. Синявського. – Київ : ПК ДСЗУ, 2000. – Кн. 3. – 187 с.

245. Методичні рекомендації з розроблення складових галузевих стандартів вищої освіти (компетентнісний підхід) / В. Л. Гуло, К. М. Левківський, Л. О. Котоловець та ін. – Київ : Ін-т інноваційних технологій і змісту освіти МОН України, 2013. – 92 с.

246. Методичні рекомендації координаторам (тьюторам) щодо організації дистанційного навчання [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.zippo.net.ua/index.php?chapter_id=12&page_id=29.

247. Методологічні положення щодо класифікації та аналізу економічної активності населення [Електронний ресурс] : затв. Наказом Державного комітету статистики України 19 січ. 2011 р. № 12. – Режим доступу: https://ukrstat.org/uk/metod_polog/metod_doc/2011/12/12_2011.htm

248. Методологія державного управління як галузі науки : наук. розробка / авт. кол. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. О. Краснейчук. – Київ : НАДУ, 2010. – 32 с.

249. Методологія наукових досліджень з державного управління : хрестоматія / упоряд. : С. В. Загороднюк, О. Л. Євмешкіна, В. В. Лещенко ; за заг. ред. д-ра політ. наук К. О. Ващенко. – Київ : НАДУ, 2014. – 180 с.

250. Міжнародна організація праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://geneva.mfa.gov.ua/ua/ukraine-io/labour>].

251. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_042.

252. Міл Джон Стюарт. Про свободу : есе : пер. з англ. / Джон Стюарт Міл. – Київ : Вид-во Соломії Павличко “Основи”, 2001. – 463 с.

253. Мішакіна Ю. Використання сервісів Web 2.0 та Web 3.0 у навчальному процесі [Електронний ресурс] / Ю. Мішакіна // Вісн. Книжкової

палати. – 2012. – № 9. – С. 31–33. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vkp_2012_9_11.pdf.

254. Міщенко К. С. Соціальні послуги у сферах зайнятості та соціального обслуговування: порівняльний аналіз та перспективи розвитку / К. С. Міщенко // Ринок праці та зайнятість населення. – 2014. – № 4. – С. 53–57.

255. Модернізація державних служб зайнятості на ринку праці (науково-аналітичний огляд) : кол. монографія / за заг. ред. к. соціол. н., доц. М. В. Судакова. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2016. – 115 с.

256. Молчанов Д. Як влаштована платформа електронних послуг Великої Британії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ain.ua/2017/11/28/e-governance-uk>.

257. Морзе Н. В. Критерії якості електронних навчальних курсів, розроблених на платформі дистанційного навчання [Електронний ресурс] / Н. В. Морзе, О. Г. Глазунова // Інформаційні технології в освіті. – Режим доступу: http://ite.kspu.edu/webfm_send/587.

258. Морзе Н. В. Методика створення електронного навчального курсу (на базі платформи дистанційного навчання Moodle) : навч. посіб. / Н. В. Морзе, О. Г. Глазунова. – Київ : “Аграр Медіа Груп”, 2012. – 247 с.

259. Морін О. Л. Аспекти діяльності ресурсного центру професійної орієнтації учнівської молоді в умовах освітнього округу / О. Л. Морін // Актуальні проблеми професійної орієнтації та професійного навчання населення в умовах соціально-економічної нестабільності : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. (28 жовт. 2014 р., м. Київ) : у 2 ч. / уклад. : Л. М. Капченко, С. О. Тарасюк, Л. Г. Авдєєв та ін. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2014. – Ч. 1 – С. 127–134.

260. Мороз О. С. Управління людськими ресурсами : [навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. України, які навчаються за напрямом підготовки “Менеджмент”] / О. С. Мороз ; Міністерство освіти і науки України, Запорізька державна інженерна академія. – Запоріжжя : ЗДІА, 2015. – 324 с.

261. Мусіна Л. Еко-інновації в ресурсоефективній економіці. Сучасні концепції, рушії розвитку та бар'єри, рекомендації щодо політики поширення в Україні [Електронний ресурс] / Л. Мусіна, Т. Кваша. – Режим доступу: http://www.uinteі.kіev.ua/images/files/monografii/monografiya_12-2017.pdf.

262. Надання державною службою зайнятості послуг населенню та роботодавцям : аналіт. зап. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/68>.

263. Найголовніше для успішної кар'єри – комунікаційні навички та комп'ютерна грамотність [Електронний ресурс] / Microsoft Daily. – Режим доступу: <http://microsoftblog.com.ua/2016/05/31/naygolovnishe-dlya-uspishnoi-karieri>.

264. Накалюжна Т. І. Види сучасних ІКТ в навчально-виховному процесі : презентація [Електронний ресурс] / Т. І. Накалюжна. – Режим доступу: <http://www.slideshare.net/masterfizik/ss-30319568>.

265. Національний класифікатор України “Класифікатор професій” ДК 003:2010 [Електронний ресурс] : затв. Наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28 лип. 2010 р. № 327. – Режим доступу: [.http://www.ukrstat.gov.ua/klasf/nac_kls/op_dk003_2016.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/klasf/nac_kls/op_dk003_2016.htm).

266. Несколько интервью по ситуативным вопросам [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://jobs.ua/articles/neskolko-intervyu-po-situativnyim-voprosam-10372>.

267. Новаченко Т. Компетентність і функції як архетипи державного управління і фактор суспільної інтеграції / Т. Новаченко // Публічне управління: теорія та практика. – 2015. – Вип. 1 (спец. вип.). – С. 47–54.

268. Новохацький В. Тенденції забезпечення громадського інтересу в суспільстві та державі [Електронний ресурс] / В. Новохацький. – Режим доступу: <http://dspace.nbu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/11582/06-Novohatcki.pdf>.

269. Обласні центри зайнятості звітують про позитивну динаміку працевлаштування після апробації Антикризового регламенту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dcz.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=397793&cat_id=364661.

270. Обушна Н. І. Модернізація – сучасний тренд розвитку суспільства [Електронний ресурс] / Н. І. Обушна // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 3. – С. 36–44. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpu_2015_3_9.

271. Обушна Н. І. Особливості категоріального апарату інституціональної теорії у площині державного управління / Н. І. Обушна // Менеджер. – 2016. – № 1. – С. 40–48.

272. Організаційно-методичне забезпечення професійного навчання безробітних на виробництві : підсумковий звіт про науково-дослідну роботу. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2009. – 170 с.

273. Ортікова Н. В. Алгоритм вибору професії : наук.-практ. рек. / Н. В. Ортікова. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2015. – 26 с.

274. Ортікова Н. В. Кейс-метод у професійному відборі та навчанні персоналу служби зайнятості : наук.-практ. рек. / Н. В. Ортікова, Н. В. Савченко, В. В. Турбан. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2017. – 44 с.

275. Освіта дорослих у перспективі змін: інновації, технології, прогнози: колективна : монографія / за ред. А. Василюк, А. Стоговського. – Ніжин : Видавець ПП Лисенко М.М., 2017. – 248 с.

276. Освіта протягом життя: світовий досвід і українська практика : аналіт. зап. Нац. ін-ту стратег. дослідж. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/252>.

277. Освіта протягом життя як чинник людського розвитку : аналіт. зап. Нац. ін-ту стратег. дослідж. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1865>.

278. Пал Л. А. Аналіз державної політики / Л. А. Пал ; [пер. з англ.

І. Дзюби]. – Київ : Основи, 1999. – 422 с.

279. Пам'ятка для роботодавців : Інформація з офіційного web-сайту державної служби зайнятості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/publikaciya/pamyatka-dlya-robotodavciv>.

280. Парсонс В. Публічна політика: вступ до теорії й практики аналізу політики / В. Парсонс ; [пер. з англ. О. Дем'янчука]. – Київ : Видавн. Дім “Києво-Могилянська академія”, 2006. – 549 с.

281. Пашко О. Навчання дорослих: виклики, специфіка, інтерактивні методи. Український досвід в регіональному економічному розвитку : посібник / О. Пашко. – Львів: Галицька видавнича спілка, 2013. – 108 с.

282. Пашенко П. А. Залучення донорів до надання допомоги постраждалому від конфліктів населенню у професійному навчанні і подальшому працевлаштуванні / П. А. Пашенко // Професійна освіта: проблеми і перспективи. – 2017. – Вип. 13. – С. 88–92.

283. Переваги навчання у ЦПТО ДСЗ (інформація з офіційного web-сайту державної служби зайнятості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/publikaciya/perevagy-navchannya-u-cpto-dsz>.

284. Передовий досвід організації взаємодії служб зайнятості і соціальної допомоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.case-ukraine.com.ua/archive/u/publications/f7126f85c58835fb4313077497878620.pdf>.

285. Перелік професій, спеціальностей, напрямів підготовки та підвищення кваліфікації, для навчання за якими може бути виданий ваучер [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства соціальної політики України 25 черв. 2015 р. № 661 (у ред. наказу Міністерства соціальної політики України 03 груд. 2015 р. № 1169). – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0817-15>.

286. Перспективи розвитку центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості як інституцій розвитку кар'єри та освіти дорослих : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Зигалова О. М.,

Баришніков В. М., Балашова Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 18 с.

287. Петренко І. Функції державної служби зайнятості / І. Петренко // Публічне право. – 2012. – № 4 (8). – С. 335–341.

288. Петрова І. Л. Соціальні наслідки Євроінтеграції України. Ринок праці / І. Л. Петрова. – Київ : Фонд Фрідріха Еберта, 2012. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/ukraine/09447.pdf>.

289. Петрова І. Л. Стратегічне управління людськими ресурсами : навч. посіб. / І. Л. Петрова. – Київ : КНЕУ, 2013. – 466 с.

290. Петроє О. М. Соціальний діалог у державному управлінні: європейський досвід та українські реалії : монографія / О. М. Петроє ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ : НАДУ, 2012. – 303 с.

291. Петроє О. М. Соціальний діалог як інститут державного управління : навч.-метод. матеріали / О. М. Петроє ; упоряд. В. В. Святненко. – Київ : НАДУ, 2013. – 84 с.

292. Петроє О. М. Соціально-психологічні чинники реформування ринку праці : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Петроє Ольга Михайлівна ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2004. – 20 с.

293. Пищуліна О. Економічна модель “Безумовного базового доходу”: Нова соціальна альтернатива [Електронний ресурс] / О. Пищуліна. – Режим доступу: http://old.razumkov.org.ua/upload/1456388199_file.pdf.

294. Піддубний В. В. Довідник спеціаліста державної служби зайнятості з базових засад загальнообов’язкового державного соціального страхування на випадок безробіття / В. В. Піддубний, Ю. М. Маршавін. – Київ : Ірпінь: ВТФ “Перун”, 2007. – Т. 1. – 544 с.

295. Поліщук О. А. Оцінка ринку праці молоді України: зайнятість й безробіття / О. А. Поліщук // Экономика Крыма. – 2013. – № 2. – С. 114–116.

296. Положення про державну службу зайнятості [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства соціальної політики України від 20 січ. 2015 р. № 41. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0141-15>.

297. Положення про державну службу зайнятості [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства соціальної політики України від 15 груд. 2016 р. № 1543. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1723-16>.

298. Положення про дистанційне навчання [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства освіти і науки України від 25 квіт. 2013 р. № 466. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0703-13>.

299. Положення про електронні освітні ресурси [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України 01 жовт. 2012 р. № 1060 // Сайт Верховної Ради України. Розділ “Законодавство України”. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1695-12>.

300. Положення про професійне (професійно-технічне) навчання на основі модульної технології [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства праці та соц. політики та Міністерства освіти і науки України 09 квіт. 2002 р. № 187/243 (у ред. наказу Міністерства соціальної політики України, Міністерства освіти і науки України 31.01.2018 №110/85). – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0398-02>.

301. Помаран П. І. Організація профорієнтаційної роботи в закладах професійно-технічної освіти / П. І. Помаран // Професійна освіта: проблеми і перспективи. – 2016. – Вип. 11. – С. 81-86.

302. Попит та пропозиція на ринку праці у розрізі професій та видів діяльності. Статистичні дані державної служби зайнятості України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/analytics/68>.

303. Порадник для тренера / Б. Валькевич, Е. Кендрацька, А. Климович та ін. – Варшава : Вид-во “Ортдрук”, 2007. – 134 с.

304. Порядок видачі ваучерів для підтримання конкурентоспроможності осіб на ринку праці [Електронний ресурс] : затв.

Постановою Кабінету Міністрів України від 20 берез. 2013 р. № 207. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/207-2013-п>.

305. Порядок відбору навчальних закладів для організації професійного навчання зареєстрованих безробітних та їх проживання в період навчання [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства соціальної політики України від 16 трав. 2013 р. № 269. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0843-13>.

306. Порядок організації громадських та інших робіт тимчасового характеру [Електронний ресурс] : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 20 берез. 2013 р. № 175. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/175-2013-п>.

307. Порядок професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства соц. політики України, Міністерства освіти і науки України 31 трав. 2013 р. № 318/655. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1029-13>.

308. Порядок реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу [Електронний ресурс] : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 20 берез. 2013 р. № 198. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/198-2013-п>.

309. Почему Эстония – цифровой лидер ЕС в сфере госуслуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.facenews.ua/news/2017/381486>.

310. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут – 2-ге вид., стер. – Київ, 2008. – 663 с.

311. Приходько Ю. О. Психологічний словник-довідник : навч. посібник / Ю. О. Приходько, В. І. Юрченко. – Київ : Каравела, 2012. – 328 с.

312. Про активізацію пошуку роботи безробітних та шукачів роботи [Електронний ресурс] : Проект Закону України – Режим доступу:

<http://www.msp.gov.ua/projects/238/>.

313. Про віднесення посад працівників державної служби зайнятості до відповідних категорій державних службовців [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 4 черв. 1994 р. № 410-р. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/410-94-p>.

314. Про внесення змін до Випуску 80 “Соціальні послуги” Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників [Електронний ресурс] : затв. Наказом Міністерства соціальної політики України від 04 верес. 2015 р. № 893. – Режим доступу: <http://consultant.parus.ua/?doc=0A5JFDC72&abz=IFBVU>.

315. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 20 березня 2013 р. № 207 [Електронний ресурс] : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 30 верес. 2015 р. № 779. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/779-2015-п/para6#n6>

316. Прогнозування процесів на ринку праці : посібник / Д. Д. Айстраханов, А. В. Казановський, Ю. М. Маршавін та ін. ; Ін-т підгот. кадрів держ. служби зайнятості України. – Київ : Гама-принт, 2009. – 100 с.

317. Програма гідної праці МОП для України на 2016–2019 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-budapest/documents/genericdocument/wcms_470684.pdf.

318. Програма Державної служби зайнятості щодо професійної орієнтації на 2017–2020 роки [Електронний ресурс] : схвалена Постановою правління Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття від 07 верес. 2017 р. № 145. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/rada/show/v0145568-17>.

319. Про державну службу [Електронний ресурс] : Закон України від 10 груд. 2015 р. № 889-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/889-19>.

