

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

УДК 331.53

Щетініна Людмила Валеріївна

**ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ:  
ІНСТИТУЦІЙНИЙ АСПЕКТ**

Спеціальність 08.09.01 – Демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика

Автореферат  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Київ – 2004

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі управління персоналом Київського національного економічного університету Міністерства освіти і науки України, м.Київ.

**Науковий керівник –** кандидат економічних наук, доцент  
**Петюх Василь Миколайович,**  
Київський національний економічний університет,  
професор кафедри управління персоналом

**Офіційні опоненти:** доктор економічних наук, професор  
**Заяць Тетяна Анатоліївна,** Рада по вивченню  
продуктивних сил України Національної академії наук  
України, завідувач відділу проблем відтворення людського  
капіталу та розселення

кандидат економічних наук, старший науковий  
співробітник

**Лісогор Лариса Сергіївна,** Інститут демографії та  
соціальних досліджень Національної академії наук  
України, провідний науковий співробітник відділу  
досліджень людського розвитку

**Провідна установа –** Одеський державний економічний університет Міністерства  
освіти і науки України, кафедра управління персоналом і  
економіки праці, м. Одеса.

Захист відбудеться “24 ” грудня 2004 р. о 16<sup>00</sup> годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д  
26.006.04 Київського національного економічного університету за адресою: 03680, м. Київ, пр.  
Перемоги, 54/1, ауд. 203.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Київського національного економічного  
університету за адресою: 03680, м. Київ, пр. Перемоги, 54/1.

Автореферат розісланий “23” листопада 2004 р.

Вчений секретар спеціалізованої вченої ради,  
к.е.н., професор

О.С. Федонін

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Стан справ в сфері зайнятості є визначальним щодо існування й розвитку будь-якого суспільства. Саме тому органи й установи, для яких зайнятість є об'єктом управлінського впливу, несуть значну відповідальність за процеси, що відбуваються в цій сфері. Зогляду на те, що ключова роль в регулюванні процесів на ринку праці належить державній службі зайнятості, важливим є підвищення ефективності її діяльності на основі встановлення зворотнього зв'язку між даною установою і суб'єктами зацікавленими в реалізації через неї своїх інтересів.

Дослідження питань оцінювання ефективності в сфері державного управління було і залишається важливою науково-методичною проблемою, вагомий внесок у вирішенні якої належить зарубіжним економістам Ч. Бернарду, П. Дракеру, Г.П. Фіску, Д.М. Хатрі, П.Д. Епштейну, М.Паттону, Д.С. Сінку, Т.Конті, Д.Садлеру, Ф.Тую, Е.Хансену, Д.Прайсу та іншим.

За часів планової економіки проводилися дослідження з різних аспектів оцінювання ефективності, результатом яких стали напрацювання щодо її видів критеріїв і показників оцінювання, що знайшло відображення в роботах Г.Є. Слезингера, В.Н. Кудрявцева, В.І. Никитинського, А.С. Пашкова, Л.С. Явича, В.О. Рукавішнікова, В.В. Цветкова, М.Д. Шаргородського, Є.Б. Лук'янова, Г.П. Давидюка, В.І. Голікова, В. Лобанова та інших. Окремі аспекти теоретико-методологічного забезпечення оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості досліджують провідні науковці України: В.М. Петюх, В.О. Покришук, В.А. Савченко, Ю.М. Маршавін; і близького зарубіжжя: В. Кабаліна, О. Колеснікова, Ф.Т. Прокопов, А. Седлов, В. Карев, С. Смірнов та інші.

Названі вчені зробили вагомий внесок у дослідження питань оцінювання ефективності в різних сферах діяльності. Разом з тим, у їхніх наукових працях, по-перше, не повною мірою враховано специфіку функціонування органів державного управління в країнах з перехідною економікою; по-друге, розгляд поняття "ефективності" не завжди носить комплексний характер; по-третє, недостатньо уваги приділяється проблемі оцінювання ефективності саме у сфері державного регулювання зайнятості. Таким чином, враховуючи сучасні тенденції на ринку праці України, актуальним є дослідження питань ефективності діяльності служби зайнятості як провідної ланки в реалізації політики зайнятості. Слід зазначити, що ще й досі ряд ключових моментів, пов'язаних з теоретико-методологічними аспектами оцінювання ефективності служби зайнятості, не отримали належної уваги, зокрема це стосується термінологічного забезпечення процедури оцінювання ефективності діяльності даної установи, обґрунтування системи критеріїв і показників оцінювання ефективності, що повинні відповідати вимозі об'єктивності і забезпечувати комплексність підходу до вирішення зазначеної проблеми. Все це обумовило вибір теми дисертації, мету та зміст дослідження.

**Зв'язок з науковими програмами, планами, темами.** Дослідження виконано в межах держбюджетної теми: "Механізм регулювання соціально-трудових відносин на ринку праці", що передбачено планом кафедри управління персоналом Київського національного економічного університету (номер державної реєстрації 0102U00012). В межах цієї теми особисто автором досліджено методологічні аспекти механізму задоволення потреб робочої сили через службу зайнятості, результатом чого стали методика проведення маркетингових досліджень на ринку праці; методологічні положення щодо оцінювання ефективності функціонування державної служби зайнятості, а також організації системи ідентифікації потреб незайнятих осіб.

Отримані дисертантом наукові результати щодо розподілу безробітних на класифікаційні групи використані при підготовці звіту за темою "Методологічні підходи щодо вирішення проблеми довготривалого безробіття (понад 1 рік), в тому числі через впровадження сучасних форм і методів профорієнтаційної роботи, активізації власного потенціалу безробітних" (державний реєстраційний номер 0100U004496).