320. Про державну службу [Електронний ресурс] : Закон України від 17 листоп. 2011 р. № 4050-VI. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4050-17>.

321. Проект ПРООН і МОП щодо реформування Державної служби зайнятості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://fpsu.org.ua/napryamki-diyalnosti/virobnicha-politika-ta-kolektivno-dogovirne-regulyuvannya/11447-proekt-proon-i-mop-shchodo-reformuvannya-derzhavnoji-sluzhbi-zajnyatosti>.

322. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття [Електронний ресурс] : Закон України від 2 берез. 2000 р. № 1533-III. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1533-14>.

323. Про зайнятість населення [Електронний ресурс] : Закон України від 5 лип. 2012 р. № 5067-VI. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>.

324. Про запобігання корупції [Електронний ресурс] : Закон України від 31 серп. 2018 р. № 2462-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1700-18>.

325. Про затвердження Переліку суб'єктів підтвердження результатів неформального професійного навчання осіб за робітничими професіями” [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства соціальної політики України від 16 берез. 2016 р. № 256. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0455-16#n13>.

326. Про захист персональних даних [Електронний ресурс] : Закон України від 30 січ. 2018 р. № 2168-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>.

327. Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 01 січ. 2017 р. № 1774-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

328. Пропозиція робочої сили та попит на неї : аналіт. зап. [Електронний

ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dcz.gov.ua/statdatacatalog/document?id=350800>.

329. Про професійний розвиток працівників [Електронний ресурс] : Закон України від 04 листоп. 2018 р. 2581-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4312-17>.

330. Про розвиток системи професійного навчання безробітних на виробництві під потреби роботодавців; умови, способи співпраці та взаємодія з роботодавцями для наближення існуючої системи професійно-технічного навчання до вимог роботодавців [Електронний ресурс] : Постанова правління Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття від 30 берез. 2018 р. № 163. – Режим доступу: https://www.dcz.gov.ua/sites/default/files/postanova_no_163.pdf.

331. Про розширення переліку закладів професійної (професійно-технічної) освіти для впровадження елементів дуальної форми навчання [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства освіти і науки України від 15 трав. 2018 р. № 473. – Режим доступу: <http://www.nmc.od.ua/?p=13482>.

332. Про службу в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] : Закон України від 11 жовт. 2017 р. № 2148-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2493-14>.

333. Про соціальний діалог в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 23 груд. 2010 р. № 2862-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>.

334. Про стан реформування та перспективи розвитку державної служби зайнятості [Електронний ресурс] : Постанова правління Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття від 15 груд. 2017 р. № 153. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/rada/show/v0145568-17>.

335. Про схвалення Концепції Державної соціальної програми забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до

2021 року [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 квіт. 2017 р. № 229-р. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/229-2017-p>.

336. Протасова Н. Г. Актуальні проблеми теорії і практики управління освітою дорослих в Україні / Н. Г. Протасова // Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи. – 2013. – Вип. 7. – С. 149–159.

337. Про удосконалення механізму надання державною службою зайнятості сервісних послуг, у тому числі перелік та порядок надання електронних послуг; перспективи їх розвитку для суб'єктів ринку праці [Електронний ресурс] : Постанова правління Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття від 30 берез. 2018 р. № 170. – Режим доступу: https://www.dcz.gov.ua/sites/default/files/postanova_no_170.pdf.

338. Професії майбутнього : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Мар'яненко Г. І., Ортікова Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 24 с.

339. Професії майбутнього для України : наук.-практ. розробка / Л. М. Капченко, Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук, О. В. Грамма. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2017. – 47 с.

340. Професійна компетентність керівника базового центру зайнятості : [монографія] / М. В. Судаков, А. В. Казановський, Л. М. Фокас та ін. ; [за ред. М. В. Судакова]. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2013. – 167 с.

341. Професійне та професійно-технічне навчання на основі модульної технології : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Баришніков В. М., Савченко Н. В.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 20 с.

342. Професійний розвиток персоналу підприємств у країнах Європейського Союзу : посібник / Л. П. Пуховська, А. О. Ворначев, С. О. Леу ; за наук. ред. Л. П. Пуховської. – Київ: ПІТО НАПНУ. 2015. – 176 с.

343. Професіокарти та психограми посад фахівців базових центрів

зайнятості, філій регіональних центрів зайнятості : наук.-практ. розробка / [Л. М. Капченко, Н. В. Ортікова, Л. Й. Літвінчук та ін.] ; за заг. ред. Л. М. Капченка. – Київ : ППК ДСЗУ, 2017. – 52 с.

344. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення : метод. посіб. / [авт. кол. : О. Волгіна, Н. Гусак] / упоряд. : заг. ред. О. Іванова, О. Волгіна ; ПРООН в Україні, Проект “Підтримка реформи соціального сектору в Україні”. – Київ : Ваіте, 2017. – 72 с.

345. Прохоренко І. А. Інноваційні інструменти в організації роботи Харківської регіональної служби зайнятості / І. А. Прохоренко // Ринок праці та зайнятість населення. – 2017. – № 1. – С. 87–93.

346. Путівник профорієнтації : наук.-практ. реком. / Н. Г. Джинчарадзе, Л. Й. Літвінчук, Н. В. Савченко, Н. В. Ортікова, Н. В. Балашова, О. В. Грамма, М. В. Богуслав. – Київ : ППК ДСЗУ, 2018. – 43 с.

347. Регламент роботи Дорадчого комітету Рівненського центру професійно-технічної освіти державної служби зайнятості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rcpto.org.ua/index.php/site-administrator-2/doradchij-komitet>.

348. Регламент роботи центрів зайнятості : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Баришніков В. М., Савченко Н. В.]; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ППК ДСЗУ, 2018. – 22 с.

349. Регламент роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів (алгоритм дій та виконання функцій). – Київ, 2016. – 35 с.

350. Рекомендації щодо обслуговування населення та роботодавців фахівцями служби зайнятості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://old.dcz.gov.ua/control/uk/index>.

351. Рекомендація щодо політики в галузі зайнятості № 122 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/993_246.

352. Рекомендація щодо професійної орієнтації і професійної підготовки в

галузі розвитку людських ресурсів № 150 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/993_092.

353. Рекомендація щодо сприяння зайнятості та захисту від безробіття № 176 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/993_284.

354. Рибалко В. На часі – модернізація державної служби зайнятості / В. Рибалко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://radadobropillya.org.ua/ua/derzhavni-ustanovi/tsz/1007-na-chasi-modernizatsiya-derzhavnoji-sluzhbi-zajnyatosti.html>.

355. Ринок праці та соціальний захист : навч. посіб. із соц. політики / Е. Лібанова, О. Палій. – Київ : Вид-во Соломії Павличко “Основи”, 2004. – 491 с.

356. Рівненський центр професійно-технічної освіти державної служби зайнятості [Електронний ресурс] // Офіц. Web-сайт. – Режим доступу: <http://www.rcpto.org.ua>.

357. Рогова О. Г. Надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення / О. Г. Рогова, Л. М. Сергєєва // Теорія та практика державного управління. – 2016. – Вип. 2. – С. 44–50.

358. Родічева І. С. Сучасні підходи до оцінки діяльності державної служби зайнятості як складової частини інфраструктури ринку праці / І. С. Родічева // Вісн. Хмельниц. нац. ун-ту – 2009. – № 5. – Т. 2. – С. 39–42.

359. Розас Дж. Глосарій основних термінів із навчання та підготовки кадрів для роботи / Дж. Розас, В. Корбанезе. – Турин : Міжнар. навч. центр МОП, 2006. – 74 с.

360. Розвиток соціально-трудової сфери України: теорія, практика, перспективи : кол. монографія / за ред. д.е.н., проф. І. Л. Петрової, к.е.н. В. В. Близнюк ; НАН України, ДУ “Ін-т економіки та прогнозування НАН України”. – Київ, 2016. – 326 с.

361. Розпутенко І. В. Державна політика / І. В. Розпутенко //

Енциклопедичний словник з державного управління / [уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна]. – Київ, 2010. – С. 144–145.

362. Розпутенко І. В. До питання про ідеологію державного управління в Україні / І. В. Розпутенко // Наукові розвідки з державного та муніципального управління : зб. наук. пр. – Київ : АМУ, 2011. – № 2. – С. 136–146.

363. Розроблення механізмів професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості : звіт про виконання наук.-дослід. роботи (підсумковий). – Київ : ППК ДСЗУ, 2018. – 228 с.

364. Романов В. Є. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження / В. Є. Романов, О. М. Рудік, Т. М. Брус. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2003. – 72 с.

365. Руженський М. М. Працевлаштування як форма соціального захисту населення / М. М. Руженський // Ринок праці та зайнятість населення. – 2013. – № 2. – С. 8–11.

366. Руженський М. М. Розвиток ринку праці та соціальний захист населення в трансформаційній економіці / М. М. Руженський // Ринок праці та зайнятість населення. – 2012. – № 3. – С. 24–27.

367. Руженський М. М. Сільське безробіття: стан та шляхи подолання / М. М. Руженський // Ринок праці та зайнятість населення. – 2014. – № 2. – С. 16–18.

368. Руженський М. М. Соціальний захист населення в контексті державної політики зайнятості / М. М. Руженський // Ринок праці та зайнятість населення. – 2012. – № 2. – С. 14–16.

369. Руженський М. М. Формування економічних передумов соціального захисту сільського населення від безробіття / М. М. Руженський // Соціально-трудова відносина: теорія та практика. – 2013. – № 1. – С. 91–97.

370. Савченко В. А. Професійне навчання економічно активного

населення віком старше 45 років [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://wiki.kneu.edu.ua/bitstream/2010/2258/1/Savchenko.pdf>.

371. Савченко Н. В. Аналіз міжнародної та національної нормативно-правової бази з питань кадрового забезпечення діяльності державної служби зайнятості [підрозд. 2.1] / Н. В. Савченко // Професійний відбір на вакантні посади працівників центрів зайнятості: інноваційні механізми та організаційні підходи: монографія / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Ортікова Н. В. та ін.] ; за заг. ред. д.філос. н., проф. Н. Джинчарадзе. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – С. 37–49.

372. Савченко Н. В. Впровадження дистанційного навчання безробітних: проблеми та перспективи / Н. В. Савченко, І. А. Бондіні // Ринок праці та зайнятість населення : наук.-практ. журн. – 2015. – № 1. – С. 61–64.

373. Савченко Н. В. Державна політика зайнятості та світові тенденції у сфері прикладання праці / Н. В. Савченко // Вісн. Київ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка. Державне управління. – Київ : Видавн.-поліграф. центр “Київський університет”, 2017. – № 1(8). – С. 63–66.

374. Савченко Н. В. Державна служба зайнятості як сервісна інституція: завдання, функції та принципи діяльності / Н. В. Савченко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електрон. наук. фах. вид. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. – Вип. 22. – С. 91–98. – Режим доступу: <http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/E-22.pdf>.

375. Савченко Н. В. Державні послуги соціального супроводу у сфері зайнятості населення / Н. В. Савченко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [голов. ред. М.М. Іжа]. Вип. 3(75). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. – С. 79–82.

376. Савченко Н. В. Електронний інструментарій надання послуг зі сприяння зайнятості населення / Н. В. Савченко // Матеріали круглого столу “Інституційний розвиток системи публічного управління та

адміністрування”: збірник тез доповідей (25 трав. 2017 р.). – Львів : Видавництво Львівської політехніки. – 2017. – С. 107–110.

377. Савченко Н. В. Застосування кейс-методу у професійному відборі та навчанні спеціалістів і керівників центрів зайнятості, їх філій [підрозд. 3.4] / Н. В. Савченко // Професійний відбір на вакантні посади працівників центрів зайнятості: інноваційні механізми та організаційні підходи: монографія / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Ортікова Н. В. та ін.] ; за заг. ред. д.філос. н., проф. Н. Джинчарадзе. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – С. 84–92.

378. Савченко Н. В. Заходи сприяння зайнятості населення: основні напрями й пріоритети / Н.В. Савченко // Організаційно-управлінські та психологічні аспекти функціонування сучасного ринку праці України в умовах трансформації державної служби зайнятості України : тези доповідей II Всеукр. студентської наук.-практ. конф. (19 квіт. 2013 р.) / упоряд. О. Ю. Вілкова, Л. Г. Новаш. – К. : ІПК ДСЗУ, 2013. – С. 64–67.

379. Савченко Н. В. Здійснення контролю за організацією професійного навчання безробітних / Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук // Теоретико-методологічні засади професійної підготовки керівників навчальних закладів : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конфер. (29 берез. 2016 р.). – Житомир : ФО-П Левковець, 2016. – С. 417–423.

380. Савченко Н. В. Інструментарій реалізації європейських цифрових стратегій: досвід Великої Британії / Н. В. Савченко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електрон. наук. фах. вид. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. – Вип. 21. – С. 94–100. – Режим доступу: <http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/E-21.pdf>.

381. Савченко Н. В. Інформаційні технології в наданні державних послуг безробітним / Н. В. Савченко // Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. / М-во освіти і науки України; М-во культури України; Київ. нац. ун-т

культури і мистецтв (19-20 квіт. 2017 р.). – Київ : Видавн. центр КНУКіМ, 2017. – Ч. 2. – С. 115–117.

382. Савченко Н. В. Инновации в системе мер содействия занятости населения / Н. В. Савченко // Известия национальной Академии Наук Азербайджана. – 2013. – № 3. – С. 27–31.

383. Савченко Н. В. Инновационные технологии сервисной деятельности государственной службы занятости Украины / Н. В. Савченко // Публичное управление : науч. журн. Акад. гос. упр. Республики Армения, 2018. – № 5. – С. 17–24.

384. Савченко Н. В. Механізми вирішення проблеми молодіжного безробіття в контексті реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення / Н. В. Савченко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. : зб. наук. пр. Серія “Управління”. – Вип. 3. – Київ : АМУ, 2016. – С. 117–123.

385. Савченко Н. В. Механізми проектного менеджменту в реалізації державної клієнтоорієнтованої політики зайнятості / Н. В. Савченко // Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект : матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 3–4 листоп. 2016 р.) / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білінської, В. М. Сороко, Л. А. Гаєвської. – Київ : НАДУ, 2016. – С. 438–439.

386. Савченко Н. В. Організаційна структура державного управління. Роль та місце Державної служби зайнятості України в системі органів державної влади : навч.-метод. розробка / Н. В. Савченко. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2013. – 31 с.

387. Савченко Н. В. Организационно-технологические подходы к управлению качеством оказания социальных услуг (на примере профессионального обучения безработных) / Н. В. Савченко // Известия нац. Акад. Наук Азербайджана. – 2013. – № 4. – С. 129–132.

388. Савченко Н. В. Основи використання Інтернет-технологій у

професійному навчанні : наук.-практ. рек. / Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук, А. І. Блозва. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2015. – 22 с.

389. Савченко Н. В. Основні засади реалізації цифрового маркетингу у сфері публічного управління / Н. В. Савченко // Національні цінності й національні інтереси в системі публічного управління : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 12 жовт. 2017 р.) / за заг. ред. В. С. Куйбіди, І. В. Розпутенка. – Київ : НАДУ, 2017. – Т. II. – С. 255–257.

390. Савченко Н. В. Особливості професійного відбору персоналу державної служби зайнятості / Н. В. Савченко // Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України : тези доп. VI Всеукр. наук.-практ. конф. студ. та аспірантів (27 листоп. 2017 р.) / упоряд. О. П. Канівець, Л. Г. Новаш. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2017. – Ч. II. – С. 162–164.

391. Савченко Н. В. Передумови формування та впровадження концепції “innovation-friendly regulation” у сервісно-орієнтованому цифровому суспільстві [Електронний ресурс] / Н. В. Савченко // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування : електрон. наук. фах. вид. Херсон. нац. техн. ун-ту), 2018. – № 1. – Режим доступу: http://el-zbirn-du.at.ua/2018_1/23.pdf.

392. Савченко Н. В. Поетапний механізм професійного відбору працівників державної служби зайнятості [підрозд. 3.1] / Н. В. Савченко // Професійний відбір на вакантні посади працівників центрів зайнятості: інноваційні механізми та організаційні підходи : монографія / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Ортікова Н. В. та ін.] ; за заг. ред. д. філос. н., проф. Н. Джинчарадзе. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – С. 69–74.

393. Савченко Н. В. Порадник з професійного навчання дорослих : наук.-практ. рек. / Н. В. Савченко, Л. Й. Літвінчук. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2014. – 25 с.

394. Савченко Н. В. Проблеми реалізації державної сервісної клієнтоорієнтованої політики у сфері зайнятості / Н. В. Савченко //

Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (28 жовт. 2016 р.). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. – С. 405–406.

395. Савченко Н. В. Професійний відбір фахівців – запорука ефективної реалізації державної політики зайнятості / Н. В. Савченко // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування : електрон. наук. фах. вид. Херсон. нац. техн. ун-ту. – Київ, 2017. – № 2. – Режим доступу: http://el-zbirn-du.at.ua/2017_2/18.pdf.

396. Савченко Н. В. Професійний відбір фахівців: сутність наукової проблеми [підрозд. 1.1] / Н. В. Савченко // Професійний відбір на вакантні посади працівників центрів зайнятості: інноваційні механізми та організаційні підходи: монографія / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Ортікова Н. В. та ін.] ; за заг. ред. д.філос. н., проф. Н. Джинчарадзе. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – С. 7–10.

397. Савченко Н. В. Профілювання клієнтів як інноваційна технологія діяльності сервісних інституцій / Н. В. Савченко // Держава та регіони : наук.-вироб. журн. Серія: державне управління / Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя, 2018. – № 2. – С. 79–84.

398. Савченко Н. В. Пути повышения конкурентоспособности граждан на рынке труда Украины / Н. В. Савченко // Труд и социальные проблемы : научн. труды Научн.-исследов. и учебн. центра по труду и социальным проблемам Мин-ва труда и соц. защиты населения Азербайджанской республики. – Баку, 2012. – № 3 (11). – С. 84–89.

399. Савченко Н. В. Реалізація державної сервісно-орієнтованої політики зайнятості як наукова й практична проблема / Н. В. Савченко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [голов. ред. М. М. Іжа]. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. – Вип. 2(70). – С. 96–99.

400. Савченко Н. В. Реализация государственной политики занятости: кадровый аспект / Н. В. Савченко // Философия экономики: история и

современность (İqtisadiyyatın fəlsəfəsi: tarix və müasirlik. – Bakı, “Avropa” nəşriyyatı, 546 səh.) – Баку, 2017. – С. 156–171.

401. Савченко Н. В. Регламентування діяльності державної служби зайнятості в умовах сучасних викликів ринку праці / Н. В. Савченко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. : зб. наук. пр. Серія “Управління”. – Київ : АМУ, 2016. – Вип. 2. – С. 94–101.

402. Савченко Н. В. Розвиток людського капіталу: стратегічні пріоритети європейських служб зайнятості / Н. В. Савченко // Інституційні трансформації сучасної економіки: виклики, проблеми, перспективи : зб. наук. пр. (20 квіт. 2017 р.). – Харків : ХІБМ. – С. 57–58.

403. Савченко Н. В. Розвиток цифрового суспільства: європейські стратегії, виклики для України / Н. В. Савченко // Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку : матеріали щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, присвяч. 100-річчю держ. служби в Україні (Київ, 25 трав. 2018 р.) : у 5 т. / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. – Т. 3. – С. 92–93.

404. Савченко Н. В. Роль Международной организации труда в формировании и реализации сервисно-ориентированной государственной политики занятости / Н. В. Савченко // Публичное управление : науч. журн. Акад. гос. упр. Республики Армения, 2017. – № 5 – С. 61–70.

405. Савченко Н. В. Роль професійно-ціннісної сфери особистості публічного управлінця в умовах інформаційного суспільства / Н. В. Савченко // Публічне управління: ціннісні орієнтири, стандарти якості та оцінка ефективності : матеріали щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 26 трав. 2017 р.) : у 5 ч. / за заг. ред. В. С. Куйбіди, А. П. Савкова, С. В. Загороднюка. – Київ : НАДУ, 2017. – Ч. 3 : Ціннісні орієнтири євроінтеграційних процесів. – С. 88–90.

406. Савченко Н. В. Роль соціального партнерства в державному регулюванні професійного навчання безробітних / Н. В. Савченко // Вісн. Нац.

академії держ. упр. при Президентіві України. – 2009. – № 1. – С. 238–244.

407. Савченко Н. В. Сервісна діяльність державної служби зайнятості України : монографія / Н. В. Савченко – К. : ЦП Компринт, 2019. – 458 с.

408. Савченко Н. В. Сервісно-орієнтований підхід до реалізації державної політики у сфері зайнятості / Н. В. Савченко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електрон. наук. фах. вид. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. – Вип. 19. – С. 30–39. – Режим доступу: <http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/E-19.pdf>

409. Савченко Н. В. Сервисная парадигма социальных услуг в сфере занятости населения / Н. В. Савченко // Публичное управление : науч. журн. Акад. гос. упр. Республики Армения, 2017. – № 1. – С. 24–31.

410. Савченко Н. В. Формування та реалізація сервісно-орієнтованої державної політики зайнятості в умовах розбудови цифрового суспільства / Н. В. Савченко // Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2017. – Вип. 2 (57). – С. 165–170.

411. Савченко Н. В. Циркулярна економіка як світовий тренд: вплив на державну політику у сфері зайнятості населення / Н. В. Савченко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [голов. ред. М.М. Іжа]. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. – Вип. 2 (74). – С. 109–113.

412. Савченко Н. В. Цифровізація послуг – запорука сервісної діяльності державної служби зайнятості / Н. В. Савченко // Ринок праці та зайнятість населення : наук.-практ. журн. – Київ, 2017. – № 3. – С. 72–77.

413. Савченко Н. В. V.U.C.A.-концепція та інформатизація публічного управління [Електронний ресурс] / Н. В. Савченко // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : V наук.-практ. семінар (м. Дніпро, ДРІДУ НАДУ при Президентіві України, 20 берез. – 20 квіт. 2017 р.). – Режим доступу: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/SAVCHEN

КО_2.pdf.

414. Савчук О. М. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами / О. М. Савчук, А. О. Галай // Наук. зап. НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2016. – Т. 188. – С. 70–74.

415. Сервісна діяльність органів публічної влади : роб. прогр. навч. дисципл. [спеціальність 281 “Публічне управління та адміністрування”. – другий освітній рівень вищої освіти “магістр”] / розроб. : О. В. Карпенко, Н. В. Савченко. – Київ : НАДУ, 2017. – 27 с.

416. Сергієнко Л. В. Впровадження циркулярної економіки в Україні: державно-управлінський аспект : дис. ... канд. наук з державного управління : 25.00.02 / Л. В. Сергієнко. – Чернігів, 2017. – 265 с.

417. Серьогіна Н. О. Теоретичні основи адміністративно-правового статусу державної служби зайнятості України / Н. О. Серьогіна // Університет. наук. зап. – 2010. – № 1. – С. 103–108.

418. Сидорина Т. Ю. Социальный активизм и самоорганизация как основа нового общественного договора [Электронный ресурс] / Т. Ю. Сидорина. – Режим доступа: http://www.sociolog.net/Sociological_yearbook_2017_Sidorina.pdf.

419. Синявський В. В. До питання професіографічного забезпечення системи професійної орієнтації / В. В. Синявський, М. А. Міропольська // Актуальні проблеми професійної орієнтації та професійного навчання : зб. наук. пр. III Всеукр. наук.-практ. конф., (26 верес. 2008 р.) / Ін-т підготов. кадрів держ. служби зайнятості України [та ін.]. – Київ, 2008. – С. 263–274.

420. Синявський В. В. Психологічні основи професійної консультації безробітних : навч. метод. посіб. / В. В. Синявський. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2011. – 80 с.

421. Система оцінювання роботи персоналу державної служби зайнятості : аналіт. зап. / [Джинчарадзе Н. Г., Балашова Н. В., Савенко О. О.] ;

за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 16 с.

422. Ситуація на ринку праці: аналітична та статистична інформація державної служби зайнятості України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/67>.

423. Ситуація на ринку праці та діяльність державної служби зайнятості : прес-конференція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=y7ZDkN7hhYc>.

424. Ситуація на ринку праці та результати діяльності державної служби зайнятості (за даними Державної служби статистики України та адміністративними даними державної служби зайнятості) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/68>.

425. Сігаєва Л. Є. Професійна освіта дорослих як соціальна цінність / Л. Є. Сігаєва // Вісн. Чернігів. нац. пед. ун-ту. Серія : Педагогічні науки. – 2016. – Вип. 137. – С. 63–67.

426. Сігаєва Л. Є. Професійна перепідготовка безробітних: сучасні підходи / Л. Є. Сігаєва // Педагогічний процес: теорія і практика : зб. наук. пр. ; Благодійний фонд ім. А.С. Макаренка ; [голов. ред. С. О. Сисоєва]. – Київ, 2007. – № 4. – С. 108–115.

427. Скульська В. Є. Організаційно-педагогічні умови професійного навчання безробітних у професійно-технічних навчальних закладах : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / В. Є. Скульська ; Ін-т пед. і психол. профес. освіти АПН України. – Київ, 2005. – 227 с.

428. Скульська В. Є. Організація професійного навчання безробітних у професійно-технічних навчальних закладах : навч.-метод. посіб. / В. Є. Скульська. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2012. – 158 с.

429. Скульська В. Є. Принципи професійного навчання безробітних на виробництві / В. Є. Скульська // Вісн. Житомир. держ. ун-ту імені Івана Франка. – 2013. – Вип. 4. – С. 59–63.

430. Служба зайнятості підбила підсумки роботи за I півріччя 2018

року. Офіційні дані державної служби зайнятості України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/novyna/sluzhba-zaynyatosti-pidbyla-pidsumky-roboty-za-i-pivrichchya-2018-roku>.

431. Служба зайнятості та Мінсоцполітики обговорили із датськими експертами питання працевлаштування ВПО [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://chn.dcz.gov.ua/novyna/yaroshenko-nazvav-kroky-antykryzovyh-diy-na-rynku-praci-u-2017-roci>.

432. Смарт-промисловість в епоху цифрової економіки: перспективи, напрями і механізми розвитку : монографія / [В. П. Вишневський, О. В. Вієцька, О. М. Гаркушенко, С. І. Князєв, О. В. Лях, В. Д. Чекіна, Д. Ю. Череватський] ; за ред. акад. НАН України В. П. Вишневського ; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. – Київ, 2018. – 192 с.

433. Соколов А. В. Передумови та особливості реалізації моделі “сервісної” держави у системі державного управління / А. В. Соколов. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2013. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_1_18.

434. Сороко Н. В. Використання веб-технологій у професійній діяльності вчителів філологічної спеціальності / Н. В. Сороко. – Режим доступу: http://lib.iitta.gov.ua/2921/1/Сороко_статья.pdf.

435. Соціалізація відносин у сфері праці в контексті стійкого розвитку : [монографія] / А. М. Колот, О. А. Грішнова, О. О. Герасименко та ін. ; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Колота. – Київ : КНЕУ, 2010. – 348 с.

436. Соціальна відповідальність: теорія і практика розвитку : монографія / [А. М. Колот, О. А. Грішнова та ін.] ; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Колота. – Київ : КНЕУ, 2011. – 504 с.

437. Соціальний діалог у державному управлінні : навч. посіб. / К. О. Ващенко, Р. А. Колишко, О. В. Мірошніченко, О. М. Петроє, В. П. Трощинський ; ред. : О. В. Мірошніченко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Федер. роботодавців України. – Київ : НАДУ, 2012. –

294 с.

438. Соціальний захист населення України : навч. посіб. / авт. кол. : І. Ф. Гнибіденко, М. В. Кравченко, О. М. Коваль, О. Ф. Новікова та ін. ; за ред. В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. – Київ : Вид-во НАДУ, Вид-во “Фенікс”, 2010. – 212 с.

439. Соціальний потенціал сталого розвитку: інноваційні механізми формування та використання: монографія / О.І.Амоша, О.Ф.Новікова, В.П.Антонюк та ін.; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. – Донецьк, 2014. – 478 с.

440. Соціально-психологічні засади самовизначення особистості в професіях соціономічного типу / О. Є. Блинова, Н. Є. Завацька, Л. М. Карамушка, Є. В. Каширіна // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – 2018. – № 1. – С. 47–60.

441. Соціально-трудова відносина зайнятості: сучасні тенденції, виклики, шляхи розвитку : монографія / [А. М. Колот, І. Ф. Гнибіденко, О. О. Герасименко та ін.] ; за наук. ред. А. М. Колота, І. Ф. Гнибіденка, Міністерство освіти і науки України, ДВНЗ “Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана”. – Електрон. текст. дані. – Київ : КНЕУ, 2015. – 336 с.

442. Соціально-трудова відносина: питання теорії та практики в Україні : навч. посіб. / [Г. В. Осовий, В. І. Жуков, В. М. Руденко, В. О. Семеніхін]. – Київ : АПСВ, 2005. – 432 с.

443. Ставицький А. В. Застосування концепції безумовного доходу в економіці України / А. В. Ставицький // Вісн. КНУ ім. Т. Шевченка. Економіка. – 2016. – Вип. 1 (178). – С. 29–34.

444. Стажування безробітних на підприємствах, в організаціях і установах України (організаційно-методичний аспект) : кол. моногр. / за заг. ред. Л. М. Капченка. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2010. – 135 с.

445. Статистика ринку праці: міжнародні стандарти та національний досвід : навч. посіб. / за ред. Н. С. Власенко, Н. В. Григорович,

Н. В. Рубльової. – Київ : ТОВ “Август Трейд”, 2006. – 320 с.

446. Статівка Н. В. Підходи до державного регулювання ринку праці молоді / Н. В. Статівка, А. А. Батюк // National Economic Development and Modernization: experience of Poland and prospects for Ukraine – Collective monograph. – Vol. 1. Poland: “Izdevnieciba “Baltija Publishing”, 2017. – С. 177–189.

447. Статівка Н. В. Удосконалення державного регулювання розвитку інноваційного потенціалу регіону / Н. В. Статівка // Державне регулювання інноваційного розвитку галузей економіки в умовах глобалізації: стратегічні пріоритети : монографія / [М. А. Латинін, С. В. Майстро, В. Ю. Бабаєв та ін.]; за заг. ред. д. держ. упр., проф. М. А. Латиніна. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2014. – С. 221–243.

448. Степанов В. Ю. Інформаційна безпека в інформаційній сфері державного управління / В. Ю. Степанов // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. / редкол. : О. Ю. Амосов (голов. ред.) [та ін.]. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2016. – Вип. 4 (55). – С. 24–28.

449. Стеченко Д. М. Методологія наукових досліджень : підручник / Д. М. Стеченко, О. С. Чмир. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Київ : Знання, 2007. – 317 с.

450. Стратегія модернізації та розвитку державної служби зайнятості – виконавчої дирекції Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття на 2016–2020 [Електронний ресурс] : схвалена постановою правління Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття від 16 лют. 2016 р. № 96 – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/rada/file/v0096568-16.

451. Стратегія реформування системи надання соціальних послуг [Електронний ресурс] : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. № 556-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-p>.

452. Стратегія розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року [Електронний ресурс] : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 10 лип. 2019 р. № № 526-р. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/526-2019-p>.

453. Сурмін Ю. Докторська дисертація з державного управління: методологічні проблеми / Ю. Сурмін, І. Шпильовий // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2009. – Вип. 3. – С. 287–304.

454. Сурмін Ю. П. Аналітика державного управління: сутність і тенденції розвитку [Електронний ресурс] / Ю. П. Сурмін. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej5/txts/06sypdsv.htm>.

455. Сурмін Ю. П. Кейс-стаді: архітектура і можливості / Ю. П. Сурмін. – Київ : Навч.-метод. центр “Консорціум із удосконалення менеджмент-освіти в Україні”, 2012. – 336 с.

456. Сурмін Ю. П. Створення кейса: практичні поради / Ю. П. Сурмін, О. І. Сидоренко. – Київ : Навч.-метод. центр “Консорціум із удосконалення менеджментосвіти в Україні”, 2012. – 48 с.

457. Сучасні тенденції розвитку ринку праці в Україні: наукова доповідь / [Джинчарадзе Н. Г., Боков О. В., Гулевич О. Ю., Вітряк Т. Б., Шостак І. В., Куліков Г. Т., Красівський Д. О., Савченко Н. В., Савенко О. О., Літвінчук Л. Й.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 42 с.

458. Сьомченко В. В. Заробітна плата як соціально-економічна категорія / В. В. Сьомченко, К. О. Засипко // Вісн. Запоріз. нац. ун-ту. Економічні науки. – 2016. – № 1. – С. 121–127.

459. Тарасюк С. О. Здійснення центрами зайнятості профконсультування із застосуванням психодіагностичного тестування : навч.-метод. розробка теми / С. О. Тарасюк, А. В. Алексеєва. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2013. – 80 с.

460. Татаренко Г. Моделі соціального страхування в контексті історії / Г. Татаренко // Підприємництво, господарство і право. – 2004. – № 7. – С. 69–72.

461. Татаурова-Осика Г. П. Технологія визначення професійної придатності та професійно важливих якостей особистості / Г. П. Татаурова-Осика // Проблеми сучасної психології : [зб. наук. пр. КіПНУ ім. І. Огієнка, Ін-т психології ім. Г. Костюка НАПН України]. – Вип. 6. – Ч. 2, 2009. – С. 274–283.

462. Ташкінова О. А. Ефективність надання соціальних послуг з первинного працевлаштування безробітним молодим фахівцям: теоретико-методичний аспект аналізу / О. А. Ташкінова // Вісн. Маріупол. держ. ун-ту. Серія : Філософія, культурологія, соціологія. – 2015. – Вип. 9. – С. 222–230.

463. Тенденції розвитку нових професій в умовах глобалізації : наук. доп. / [Джинчарадзе Н. Г., Савченко Н. В., Літвінчук Л. Й.] ; за заг. ред. Р. В. Войтович. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. – 25 с.

464. Тертичка В. Державна політика: аналіз та здійснення в Україні / Валерій Тертичка. – Київ : Вид-во Соломії Павличко “Основи”, 2002. – 750 с.

465. Технології професійної орієнтації населення в умовах ринку праці : [кол. мон.] / Н. А. Побірченко, Н. І. Литвинова, В. В. Синявський [та ін.]. – Київ : Педагогічна думка, 2011. – 256 с.

466. Технологія профорієнтаційної роботи з безробітними, які тривалий час перебувають на обліку в державній службі зайнятості : кол. монографія / за заг. ред. канд. психол. наук Тарасюк С. О. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2011. – 312 с.

467. Технология проведения вебинаров – рекомендации [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dist.knteu.kiev.ua/index.php/en/pidgotovka/59-tekhnologiya-provedeniya>.

468. Ткач О. А. Заробітна плата як основний елемент системи мотивації: сучасний стан і тенденції в Україні / О. А. Ткач // Бізнес Інформ. – 2014. – № 7. – С. 172–180.

469. Тоффлер Е. Нова парадигма влади. Знання, багатство й сила : пер. с англ. / Е. Тоффлер ; пер. Н. В. Бордукова ; Вступ. слово І. З. Цехмістро. – Харків : Акта, 2003. – 685 с.

470. Трощинський В. П. Соціальна і гуманітарна політика в Україні в умовах сучасних викликів / В. П. Трощинський, М. В. Кравченко, О. М. Петрос, Н. П. Ярош // Державне управління: теорія та практика. – 2016. – № 2. – С. 32–44.

471. Трощинський В. П. Соціогуманітарні пріоритети суспільного розвитку України / В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2013. – № 3. – С. 106–113.

472. Туй Ф. Державна служба зайнятості на ринку праці, що змінюється : пер. з англ. / Ф. Туй, Е. Хансен, Д. Прайс. – Київ : Міленіум, 2002. – 294 с.

473. Туленков М. В. Концептуалізація ринку праці та зайнятості населення в науковому дискурсі / М. В. Туленков, В. В. Чепак, А. В. Зарицька // Ринок праці та зайнятість населення. – 2013. – № 3. – С. 42–45.

474. Туленков М. В. Моделі взаємодії ринку праці та системи професійної освіти безробітних / М. В. Туленков, А. В. Зарицька // Ринок праці та зайнятість населення. – 2012. – № 4. – С. 10–13.

475. Туленков М. В. Поведінкові стратегії безробітних на ринку праці (соціологічний аналіз) : монографія / М. В. Туленков, Г. І. Крутінь. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2004. – 130 с.

476. Туленков М. В. Ринок праці та зайнятість населення в сучасному соціологічному дискурсі / М. В. Туленков // Релігія та соціум. – 2015. – № 3. – С. 120–125.

477. Туленков М. В. Стратегії професійної ресоціалізації безробітних / М. В. Туленков, І. М. Туленкова // Ринок праці та зайнятість населення. – 2015. – № 1. – С. 43–46.

478. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти / О. К. Туркова // Право і суспільство. 2015. – № 5/2. – Ч. 3. – С. 189–194.

479. Тутов С. Sharing economy: Чому майбутнє за економікою спільного користування [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://ua.112.ua/statji/sharing-economy-chomu-maibutnie-za-ekonomikoju-spilnoho-korystuvannia-358631.html>.

480. У Давосі знайшли альтернативу показнику ВВП [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://economics.unian.ua/finance/2367375-u-davosi-znayshli-alternativu-pokazniku-vvp.html>.

481. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984_011.

482. Указ Президента України “Про розвиток соціального діалогу в Україні” від 29 грудня 2005 року № 1871. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1871/2005>.

483. Україна відновила активну співпрацю із WAPES [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/news/ukrayina-vidnovila-aktivnu-spivpracyu-iz-wapes>.

484. Управління соціальним захистом населення України / І. Ф. Гнибіденко, М. К. Орлатий, М. В. Кравченко, Н. А. Сич // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. Серія : Управління. – 2010. – Вип. 1. – С. 12–20.

485. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики / авт. Тетяна Маматова, Юрій Шаров, Марина Зварич ; за заг. ред. Ю. Щербініної ; Проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об’єднаних Націй “Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг”. – Київ : ПРООН, 2013. – 120 с.

486. Федорчак О. В. Класифікація механізмів державного управління [Електронний ресурс] / О. В. Федорчак // Демократичне врядування : зб. наук. пр. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2008. – Вип. 1. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/DeVr/2008-01/O_Fedorchak.pdf.

487. Хадарцев О. В. Удосконалення механізму формування ефективної

державної політики ресурсозбереження : автореф. ... канд. економ. наук: 08.00.03 / О. В. Хадарцев / ДВНЗ “Донецький національний технічний університет”. – Покровськ, 2017. – 22 с.

488. Храмов В. О. Основи управління персоналом : навч.-метод. посіб. / В. О. Храмов, А. П. Бовтрук ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. – Київ, 2001. – 112 с.

489. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

490. Цимбал О. І. Методичні підходи до оцінювання тактичної ефективності інституційного регулювання ринку праці [Електронний ресурс] / О. І. Цимбал. // Ефективна економіка. – 2010. – № 12. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2010_12_34.

491. Цимбал О. І. Методологічні засади ієрархічно-імітаційного оцінювання ефективності інституційного регулювання зайнятості та ринку праці України [Електронний ресурс] / О. І. Цимбал. // Ефективна економіка. – 2011. – № 8. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2011_8_27.

492. Цимбал О. І. Трансформація економічної системи та ринку праці в Україні: проблеми гармонізації механізмів розвитку та регулювання / О. І. Цимбал, О. М. Ярош // Соціально-трудова відносини: теорія та практика. – 2013. – № 2. – С. 105–109.

493. Цифрова революція. Як повинна змінитися Україна протягом наступних трьох років [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vcourse.ua/ua/analytics/kak-dolzha-izmenitsya-ukraina-na-protyazheniisleduyushchikh-trekh-let.html>.

494. Цифрові стратегії країн ЄС як основа формування сервісно-орієнтованої державної політики України / кол. авторів ; наук. кер. НДР, д.держ.упр. О. В. Карпенко. – Київ : НАДУ, 2017. – 114 с.

495. Черкасов А. В. Соціально-трудова адаптація внутрішньо переміщених осіб / А. В. Черкасов, Т. О. Шалль // Ринок праці та зайнятість

населення. – 2017. – № 1. – С. 59–65.

496. Чернявська О. В. Ринок праці : навч. посіб. / О. В. Чернявська. – 2-ге вид. перероб. та доп. – Київ : Центр учб. літ-ри, 2013. – 522 с.

497. Черняєва А. О. Світовий досвід управління розвитком робітничих кадрів / А. О. Черняєва // Економічна теорія та право. – 2017. – № 3 (30). – С. 34–44.

498. Чуприн Ю. П. Особливості використання професійного рекрутингу Маріупольським міським центром зайнятості в сучасних економічних умовах / Ю. П. Чуприн, С. О. Міщенко // Ринок праці та зайнятість населення. – 2017. – № 2. – С. 86–92.

499. Шелест І. І. Професійне консультування безробітних в центрах зайнятості : метод. рек. / І. І. Шелест, О. В. Корчевна. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2002. – 45 с.

500. Щербак Л. В. Створення системи соціального партнерства у сфері професійно-технічної освіти : метод. рек. / Л. В. Щербак. – Київ : Геопринт, 2008. – 45 с.

501. Щодо діяльності державної служби зайнятості у січні-лютому 2017 року. Аналітична записка [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dcz.gov.ua/statdatacatalog/document?id=401365>.

502. Як стати майстерним педагогом : навч.-метод. посіб. / [кол. автор. : В. І. Ковальчук, Л. М. Сергеева та ін.] ; за заг. ред. Л. І. Даниленко. – Київ : ТОВ “Етіс плюс”, 2007. – 184 с.

503. Ярошенко В. назвав кроки антикризових дій на ринку праці у 2017 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://chn.dcz.gov.ua/novyna/yaroshenko-nazvav-kroky-antykryzovyh-diy-na-rynku-praci-u-2017-roci>.

504. A Memorandum on Lifelong Learning [Electronic resource] // Commission of the european communities. – Mode of access: http://arhiv.acs.si/dokumenti/Memorandum_on_Lifelong_Learning.pdf.

505. Anderson J. E. Public Policymaking: An Introduction / James E. Anderson. – Boston-New York : Houghton Mifflin Company, 1997. – 355 p.

506. Bell D. The coming of post-industrial society: A venture of social forecasting. – NY : Basic Books, – 506 p.

507. Brynjolfsson E. Race Against The Machine: How the Digital Revolution is Accelerating Innovation, Driving Productivity, and Irreversibly Transforming Employment and the Economy / E. Brynjolfsson, A. McAfee. – Cambridge : The MIT Center for Digital Business. – 2012 – 98 p.

508. Buchanan J. The Calculus of Consent: Logical Foundations of Constitutional Democracy / J. Buchanan, G. Tullock. – Ann Arbor, MI : University of Michigan Press, 1962. – 361 p.

509. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: A Digital Agenda for Europe [Electronic resource]. – Brussels, 2010. – Mode of access: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0245R(01)&from=EN). – Title from the screen.

510. Current issues in adult learning and motivation / Marko Radovan (ed.), Neda Dordevic (ed.). – Ljubljana : Slovenian institute for adult education, 2004. – 264 p.

511. Economics: Principles and Applications. Front Cover. Robert E. Hall, Marc Lieberman. Cengage Learning, Feb 1, 2012. – Education. – 972 p.

512. Eisenstadt S. N. Patrons, clients and friends. Interpersonal relations and the structure of trust in society / S. N. Eisenstadt, L. Roniger. – Cambridge, 1984.

513. Eisenstadt S. N. Political Clientelism. Patronage and Development / S. N. Eisenstadt and J. Lemarchand [eds.]. – Beverly Hills, CA : Sage, 1981.

514. Europe 2020. A strategy for smart sustainable and inclusive growth [Electronic resource] // European Commission. – 2010. – Mode of access: http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm.

515. European network of Public Employment Services [Electronic resource].
– Mode of access: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1100&langId=en>.

516. European Semester: Thematic factsheet – Active labour market policies – 2017 [Electronic resource]. – Mode of access: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/european-semester_thematic-factsheet_active-labour-market-policies_en_0.pdf.

517. Feldstein M.S, Auerbach A .J. Handbook of Public Economics. 2 vol., Dir. Amsterdam, 1987. – 644 p.

518. Forsthoff E. Rechtsfragen der leistenden Verwaltung / Ernst Forsthoff. – Stuttgart : Kohlhammer, 1959. – 63 p.

519. Friedman, Milton. “The Methodology of Positive Economics”. In Essays In Positive Economics. – Chicago : Univ. of Chicago Press, 1966. – P. 3–16, 30–43.

520. Hamburg Declaration on Adult Learning. The Fifth International Conference on Adult Education. Hamburg [Electronic resource]. – Mode of access: <http://uil.unesco.org/adult-education/confintea/adult-education-hamburg-declaration-agenda-future>.

521. International Labour Organization (ILO). Employment opportunities [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/employment-opportunities/lang--en/index.htm>.

522. Jenkins W. I. Policy Analysis: A Political and Organizational Perspective / William I. Jenkins. – London : Martin Robinson, 1978. – 1 v.

523. Iowa case management: Innovative social casework / J. A. Hall, C. Carswell, E. Walsh, D. L. Huber, J. S. Jampoler // Social Work, 2002. – Vol. 47 (2). – P. 132–141.

524. Karpenko O. Ideology and socio-cultural foundations of providing governance services / O. Karpenko, N. Savchenko // Вісн. Нац. акад. керівних кадрів культури і мистецтв : наук. журнал. – Київ : Міленіум, 2017. – № 2. – С. 8–12.

525. Karpenko O. Services Digitizing in the Sector of Public Policy for Employment Provision and Security / O. Karpenko, N. Savchenko, S. Shaykhet // Economic Paper : Special issue Research of the Ukrainian Economy, Politics, Society and Environment. – Kobe (Japan) : Kobe-Gakuin University (神戸学院経済学論集), 2018. – Vol. 50. – N 3. – P. 89–98.

526. Karpenko O. Socio-cultural dimension and modern interpretation of the theory of a social agreement / O. Karpenko, N. Savchenko // Вісн. Нац. акад. керівних кадрів культури і мистецтв : наук. журн. – Київ : Міленіум, 2017. – № 3. – С. 33–38.

527. Keynes, John Maynard. The General Theory of Employment, Interest and Money [Electronic resource]. – Mode of access: <https://cas2.umkc.edu/economics/people/facultypages/kregel/courses/econ645/winter2011/generaltheory.pdf>.

528. Labour market transitions of young women and men in Ukraine / Ella Libanova, Aleksandr Cymbal, Larysa Lisogor, Iryna Marchenko and Oleg Iarosh ; International Labour Office, Youth Employment Programme, Employment Policy Department. – Geneva: ILO, 2014.

529. Lasswell H. D. Power and Society. A Framework for Political Inquiry / H. D. Lasswell & A. Kaplan [Electronic resource]. – Mode of access: http://www.policysciences.org/classics/power_society.pdf.

530. Looking for a job? 5 keys skills to work on [Electronic resource]. – Mode of access: https://www.weforum.org/agenda/2016/06/these-are-the-key-skills-that-job-candidates-lack?utm_content=buffer55a45&utm_medium=social&utm_source=facebook.com&utm_campaign=buffer.

531. Marshall Alfred. Principles of Economics [Electronic resource] / Alfred Marshall. – Mode of access: <http://www.econlib.org/library/Marshall/marP.html>.

532. Paul A. Samuelson, William D. Nordhaus. Economics 19th Ed. [Electronic resource] / A. Paul. – Mode of access: https://www.academia.edu/33624679/Economics_19th_Ed._Paul_Samuelson_Willi

am_Nordhaus.pdf.

533. Pigou Arthur Cecil. The Economics of Welfare [Electronic resource] / Arthur Cecil Pigou. – Mode of access: <http://www.econlib.org/library/NPDBooks/Pigou/pgEW.html>; Pigou, Arthur Cecil. Employment And Equilibrium [Electronic resource]. – Mode of access: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1813-6982.1950.tb02620.x>.

534. Preparing for the Future of Work / Initiatives World Economic Forum – Сайт Всесвітнього економічного форуму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.weforum.org/projects/future-of-work>.

535. Public Policy & Social Welfare (Goldman School of Public Policy. University of California, Berkeley [Electronic resource]. – Mode of access: <https://gspp.berkeley.edu/programs/masters-of-public-policy-mpp/concurrent-degree-programs/public-policy-social-welfare>.

536. Ranchordás, Sofia (2015) Innovation-friendly Regulation: The Sunset of Regulation, The Sunrise of Innovation. In: Jurimetrics, Vol. 55. – 2015. – P. 201–224.

537. Ricardo David. On the Principles of Political Economy and Taxation [Electronic resource] / David Ricardo. – Mode of access: <http://www.econlib.org/library/Ricardo/ricP.html>.

538. Rouse M. Definition: barter economy [Electronic resource] / M. Rouse. – Mode of access: <https://whatis.techtarget.com/definition/barter-economy>.

539. Rouse M. Definition: gift economy [Electronic resource] / M. Rouse. – Mode of access: <https://whatis.techtarget.com/definition/gift-economy>.

540. Rouse M. Definition: gig economy [Electronic resource] / M. Rouse. – Mode of access: <https://whatis.techtarget.com/definition/gig-economy>.

541. Sachs Jeffrey D. Biography [Electronic resource] / Jeffrey D. Sachs. – Mode of access: <http://jeffsachs.org/about>.

542. Savchenko N. Digitizing public administration: features of digital marketing application / N. Savchenko // Materials of the XIII International scientific

and practical Conference “Fundamental and applied science-2017”, Volume 4 : Sheffield. Science and education LTD – P. 93–95.

543. Savchenko N. Profiling clients as an effective instrument of the activities of public institutions / N. Savchenko, D. Savchenko // Aktuelle Themen im Kontext der Entwicklung der modernen Wissenschaften: der Sammlung wissenschaftlicher Arbeiten “ΛΟΓΟΣ” zu den Materialien der internationalen wissenschaftlich-praktischen Konferenz, Dresden, 23 Januar, 2019. Dresden : NGO “Europäische Wissenschaftsplattform”, 2019. – B. 6. – P. 24–26.

544. Schwab Klaus (2016). The Fourth Industrial Revolution / Klaus Schwab // Crown Business. – 192 p.

545. Standards for Social Work Case Management [Electronic resource] / National Association for Social Workers, 2013. – 62 p. – Mode of access: http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp.

546. Tapscott D. Grown up digital : how the net generation is changing your world / D. Tapscott. – New York : McGraw-Hill, 2009. – 368 p.

547. TeamViewer: Можливості підтримки та захищеного віддаленого доступу [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.teamviewer.com/uk/index.aspx>.

548. The Digital Evolution Index 2017 is now available [Electronic resource]. – Mode of access: http://www.mastercard.com/gateway/about_mpgs/newsdetails/digital.html.

549. Theresa May's Davos address in full [Electronic resource]. – Mode of access: https://www.weforum.org/agenda/2018/01/theresa-may-davos-address/?utm_content=buffer99ee4&utm_medium=social&utm_source=facebook.com&utm_campaign=buffer.

550. Website MEVOC: Quality Manual for Educational and Vocational Counselling [Electronic resource]. – Mode of access: <http://mevoc.net>

551. Welcome to GOV.UK. The best place to find government services and information. Simpler, clearer, faster [Electronic resource]. – Mode of access:

<https://www.gov.uk>.

552. Willerton J. P. Jr. Clientelism in the Soviet-Union: An Initial Examination / J. P. Willerton Jr. // Studies In Comparative Communism. – 1979. – Vol. XII. – Nos. 2 & 3 (Summer/Autumn). – P. 159–183.

553. World Association of Public Employment Services [Electronic resource].
– Mode of access: <http://wapes.org>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Акти та довідки про впровадження, участь у науково-дослідній роботі

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор Інституту підготовки
кадрів державної служби
зайнятості України

 О.М. Могильний
_____ 2017 р.

Акт

про впровадження результатів дисертаційного дослідження докторанта кафедри інформаційної політики та електронного урядування Національної академії державного управління при Президентові України Савченко Наталії Володимирівни на тему: «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні» на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління.

Комісія у складі:

Голова: **Патика Наталія Іванівна** – проректор з науково-педагогічної роботи Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України, кандидат економічних наук, доцент;

Члени комісії:

Черкасов Андрій Володимирович – завідувач кафедри управління персоналом та економіки праці Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України, доктор економічних наук, доцент;

Куляша Віра Андріївна – заступник завідувача навчально-методичного відділу Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України

шим актом засвідчує, що результати дисертаційного дослідження Савченко Наталії Володимирівни, а саме запропоновані автором механізми реалізації сервісної діяльності державної служби зайнятості України, використовуються у процесі викладання дисципліни «Державне регулювання зайнятості населення» для студентів спеціальностей «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» та «Управління персоналом та економіка праці» Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України.

Голова комісії:  **Н. І. Патика**

Члени комісії:  **А.В. Черкасов**

 **В. А. Куляша**



НАРОДНИЙ ДЕПУТАТ УКРАЇНИ

01008, м. Київ, вул. Грушевського, 5, тел. (044) 255-44-75, veselova@rada.gov.ua

від «25» листопада 2018 року

№ ДЧ-34/35-563

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати дисертаційного дослідження докторанта кафедри інформаційної політики та цифрових технологій Національної академії державного управління при Президентові України Савченко Наталії Володимирівни на тему: “Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні” на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління впроваджені в діяльність Комітету Верховної Ради України з питань соціальної політики, зайнятості та пенсійного забезпечення.

Зокрема, у процесі роботи над проектами Закону України про засади національної стратегії збільшення зарплат та пенсій, створення нових робочих місць на 2018-2019 роки (Національна стратегія зростання заробітних плат та пенсій, створення нових робочих місць) та Закону України “Про внесення змін до законодавства України щодо вдосконалення державного прогнозування і планування економічного розвитку” використано науково-обґрунтовані положення щодо світових тенденцій інноваційного розвитку ринку праці, виокремлених та викладених автором як провідним науковим співробітником у підрозділах відповідних наукових доповідей Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України “Сучасні тенденції розвитку ринку праці в Україні” та “Тенденції розвитку нових професій в умовах глобалізації”.

Народний депутат України,
секретар Комітету,
голова підкомітету з питань державних соціальних
гарантій, забезпечення достатнього життєвого рівня
Комітету Верховної Ради України з питань
соціальної політики, зайнятості
та пенсійного забезпечення

Н.В. Веселова



ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО З ПИТАНЬ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ

вул. Ділова, 24, м. Київ, 03150, тел. 207-17-30
E-mail: agency@e.gov.ua, Web: <http://www.e.gov.ua>,
код ЄДРПОУ 37471818

№ _____

На _____

від _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати дисертаційного дослідження докторанта кафедри інформаційної політики та цифрових технологій Національної академії державного управління при Президентіві України Савченко Наталії Володимирівни на тему: "Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні" запроваджені в практичну діяльність Державного агентства з питань електронного урядування України, зокрема, у процесі напрацювання вимог щодо розвитку цифрових компетенцій та навичок громадян враховано виокремлені автором світові соціально-економічні тенденції, які впливають на сферу зайнятості та трансформацію характеристик трудових ресурсів у професійно-кваліфікаційному розрізі.

Голова



О.В.Риженко

Державне агентство з питань електронного
М2 урядування України
№ 1/06-1-2118 від 12.10.2018



Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження Савченко Наталії Володимирівни «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні»

Результати дисертаційного дослідження провідного наукового співробітника проблемної науково-дослідної лабораторії з профорієнтації та професійного навчання безробітних Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України Савченко Н.В. «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні» використовуються у процесі вдосконалення нормативно-правової бази сприяння зайнятості населення.

Зокрема, рекомендації автора щодо використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процесі надання соціальних послуг безробітним, упровадження технологій дистанційного навчання, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності шукачів роботи на ринку праці, враховано при розробленні проекту нормативно-правового акту щодо внесення змін до Порядку професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації зареєстрованих безробітних, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України, Міністерства освіти і науки України від 31.05.2013. № 318/655, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 19.06.2013 за № 1029/23561.

Заступник начальника Управління профорієнтації,
профнавчання та навчальних закладів
начальник відділу організації профнавчання



Н.М. Денисова
Н.М. Денисова

01.12.2017

Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження Савченко Наталії Володимирівни «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні»

Науково-практичні рекомендації провідного наукового співробітника проблемної науково-дослідної лабораторії з профорієнтації та професійного навчання безробітних Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України Савченко Н. В., запропоновані за результатами дисертаційного дослідження «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні», використовуються у практичній діяльності державної служби зайнятості, у т. ч. регіональних та базових центрах зайнятості, їх філіях, у процесі надання соціальних послуг зареєстрованим безробітним.

Зокрема, рекомендації автора щодо контролю за організацією професійного навчання зареєстрованих безробітних сприяли покращенню якості соціальної послуги з організації професійного навчання зазначеної категорії населення у професійно-технічних та вищих навчальних закладах, на підприємствах, в організаціях, установах, що надають освітні послуги, незалежно від форм власності, виду діяльності та господарювання або безпосередньо у роботодавців – замовників кадрів.

Заступник начальника Управління профорієнтації,
профнавчання та навчальних закладів –
начальник відділу організації профнавчання

 Н.М. Денисова

07.12.2017





Міністерство соціальної політики України
ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ЗАЙНЯТОСТІ
(ЦЕНТРАЛЬНИЙ АПАРАТ)
 Рівненський обласний центр зайнятості

вул.Кавказька, 9-а, м.Рівне, 33013, тел. (0362) 63-31-06, факс 26-96-83
 E-mail: zag@rvocz.gov.ua Web: www.dcz.gov.ua/rov Код ЄДРПОУ 05430879

18.10.2017 № 01-2364

На № _____ від _____

Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження Савченко Наталії Володимирівни «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні»

Рівненською обласною службою зайнятості використовуються результати дисертаційного дослідження Савченко Н. В. «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні» у процесі надання державних соціальних послуг зареєстрованим безробітним.

Зокрема, підвищенню якості надання послуг з організації професійного навчання безробітних за направленням центрів зайнятості регіону сприяло запровадження науково-практичних рекомендацій автора щодо контролю за організацією навчання, викладених у дисертаційній роботі та відповідній науково-методичній розробці, співавтором якої є Савченко Н. В. Результати контролю, з урахуванням пропозицій автора щодо його основних форм та методів, стали основою для прийняття відповідних управлінських рішень, виявлення проблемних питань та своєчасного їх усунення.

Директор Рівненського
 обласного центру зайнятості



Підпис
 683795

І. Ф. Ткачук



Міністерство соціальної політики України
 ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ЗАЙНЯТОСТІ
 (ЦЕНТРАЛЬНИЙ АПАРАТ)

СУМСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР ЗАЙНЯТОСТІ

майдан Незалежності, 3-1, м. Суми, 40000, тел. (0542) 68-55-21, факс 68-55-05
 E-mail: cz@socz.gov.ua Web: <http://www.dcz.gov.ua/sum/> Код ЄДРПОУ 03491406

30.10.2017 № 03-10/1531

Довідка

Про впровадження результатів дисертаційного дослідження Савченко Наталії Володимирівни «Механізм формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні»

Сумським обласним центром зайнятості використовуються результати дисертаційного дослідження Савченко Н. В. «Механізм формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні».

Автором підготовлено науково-практичні рекомендації щодо використання кейс-методу у професійному відборі та навчанні персоналу служби зайнятості як інструментарію та складової механізму реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення.

Вирішення рейсових завдань (виробничих ситуацій) є ефективним під час навчання працюючого персоналу. Цей метод може застосовуватись як під час підвищення кваліфікації керівників та фахівців центрів зайнятості та їх філій, так і в процесі розв'язання щоденних виробничих завдань. Застосування кейс-методу дозволяє обмінюватись досвідом, набувати навичок вирішення нетипових виробничих проблем.

Заступник директора



Л. Г. Павлик



Міністерство соціальної політики України
Державна служба зайнятості
(Центральний апарат)

Тернопільський обласний центр зайнятості

вул. Текстильна, 1, б" м. Тернопіль, 46010;
тел /факс.: (0352) 23-49-77, (0352) 23-51-95, (0352) 52-42-33
E-mail: ocz_tr@dcz.gov.ua Код ЄДРПОУ 05392691

22.06.2017 № ОЦЗ-ОУ/РБ/16/11-02-18 На № _____ від _____

Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Савченко Наталії Володимирівни «Механізми формування та реалізації
сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в
Україні»

Результати дисертаційного дослідження Савченко Н.В. «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні» використовуються у діяльності Тернопільської обласної служби зайнятості.

Зокрема, у процесі розробки плану заходів, які організовують центри зайнятості Тернопільщини (інформаційні семінари, презентації послуг, дистанційні майданчики) використано науково-практичні рекомендації автора щодо застосування сучасних інформаційних технологій, спрямованих на забезпечення доступності соціальних послуг служби зайнятості для населення регіону.

Довідка видана для подання до спеціалізованої Вченої ради Національної академії державного управління при Президентові України за спеціальністю 25.00.02-механізми державного управління.

Директор обласного
центру зайнятості

В.Я. Олещук



Міністерство соціальної політики України
Державна служба зайнятості
(Центральний апарат)

ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР ЗАЙНЯТОСТІ

вул. Козлобінського, 40, м. Чернігів, 14000, т.ф (04622) 42387
E-mail: post@oczen.gov.ua Web: <http://www.dcz.gov.ua/chg> Код ЄДРПОУ 03491464

23.10.2017 року № 03/1890-17

Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Савченко Наталії Володимирівни
«Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної
політики у сфері зайнятості населення в Україні»

Результати дисертаційного дослідження Савченко Н.В. «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні» використовуються у діяльності Чернігівської обласної служби зайнятості.

Зокрема, базуючись на основних принципах реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості, викладених у роботі автора, центрами зайнятості Чернігівщини вдосконалюються підходи до надання соціальних послуг безробітному населенню регіону.

Запровадження інноваційних сервісів та інструментарію, включаючи інтерактивні профорієнтаційні семінари з посиленням візуалізації матеріалу, забезпечує підвищення якості профорієнтаційних послуг для учнівської молоді та дозволяє збільшити рівень охоплення активними заходами сприяння зайнятості в регіоні загалом.

Директор



Л. Падалка



Міністерство соціальної політики України
 ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ЗАЙНЯТОСТІ
 (ЦЕНТРАЛЬНИЙ АПАРАТ)
 Рівненський обласний центр зайнятості
 Рівненський центр професійно-технічної освіти
 державної служби зайнятості

вул. Парогова, 8, м. Рівне, 33001 тел.(0362) 68-37-80, факс 68-37-95
 E-mail: crto@crto.rv.ua, Код ЄДРПОУ 21087175

18.10.2017 № 5244

На № _____ від _____

Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження Савченко Наталії Володимирівни «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні»

Рівненським центром професійно-технічної освіти державної служби зайнятості впроваджено результати дисертаційного дослідження Н. В. Савченко за темою «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні» у процесі навчання безробітних.

Науково-практичні рекомендації Н. В. Савченко з питань методики розробки електронних навчальних курсів, організації роботи слухачів у системі дистанційного навчання, використання цифрових технологій у професійному навчанні використовуються в навчальному процесі Рівненського центру професійно-технічної освіти державної служби зайнятості, зокрема у процесі професійного навчання осіб з особливими потребами, які мають статус безробітного.

Савченко Н. В. ввійшла до авторського колективу представників Рівненського центру професійно-технічної освіти державної служби зайнятості та Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України, яким було розроблено курс дистанційного навчання слухачів за напрямом «Підприємство-початківець». На його основі із застосуванням дистанційних технологій здійснюється навчання відповідної категорії слухачів та захист бізнес-планів. Он-лайн лекції, консультації та практичні заняття проводяться з використанням програми відео-конференції язку ooVoo, використовуються асинхронні методи навчання на базі платформи дистанційної освіти Moodle. Всі предмети, що входять до робочого навчального плану, вивчаються із використанням цифрових технологій.

Директор Рівненського
 центру професійно-технічної
 державної служби зайнятості



В. І. Пеюк



Міністерство соціальної політики України
Державна служба зайнятості
(Центральний апарат)

Київський обласний центр зайнятості
Сквирський районний центр зайнятості

09000, м. Сквир, вул. Богачевського, 25, тел.: 5-19-80, факс: 5-45-34
р/р 37170001002122 в ГУ ДКСУ в Київській області, МФО 821018,
Код ЄРПОУ 23243969
E-mail: skvira@koblcz.gov.ua

23.06.2014р №260

Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження Савченко Наталії Володимирівни «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні»

Сквирським районним центром зайнятості використовуються результати дисертаційного дослідження Н. Савченко за темою «Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні» у процесі надання соціальних послуг клієнтам служби зайнятості.

Зокрема, пропозиції Н. Савченко щодо практичної реалізації сервісної спрямованості державних соціальних послуг з професійної орієнтації населення – при організації масових заходів для учнівської молоді, інформаційних послуг служби зайнятості – при наданні послуг роботодавцям, що співпрацюють з центром зайнятості.

Довідку видано для подання до спеціалізованої Вченої ради Національної академії державного управління при Президентіві України за спеціальністю 25.00.02-механізми державного управління.

Директор Сквирського
районного центру зайнятості



С. Г. Кривуша



ДОВІДКА про участь у науково-дослідних роботах

Видана САВЧЕНКО Наталії Володимирівні з підтвердженням про те, що вона дійсно брала участь у виконанні науково-дослідних робіт за комплексним науковим проектом "Державне управління та місцеве самоврядування" (державний реєстраційний номер 0199U002827) Національної академії державного управління при Президентові України, а саме:

- у 2017 році – провідний науковий співробітник; відповідальний виконавець, провідний науковий співробітник (накази: від 23 березня 2017 року № 179-ос "Про призначення виконавців науково-дослідних робіт" та від 26 вересня 2017 року № 688-оп "Про призначення виконавців науково-дослідних робіт") науково-дослідної роботи "Цифрові стратегії країн ЄС як основа формування сервісно-орієнтованої державної політики України", державний реєстраційний номер 0219U000429;

- у 2018 році – відповідальний виконавець, провідний науковий співробітник (накази: від 30 березня 2018 року № 225-ос "Про призначення виконавців науково-дослідних робіт" та від 4 вересня 2018 року № 647-ос "Про призначення виконавців науково-дослідних робіт") науково-дослідної роботи "Цифрові стратегії країн ЄС як основа формування сервісно-орієнтованої державної політики України", номер державної реєстрації 0219U000429.

Директор Інституту
експертно-аналітичних
та наукових досліджень
д.держ.упр., доцент

О.М.Петрос

Керівник науково-дослідних робіт,
д.держ.упр.

О.В.Карпенко



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ
ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ
УКРАЇНИ

вул. Нововокзальна, 17, м. Київ, 03038,
тел./факс (044) 536-14-85, тел. 536-14-85
E-mail: ipkdczy115@ukr.net, ipkdszu@ipk.edu.ua
web: http://ipk.edu.ua



MINISTRY OF SOCIAL POLICY
OF UKRAINE
UKRAINIAN STATE EMPLOYMENT
SERVICE TRAINING INSTITUTE

Novovokzalna str., 17, Kyiv City, 03038
Tel./fax +38044536-14-85, tel. 536-14-85
E-mail: ipkdczy115@ukr.net, ipkdszu@ipk.edu.ua
web: http://ipk.edu.ua

18.02.2019 № 75/17/19

на № _____ від _____

┌

└

ДОВІДКА
про участь у науково-дослідних роботах

Видана САВЧЕНКО Наталії Володимирівні про те, що вона як провідний науковий співробітник брала участь у виконанні науково-дослідних робіт Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України:

“Організаційно-методичне забезпечення дистанційного навчання безробітних” (2013-2015 рр., ДР№ 0113U008318);

“Розроблення механізмів професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості” (2016-2017 рр., ДР№ 0116U001763);

“Інноваційні технології у сфері професійної орієнтації та професійного навчання: зарубіжний досвід та його адаптація в Україні” (2018-2019 рр., ДР№ 0118U004091).

Перший проректор



П. В. Ворона

GOV.UK Application Architecture

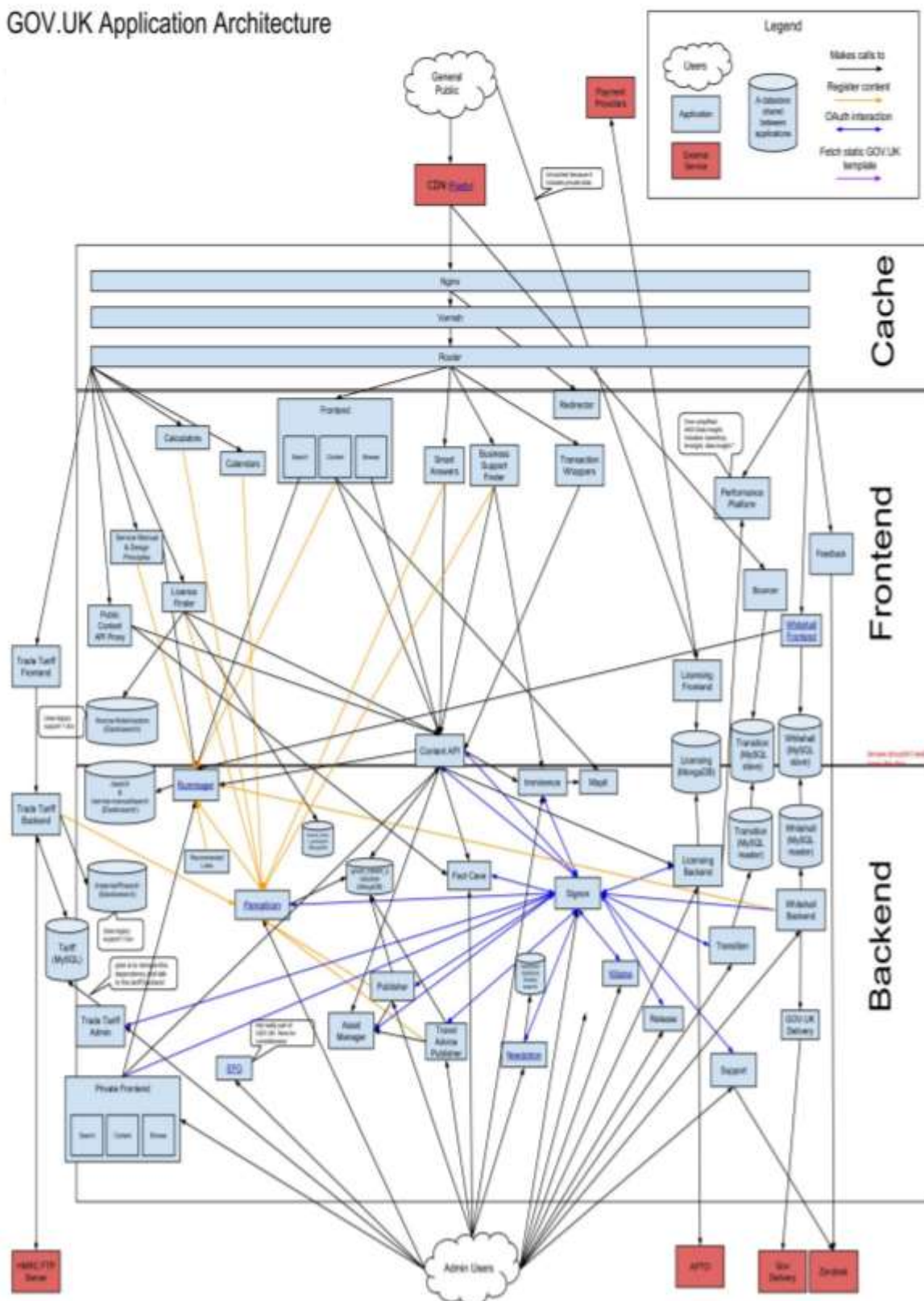


Рис. Архітектура платформи електронних послуг Великобританії
Джерела: [256; 551].

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН І ПРОГРАМА

підвищення кваліфікації начальників відділів та фахівців по роботі з персоналом, фахівців з організації профорієнтації, які залучаються до процесу професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості

Проект

Загальні положення

Програма призначена для слухачів курсів підвищення кваліфікації – фахівців по роботі з персоналом, а також фахівців з організації профорієнтації, які залучаються до процесу професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості.

Мета навчання – надання слухачам знань, необхідних для реалізації механізмів професійного відбору претендентів на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості; формування навичок застосування сучасного інструментарію професійного відбору в умовах служби зайнятості.

Завдання курсу:

- сприяння вдосконаленню компетентності працівників центрів зайнятості щодо відбору кадрів для роботи в службі;
- створення умов для вивчення досвіду та кращих практик у сфері професійного відбору, у т. ч. через обмін досвідом з колегами;
- сприяння впровадженню інноваційних форм та методів роботи, поширенню застосування сучасного інструментарію вдосконалення сервісної діяльності державної служби зайнятості;
- активізація роботи щодо зміцнення кадрового потенціалу служби зайнятості, покращення кадрового ресурсу надання послуг клієнтам центрів зайнятості;
- підвищення ефективності кадрової роботи в центрах зайнятості.

Вимоги до учасників. Особливих вимог до учасників не висувається. Достатніми є знання основ управління персоналом і економіки праці, основ психології праці. Слухачами курсу можуть стати як досвідчені працівники центрів зайнятості, так і новоприйняті.

Очікуваний результат навчання. Після проходження курсу слухачі володітимуть знаннями з реалізації механізмів професійного відбору претендентів на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості та отримають навички роботи з сучасним інструментарієм професійного відбору в умовах служби зайнятості (кейс-метод, методика копінг-стратегій тощо).

Навчально-тематичний план

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	<p>Тема 1. Професійний відбір як елемент управління персоналом</p> <p>Професійний відбір як система заходів зі встановлення професійної придатності особи до реалізації конкретних видів професійної діяльності: сутність, основні принципи та завдання</p> <p>Психологічні основи професійного відбору</p>	8
2.	<p>Тема 2. Етапи проведення професійного відбору</p> <p>Загальна схема проведення професійного відбору</p> <p>Етапи професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості</p>	12
3.	<p>Тема 3. Профіль професійної компетентності працівника служби зайнятості</p> <p>“Портрет” працівника державної служби зайнятості: професійно важливі якості спеціалістів та керівників центрів зайнятості</p> <p>Професіокарти і психограми посад фахівців базових центрів зайнятості, філій регіональних центрів зайнятості</p>	6
4.	<p>Тема 4. Інструментарій професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості</p> <p>Анкетування, співбесіда, тестування, вирішення кейсів, розв’язання виробничих ситуацій</p> <p>Інструменти професійного відбору, їх застосування у відборі кандидатів на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості</p>	22
5.	<p>Тема 5. Кейс-метод у професійному відборі, навчанні персоналу та розв’язанні щоденних виробничих завдань</p> <p>Сутність та особливості кейс-методу. Класифікація кейсів</p> <p>Використання кейс-методу у навчанні персоналу</p> <p>Оцінювання рішення кейса</p>	8
6.	<p>Тема 6. Копінг-стратегії у діяльності працівників державної служби зайнятості</p> <p>Поняття копінг-стратегій</p> <p>Моделі копінг-поведінки особистості у життєвих та професійних ситуаціях</p> <p>Особливості копінг-поведінки працівників державної служби зайнятості</p> <p>Методики діагностики копінг-стратегій</p>	16

Програма навчання

Тема 1. Професійний відбір як елемент управління персоналом

Сутність, основні принципи та завдання професійного відбору як елементу системи управління персоналом.

Професійний відбір як система заходів зі встановлення професійної придатності особи до реалізації конкретних видів професійної діяльності. Загальна схема проведення професійного відбору.

Професійна адаптація, закріпленням трудових навичок і умінь. Соціально-психологічна адаптація, входження працівника в мікросередовище, формування ділових і неформальних стосунків, прийняття соціальних норм і цінностей організації.

Психологічні основи професійного відбору. Критерії психологічного відбору у зв'язку з особливостями професій, за якими відбувається відбір. Психограма як психологічна складова професіограми.

Тема 2. Етапи проведення професійного відбору

Етапи професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості:

підготовчий етап професійного відбору (аналіз змісту роботи, визначення мінімальних вимог до претендента щодо необхідних навичок, особистісних якостей, оприлюднення інформації, оголошення конкурсу на заміщення вакантної посади, вибір інструментарію професійного відбору;

безпосередньо процедура професійного відбору спеціалістів (отримання відомостей про претендента шляхом анкетування, співбесіди/інтерв'ю, тестування, аналізу та перевірки рекомендацій з попередньої роботи, розв'язання кейсів, виробничих ситуацій, встановлення відповідності його професійних та особистісних якостей вимогам посади);

комплексна оцінка кандидатів за рейтингом і формування остаточного списку;

висновок кадрової комісії з відбору кандидатури на вакантну посаду;

затвердження на посаді з випробувальним терміном в межах діючого законодавства чи без нього.

Тема 3. Профіль професійної компетентності працівника служби зайнятості

Складові професійної компетентності: особистісні особливості; професійне вміння; професійні знання; професійний досвід; професійні навички; професійні здібності; мотивації.

“Портрет” працівника державної служби зайнятості: професійно важливі якості спеціалістів та керівників центрів зайнятості.

Професіокарти і психограми посад фахівців базових центрів зайнятості, філій регіональних центрів зайнятості.

Вимоги до рівня професійної компетентності та індивідуально-психологічних особливостей спеціалістів та керівників центрів зайнятості.

Вимоги щодо модернізації виробничих функцій працівників служби зайнятості (універсалізація функціональних обов'язків, широке впровадження інформаційно-консультаційних технологій обслуговування клієнтів тощо).

Тема 4. Інструментарій професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості

Попередня бесіда з претендентами, у т. ч. телефонна. Знайомство з кандидатом, отримання відомостей про його освіту, досвід роботи, комунікативні навички.

Анкетування за допомогою попередньо підготовленої анкети.

Співбесіда (інтерв'ю). Вимоги до структурованості анкети.

Тестування. Розробка програми тестування, вибір “батареї методик”, які повинні відповідати запитам даної вакансії. Вимоги до тестів.

Психологічні методики. Опитувальник професійної спрямованості особистості Д. Голланда. Методика визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі “Прогноз” (В. А. Бодрова). Діагностика емоційного інтелекту Н. Холла.

Розв'язання кейсів, виробничих ситуацій.

Тема 5. Кейс-метод у професійному відборі

Сутність та особливості кейс-методу. Кейс-метод як метод професійного відбору. Можливості його використання в оцінюванні кандидатів на вакантні посади керівників та фахівців центрів зайнятості.

Класифікація кейсів. Групи кейсових ситуацій для використання у професійному відборі.

Основні способи створення кейсів.

Використання кейс-методу у навчанні персоналу служби зайнятості: підвищенні кваліфікації керівників та фахівців центрів зайнятості та їх філій, організації внутрішньофірмового навчання.

Оцінювання рішення кейса: критерії оцінювання. Алгоритм вирішення кейса.

Тема 6. Копінг-стратегії у діяльності працівників державної служби зайнятості

Поняття копінг-стратегій. Проблема копінг-поведінки особистості в психологічній науці. Копінг-стратегія як адаптаційний механізм, що забезпечує продуктивну взаємодію особистості й середовища, тобто самовдосконалення й самореалізацію в соціумі.

Моделі копінг-поведінки особистості у життєвих та професійних ситуаціях. Особливості копінг-поведінки працівників державної служби зайнятості.

Методики діагностики копінг-стратегій. Методика психологічної діагностики копінг-механізмів (Е. Нейм). Методика “Індикатор копінг-стратегій”.

Порядок організації професійного відбору персоналу державної служби зайнятості та її територіальних органів

Проект

I. Загальні положення

1.1. Порядок організації професійного відбору персоналу державної служби зайнятості та її територіальних органів (далі – Порядок) визначає сукупність дій і заходів з організації та проведення професійного відбору громадян для виявлення з переліку кандидатів, які виявили бажання щодо зайняття вакантної посади, тих осіб, які найбільше відповідають вимогам посади, а також регламентує діяльність посадових осіб, які здійснюють заходи професійного відбору у державній службі зайнятості (далі – Служба) та її територіальних органах.

1.2. Територіальні органи державної служби зайнятості, відповідно до даного Порядку, включають регіональні центри зайнятості, базові центри зайнятості та їх філії.

1.3. Професійний відбір персоналу державної служби зайнятості та її територіальних органів – комплекс заходів, спрямованих на забезпечення відбору громадян серед претендентів на вакантні посади керівників та фахівців державної служби зайнятості та її територіальних органів з урахуванням професійно важливих якостей претендента, що відповідають вимогам діяльності у Службі як соціально- та сервісно-орієнтованій системі державних установ.

Професійний відбір є початковим етапом соціально-психологічного супроводу розвитку кар'єри працівників Служби та її територіальних органів.

1.4. Заходи професійного відбору у Службі та її територіальних органах включають:

визначення професійно важливих, у т.ч. індивідуально-психологічних, якостей кандидатів;

визначення придатності до конкретних видів професійної діяльності громадян, які претендують на роботу в Службі та її територіальних органах;

надання за результатами професійного відбору висновків та рекомендацій керівним працівникам центрів зайнятості щодо відповідності претендента на вакантну посаду її основним вимогам.

II. Порядок організації та проведення заходів професійного відбору

2.1. Організацію та керівництво проведенням професійного відбору у Службі та її територіальних органах здійснює Відділ по роботі з персоналом.

2.2. В територіальних органах координацію цієї роботи здійснюють Відділи по роботі з персоналом територіальних органів Служби, а у разі їх відсутності – особи, на яких покладені відповідні функції з відбору персоналу.

2.3. Для проведення професійного відбору утворюється спеціальна

кадрова комісія. Комісія скликається у разі потреби.

2.4. До складу кадрової комісії, крім фахівців по роботі з персоналом, можуть входити керівник профільного відділу, в якому вакантна посада, та фахівець з професійної орієнтації. Участь у роботі комісії фахівця з професійної орієнтації, який володіє сучасними психодіагностичними методиками, є доцільною у разі, якщо комісією прийнято рішення про потребу застосування відповідного психодіагностичного інструментарію.

Якщо в структурі центру зайнятості немає відділу по роботі з персоналом, то до складу комісії включається фахівець, який виконує функції, пов'язані з професійним відбором персоналу.

2.5. Кадрова комісія в своїй діяльності керується Кодексом Законів про працю України, Законами України “Про зайнятість населення”, “Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття”, Положенням про державну службу зайнятості та іншими нормативно-правовими документами.

2.6. Очолює кадрову комісію та організовує її роботу голова. Його функції виконує директор або заступник директора центру зайнятості, керівник філії.

2.7. Рішення кадрової комісії приймається на засіданнях у присутності не менше двох третин її складу відкритим голосуванням простою більшістю голосів. У разі рівності кількості голосів голос головуючого є ухвальним.

2.8. Інформація про кожного кандидата заноситься до Картки професійного відбору кандидата.

2.9. Рішення кадрової комісії оформляється у вигляді протоколу, який підписують голова та всі члени комісії, присутні на засіданні (додається).

2.10. Рішення кадрової комісії доводиться до претендента, який пройшов професійний відбір, письмово у 5-денний термін з дня проведення відбору.

III. Реалізація механізму професійного відбору

3.1. Основними етапами професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників центрів зайнятості є:

підготовчий етап професійного відбору;

безпосередньо процедура професійного відбору;

комплексна оцінка кандидатів за рейтингом;

висновок кадрової комісії з вибору кандидатури на вакантну посаду;

затвердження на посаді в рамках чинного законодавства.

3.2. Підготовчий етап професійного відбору передбачає проведення аналізу змісту роботи з урахуванням положень професіограми, посадової інструкції та визначення основних професійних завдань, необхідних навичок, особистісних якостей, умов праці.

На підготовчому етапі оприлюднюється інформація, оголошується конкурс на заміщення вакантної посади.

Здійснюється вибір інструментарію професійного відбору у вигляді анкет, тестів, кейсових ситуацій тощо.

3.3. Процедура професійного відбору фахівців, залежно від обраного інструментарію, може включати:

попередню розмову з претендентами на зайняття вакантної посади, у т. ч. телефонну;

отримання основних відомостей про кандидатів (освіта, досвід роботи тощо);

анкетування;

співбесіда (інтерв'ю) з метою отримання максимально докладних відомостей про кандидата;

тестування з розробленням програми тестування та використанням обраного комплексу методик, що відповідають вимогам конкретної вакансії;

аналіз рекомендацій з попередньої роботи;

вирішення кейсів, виробничих ситуацій.

Вибір інструментарію, з урахуванням виробничої доцільності, здійснюється на засіданні кадрової комісії за погодженням з директором відповідного центру зайнятості.

3.4. Комплексна оцінка кандидатів з використанням обраного інструментарію завершується формуванням остаточного списку за рейтингом.

3.5. Висновок кадрової комісії з вибору кандидатури на вакантну посаду ґрунтується на комплексі даних, отриманих за результатами професійного відбору. Вони можуть включати характеристику професійних і особистісних якостей претендента, результати його анкетування, тестування, результати вирішення кейсів, виробничих ситуацій (за їх наявності).

3.6. Затвердження працівника на посаді в рамках чинного законодавства може відбуватись з наявністю випробувального терміну або без нього.

3.7. Після затвердження працівника на посаді доцільно приділяти увагу його професійній та соціально-психологічній адаптації.

Професійна адаптація передбачає закріплення трудових навичок і умінь, удосконалення оволодінням обраною професією. Соціально-психологічна адаптація пов'язана з входженням працівника в середовище колективу, формуванням ділових і неформальних відносин, прийняттям соціальних норм і цінностей установи.

3.8. Результати професійного відбору заносяться до картки професійного відбору кандидата, форма якої наведена в додатку до Порядку.

3.9. Картка професійного відбору кандидата передається разом із особовою справою до регіонального центру зайнятості.

Додаток до Порядку організації професійного відбору персоналу державної служби зайнятості та її територіальних органів

КАРТКА професійного відбору кандидата

(прізвище, ім'я та по батькові кандидата)

(найменування центру зайнятості, філії)

“Згоден (на) на автоматизовану обробку персональних даних згідно норм чинного законодавства та визначення рівня професійно важливих якостей” _____

(підпис кандидата)

Етапи відбору	Відповідність встановленим вимогам	Підпис уповноваженої особи
Відповідність кваліфікаційним вимогам (освіта, досвід)	<input type="checkbox"/> відповідає вимогам <input type="checkbox"/> не відповідає вимогам	
Перевірка знань законодавства – Конституції України, Закону України “Про зайнятість населення” (10 питань)	<input type="checkbox"/> всього балів (за кожен правильну відповідь 1 бал)	
Визначення рівня професійно-важливих якостей (із застосуванням психодіагностичних методик)	<input type="checkbox"/> достатній рівень <input type="checkbox"/> не достатній рівень	
Розв’язання ситуаційних завдань: <input type="checkbox"/> аргументованість відповідей <input type="checkbox"/> акценти на ключових питаннях <input type="checkbox"/> спроможність давати визначення, розкривати зміст понять <input type="checkbox"/> демонстрація уміння логічно мислити, формулювати висновки <input type="checkbox"/> здатність формувати план дій	<input type="checkbox"/> всього балів (надана відповідь оцінюється за кожним критерієм – від 0 до 2 балів. Кінцева оцінка завдання є сумою балів за кожним критерієм)	

Результат комплексного оцінювання кандидата _____

Голова комісії: _____ Члени комісії: _____
 (підпис) (підпис)

(підпис)

(підпис)


З висновком ознайомлений: _____
 (підпис кандидата)

**НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН І ПРОГРАМА
підвищення кваліфікації педагогічних працівників центрів професійно-
технічної освіти державної служби зайнятості**

**ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ**

ПОГОДЖЕНО:

Заступник голови Державної
служби зайнятості
(Центрального апарату)

 С.С. Кравченко
«_» _____ 2015 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Ректор Інституту підготовки
кадрів державної служби
зайнятості України

 М. Могильний
«_» _____ 2015 р.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН І ПРОГРАМА

підвищення кваліфікації педагогічних працівників центрів
професійно-технічної освіти державної служби зайнятості
«Організація дистанційного навчання в центрах професійно-технічної
освіти державної служби зайнятості: ресурсне забезпечення»

Термін навчання – 108 год.

Форма навчання – з відривом від
виробництва

Київ-2015

Загальні положення

Програма призначена для слухачів курсів підвищення кваліфікації – педагогічних працівників центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості.

Мета навчання – сформувати у викладачів навички ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), проектування та розробки електронних навчальних матеріалів і курсів.

Мета і завдання курсу:

- сприяти вдосконаленню компетентності педагогічних працівників щодо використання ІКТ у навчальному процесі;
- сприяти впровадженню інноваційних педагогічних та інформаційно-комунікаційних технологій у навчальний процес, підвищенню професійної майстерності педагогічних працівників через обмін досвідом з колегами;
- активізувати роботу щодо створення банку методичних розробок з ІКТ та їх використання у навчальному процесі;
- забезпечити ефективну організацію самостійної роботи слухачів на основі сучасних ІКТ тощо.

Вимоги до учасників. Упевнене володіння комп'ютером, вміння створювати та редагувати документи в текстовому редакторі, досвід роботи в Інтернет.

Очікуваний результат навчання. Після проходження курсу слухач буде розуміти структуру та можливості середовища електронного дистанційного навчання, принципи проектування та створення електронних навчальних курсів, правила організації дистанційного навчального процесу, різні типи тестових завдань та їх застосування, принципи організації колективної роботи слухачів в середовищі дистанційного навчання.

Після завершення навчання слухач буде вміти – створювати електронні навчальні матеріали та дистанційні курси різних видів та типів, розробляти тестові завдання та формувати тести, проводити навчальні заходи в дистанційній формі з використанням різних видів навчальних методів та дій, проводити тестування та аналізувати результати використання засобів Інтернет та його сервісів для створення навчального середовища.

Під час навчання за програмою курсу викладач створить свій власний електронний навчальний курс з подальшим впровадженням розробленого курсу в навчальний процес.

Курс закінчується захистом розробленого навчально-методичного матеріалу.

Навчально-тематичний план

підвищення кваліфікації педагогічних працівників центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості «Організація дистанційного навчання в центрах професійно-технічної освіти державної служби зайнятості: ресурсне забезпечення»

№ з.п.	Назва розділу та теми	Кількість аудиторних годин			Самостійна робота
		всього	у тому		
			лекції	практичні заняття	
1	2	3	4	5	6
1.	<p>Тема 1. Огляд сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та їх застосування у навчальному процесі</p> <p>Сучасні ІКТ, особливості їх використання в навчальному процесі</p> <p>Психолого-педагогічні особливості використання інформаційно-комунікаційних технологій у навчальному процесі</p>	2	2	-	4
2.	<p>Тема 2. Технології дистанційного навчання</p> <p>Огляд технологій дистанційного навчання. On-line і off-line технології. Знайомство з платформою дистанційного навчання Moodle</p> <p>Поняття електронного навчального курсу та його використання у навчальному процесі. Структура навчального курсу. Розробка електронного навчального курсу на базі платформи дистанційного навчання Moodle</p>	10	4	6	6
3.	<p>Тема 3. Пошук та використання Інтернет-ресурсів у електронному навчальному курсі</p> <p>Інтернет та організація пошуку в Інтернеті. Пошукові сервери, тематичні каталоги</p> <p>Оформлення посилань на Інтернет-ресурси</p>	4	2	2	4
4.	<p>Тема 4. Створення мультимедійних навчальних ресурсів</p> <p>Особливості підготовки презентації для проведення інтерактивної лекції. Методика проведення on-line лекцій</p> <p>Створення відео- та аудіо-фрагментів для вставки в презентацію, електронний навчальний курс. Методика використання відео у електронному навчальному курсі</p>	8	4	4	4

5.	Тема 5. Розробка навчальних ресурсів у системі дистанційного навчання Moodle Створення дидактичних матеріалів за допомогою табличного процесора, текстового та графічного редакторів. Вставка навчальних ресурсів у вигляді посилань на файли у електронний навчальний курс Наповнення електронного курсу навчально-методичними матеріалами. Рівні інтерактивності електронних посібників. Створення уроків, електронних посібників, глосарію	22	4	18	8
6.	Тема 6. Методика створення тестів у системі дистанційного навчання Moodle Створення тестових завдань в системі Moodle відповідно до рівнів навичок мислення (знання, розуміння, використання, аналіз, структурування) Типи тестових завдань. Правила формування тесту. Навчальний та контрольний режими тестування Оцінювання результатів тестування. Аналіз тестових запитань. Валідація тесту	12	4	8	4
7.	Тема 7. Організація самостійної роботи з використанням інформаційно-комунікаційних технологій Створення завдань для самостійної роботи слухачів за допомогою платформи Moodle Організація самостійної роботи з використанням електронних навчальних курсів	4	2	2	4
8.	Тема 8. Методика організації спілкування в умовах використання дистанційних технологій навчання Організація спілкування в системі Moodle. Робота з форумом, блогом, вікі-сторінками Організація навчальних телекомунікаційних проєктів за допомогою технологій відеоконференцзв'язку, вебінарів тощо	4	2	2	2
	Підсумковий контроль – демонстрація та захист електронного навчального курсу	6	-	6	-
	Всього	108	24	48	36

Програма
підвищення кваліфікації педагогічних працівників центрів професійно-технічної освіти державної служби зайнятості

Тема 1. Огляд сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та їх застосування у навчальному процесі

Поняття ІКТ. Вплив ІКТ на удосконалення процесу навчання.

Шляхи ефективного використання ІКТ у навчальному проєкті.

Використання інформаційних ресурсів у навчальному проєкті згідно закону про авторське право. Розміщення та використання електронних публікацій в Інтернеті згідно закону про авторське право.

Правила бібліографічного опису при цитуванні друкованих джерел.
Правила оформлення посилань при використанні друкованих матеріалів.

Порівняння традиційного та особистісно-орієнтованого навчання.
Роль викладача в організації особистісно-орієнтованого навчання.

Тема 2. Технології дистанційного навчання

Огляд технологій дистанційного навчання. On-line і off-line технології. Знайомство з платформою дистанційного навчання Moodle

Педагогічні технології дистанційного навчання. Синхронні і асинхронні технології. Моделі дистанційного навчання.

Методичне забезпечення ДН.

Кадрове забезпечення ДН.

Нормативно-правове та організаційне забезпечення системи дистанційного навчання на базі використання платформи Moodle. Особливості дистанційного навчання. Платформа дистанційного навчання Moodle. Можливості Moodle. Переваги Moodle. Побудова електронних курсів для дистанційного навчання. Аутентифікація користувачів у системі. Робота з блоками.

Поняття електронного навчального курсу та його використання у навчальному процесі. Структура навчального курсу. Розробка електронного навчального курсу на базі платформи дистанційного навчання Moodle

Визначення електронного навчального курсу (ЕНК). Основні відмінності ЕНК від електронного підручника, електронного варіанту посібника.

Категорії курсів. Створення ресурсів навчального курсу. Структура електронного навчального курсу. Внесення змін до ресурсів навчального курсу.

Елементи керування для розробки ЕНК. Розробка структури ЕНК.

Тема 3. Пошук та використання Інтернет-ресурсів у електронному навчальному курсі

Глобальна мережа Інтернет. Інформаційні, програмні та апаратні ресурси Інтернету. Пошукові сервери, тематичні каталоги

Сервер та робочі станції. Адресація в Інтернеті.

URL-адрес інформаційних ресурсів. Різні послуги Інтернету. Поняття про веб- простір та доступ до нього. Поняття гіпертексту. Гіперпосилання на веб- сторінках. Веб-сторінка та веб-сайт. Перегляд інформаційних ресурсів в Інтернеті.

Програма браузер для перегляду веб-сторінок. Основні правила роботи з програмою браузером при перегляді гіпертексту. Адресний рядок. Правила навігації.

Організація пошуку інформаційних ресурсів в Інтернеті. Пошукові каталоги та пошукові машини. Використання пошукових систем для пошуку потрібної інформації в Інтернеті. Знайомство з українськими

пошуковими системами. Пошук інформації в тематичних каталогах та пошукових машинах за допомогою ключових слів. Загальні правила розширеного пошуку. Порівняння організації та одержання результатів пошуку інформації в різних пошукових системах.

Знайомство з всесвітніми та українськими освітніми порталами.

Електронна пошта. Поштова електронна адреса. Основні правила електронного листування. Веб-пошта. Реєстрація на безкоштовному поштовому сервері. Шляхи використання електронної пошти у навчальному проекті.

Оцінювання та збереження ресурсів Інтернету. Знайомство з формою оцінювання ресурсів Інтернету.

Використання засобів Інтернету (електронної пошти, електронних форумів) в проєктній діяльності.

Оформлення посилань на Інтернет-ресурси відповідно до вимог щодо оформлення бібліографічних посилань. Створення списку Інтернет-ресурсів, які доцільно використовувати при вивченні навчальної дисципліни. Створення ресурсу у ЕНК з активними гіперпосиланнями на Інтернет-ресурси.

Тема 4. Створення мультимедійних навчальних ресурсів

Особливості підготовки презентації для проведення інтерактивної лекції. Методика проведення on-line лекцій.

Ознайомлення з прикладами мультимедійних презентацій. Аналіз ідей щодо використання у навчальному процесі комп'ютерних презентацій Microsoft Power Point.

Планування змісту презентації. Знайомство із шаблоном планування змісту презентації. Створення сценарію мультимедійної презентації.

Запуск програми Microsoft Power Point на виконання. Налаштування панелей інструментів і меню.

Створення основної структури презентації.

Додавання та видалення слайдів. Різні типи слайдів. Використання шаблонів оформлення слайдів. Вставлення графічних та анімаційних елементів до презентації.

Вставка ефектів анімації. Налаштування ефектів анімації. Анімація зміни слайдів.

Різні види гіперпосилань (на веб-сайт, файл, інший слайд) та їх використання в презентації.

Вставка діаграм. Налаштування автоматичного показу слайдів. Друкування слайдів.

Збереження мультимедійної презентації в різних форматах: демонстрації, веб-сторінки, презентації. Пакування презентації.

Створення шаблону Microsoft Power Point.

Створення методичних матеріалів для вчителя за допомогою засобу підготовки презентацій.

Вбудовування файлу. Налаштування дій для вбудованого файлу.

Розміщення презентацій у ЕНК.

Створення відео- та аудіо-фрагментів для вставки в презентацію, електронний навчальний курс. Методика використання відео у електронному навчальному курсі

Вставка відео- або звукових файлів. Запис звукового супроводу або коментарю.

Створення відеофрагментів для навчальних ресурсів ЕНК та презентацій з використанням програмного забезпечення (Open Source) для озвучування відео, конвертування в інші формати, фрагментації, накладання текстової інформації, створення ефектів переходу тощо.

Завантаження відео фрагментів з Інтернет-ресурсів (YouTube тощо).

Вставка відеофрагментів у матеріали ЕНК та презентації.

Тема 5. Розробка навчальних ресурсів у системі дистанційного навчання Moodle

Створення дидактичних матеріалів за допомогою табличного процесора, текстового та графічного редакторів. Вставка навчальних ресурсів у вигляді посилань на файли у електронний навчальний курс

Створення дидактичних матеріалів за допомогою табличного процесора та текстового редактора

Створення списку посилань на веб-сайти.

Форматування тексту та документу.

Вставка таблиці. Форматування таблиці.

Дидактичні можливості використання текстового редактора у навчальному процесі.

Використання редактора формул Microsoft Equation.

Вставлення діаграм. Створення фігур.

Створення інструктивних матеріалів за допомогою текстового редактора. Розгляд можливих сфер використання табличного процесора Microsoft Excel.

Виконання простих обчислень. Використання вбудованих функцій. Створення складної функції. Копіювання даних і формул.

Форматування робочого аркуша. Форматування клітинок.

Використання діаграм і графіків.

Використання табличного процесора для створення комп'ютерних тестових завдань.

Наповнення електронного курсу навчально-методичними матеріалами. Рівні інтерактивності електронних посібників. Створення уроків, електронних посібників, глосарію.

Поняття електронного посібника. Рівні інтерактивності ЕП.

Планування змісту уроку. Створення активного ресурсу ЕНК: урок.

Параметри уроку. Налаштування зовнішнього вигляду уроку. Додавання розгалужень до уроку.

Зміна і додавання зображень. Створення електронних посібників у

вигляді HTML-сторінок. Створення гіперпосилань. Вставка відео та графіки.

Тема 6. Методика створення тестів у системі дистанційного навчання Moodle

Створення тестових завдань в системі Moodle відповідно до рівнів навичок мислення (знання, розуміння, використання, аналіз, структурування)

Створення тестових завдань. Створення тестів безпосередньо в системі Moodle. Створення тестів в текстовому редакторі. Занесення тестових завдань з текстового формату в систему Moodle.

Таксономія Б. Блума: рівні розвитку навичок мислення. Створення тестових завдань за рівнями систематики Б. Блума.

Типи тестових завдань. Правила формування тесту. Навчальний та контрольний режими тестування.

Типи тестових питань. Генерування звітів за тестами. Створення банку тестових питань. створення категорій у банку тестових завдань. Валідність, надійність, простота тестів. Формування тесту за технологічною матрицею.

Оцінювання результатів тестування. Аналіз тестових запитань. Валідація тесту.

Перевірка тестів на надійність засобами системи Moodle. Аналіз питань. Налаштування параметрів тестування. Автоматичне оцінювання тестів. Система контролю виконання всіх видів навчальної діяльності.

Тема 7. Організація самостійної роботи з використанням інформаційно-комунікаційних технологій

Створення завдань для самостійної роботи слухачів за допомогою платформи Moodle.

Типи завдань. Створення завдань різних типів. Шаблони завдань з використанням ІКТ для їх виконання. Перевірка виконання завдань та їх оцінювання. Критерії оцінювання виконання завдання.

Завдання на вивчення теоретичного матеріалу. Завдання на оволодіння практичними навичками. Завдання дослідницького рівня.

Організація самостійної роботи з використанням електронних навчальних курсів.

Мета та завдання самостійної роботи слухачів. Вимоги до організації самостійної роботи. Організація самостійної роботи з вивчення теоретичного матеріалу, виконання практичних завдань, досліджень.

Мотивація слухачів до виконання самостійної роботи. Роль ІКТ у організації самостійної роботи. Напрями застосування ІКТ для організації самостійної роботи. Педагогічні програмні засоби для самостійної роботи слухачів.

Тема 8. Методика організації спілкування в умовах використання дистанційних технологій навчання

Організація спілкування в системі Moodle. Робота з форумом, блогом, вікі-сторінками.

Форуми. Блоги Вікі-сторінка та правила її заповнення.

Система інтерактивної взаємодії викладача і слухача, слухачів між собою, організована з використанням ресурсів ЕНК. Розклад виконання слухачами навчального плану. Система обміну повідомленнями. Методика організації форумів. Проведення дистанційних of-line семінарів з використанням форуму. Спільна робота з документами в електронному навчальному курсі на прикладі створення і використання вікі-сторінок.

Організація навчальних телекомунікаційних проектів за допомогою технологій відеоконференцзв'язку, семінарів тощо

Особливості організації навчальних телекомунікаційних проектів.

Правила роботи з поштовими програмами. Завантаження, налагодження, створення, відправлення та одержання електронних повідомлень. Мережевий етикет.

Технології відеоконференцзв'язку та вебінарів.

Методика проведення on-line навчальних занять з використанням технологій відеоконференцзв'язку (апаратні та програмні рішення).

Підсумковий контроль – демонстрація та захист електронного навчального курсу.

Завідувач
проблемної науково-дослідної
лабораторії з професійної орієнтації
та професійного навчання безробітних



Л. Капченко