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертаційної роботи є поглиблення теоретико-методологічних основ дослідження ефективності діяльності служби зайнятості та розробка практичних рекомендацій, спрямованих на визначення і реалізацію резервів підвищення ефективності функціонування даної установи. Відповідно до визначеної мети в роботі були поставлено і вирішено такі завдання:

- поглиблено обґрунтування соціально-економічної сутності категорій "ефект", "ефективність", "результат", "інститут", "інституційне середовище" й визначено їх специфіку стосовно оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості;
- удосконалено класифікацію видів ефективності як категорії з урахуванням вітчизняного і зарубіжного досвіду;
- удосконалено методологію оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості на основі застосування до цієї процедури системного підходу;
- проаналізовано методичне забезпечення оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості з метою виявлення потенціалу його вдосконалення;
- розроблено та апробовано методику оцінювання внутрішньої соціальної ефективності функціонування центрів зайнятості;
- удосконалено механізм визначення резервів підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості через виявлення і характеристику етапів цього процесу.

*Об'єктом дослідження є процеси виробництва та надання соціальних послуг незайнятим особам та роботодавцям в центрах зайнятості.*

*Предметом дослідження* є теоретико-методологічні, методичні та прикладні питання оцінювання та підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості базового рівня з надання соціальних послуг.

*Методи дослідження.* Методологічними засадами дисертаційної роботи є положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, що стосуються питань оцінювання ефективності. У роботі використано такі методи дослідження: системний підхід (для обґрунтування сутності понять "ефективність", "інститут", "ефект", "результат", "інституційне середовище", розробки діяльнісного підходу до оцінювання ефективності функціонування служби зайнятості, методики оцінювання внутрішньої соціальної ефективності діяльності даної установи, методологічного забезпечення оцінювання ефективності професійного навчання, системи ідентифікації потреб незайнятих осіб); історико-логічний (для виявлення особливостей розвитку досліджень з проблем оцінювання ефективності в різних сферах діяльності, розробки класифікації чинників протидії підвищенню ефективності діяльності служби зайнятості); методи соціологічного дослідження (для апробації методики оцінювання внутрішньої соціальної ефективності, оцінювання ефективності професійного навчання працівників служби зайнятості).

**Наукова новизна одержаних результатів.** До найбільш вагомих результатів дисертаційної роботи, які визначають її наукову новизну та виносяться на захист, належать такі:

*вперше:*

- запропоновано діяльнісний підхід до оцінювання ефективності роботи служби зайнятості, який полягає в розгляді структури діяльності як базису визначення видів і критеріїв ефективності і, на відміну від існуючих, дозволяє розмежувати поняття "ефект", "продукт", "результат"; поглиблено обґрунтування соціально-економічної сутності категорії "ефективність" через розгляд її як багатоаспектної оцінки ефекту діяльності певного суб'єкта за системою критеріїв.
- запропоновано систему критеріїв аналізу методичного забезпечення процедури оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості щодо його відповідності розробленим концептуальним положенням;
- розроблено й апробовано методику визначення внутрішньої соціальної ефективності функціонування служби зайнятості, підґрунтям якої є оцінювання трудового потенціалу та факторів впливу на міру його реалізації;
- розроблено систему ідентифікації потреб незайнятих осіб, базисом якої є розрахунок інтегрального показника соціально-економічного та психічного станів незайнятої особи, що забезпечує повноту діагностування зазначених станів цієї особи, а також сприятиме економії грошових коштів й точності у виявленні резервів підвищення ефективності функціонування центрів зайнятості;

*отримали подальший розвиток:*

- методичні аспекти рейтингового оцінювання діяльності центрів зайнятості через врахування у рейтингу коефіцієнтів поправки на динаміку показників ефективності їх функціонування;
- теоретико-методологічні положення оцінювання ефективності професійного навчання працівників центрів зайнятості на основі врахування реакції слухачів на запропоновану навчальну програму;
- класифікація видів ефективності як категорії, яка відрізняється від запропонованих раніше охопленням таких критеріїв, як якість, дієвість, економічність та продуктивність, що дозволяє всебічно оцінювати ефективність діяльності служби зайнятості.

**Практичне значення одержаних результатів.** Наукові результати дослідження створюють необхідний базис для теоретико-методологічного та методичного забезпечення процедури оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості, що сприятиме повноті визначення резервів підвищення ефективності функціонування цих установ, а також адекватності напрямків реалізації цих резервів.

Пропозиції теоретико-методологічного та практичного характеру щодо визначення системи критеріїв і показників оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості, вдосконалення методики рейтингового оцінювання, а також процедури визначення рівня якості послуг, що надаються вказаними установами, використані Міністерством праці та соціальної політики в розробці методологічних положень оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості (довідка № 03/ 6347-02-2 від 29.06.2004р.).

Розроблені в дисертації методичні рекомендації щодо організації системи ідентифікації потреб незайнятих осіб використовуються центром зайнятості в смт. Леніно при діагностуванні соціально-економічного та психічного станів вказаної категорії осіб, що сприяє визначенню для них найбільш адекватних заходів допомоги, а також дозволяє підвищити соціально-економічну ефективність діяльності даної установи й вдосконалити процедуру її оцінювання (довідка №15/01-494 від 12.08.2004).

Підходи дисертанта до теоретико-методологічного забезпечення оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості використано в навчальному процесі при складанні робочої програми та підготовці лекцій з дисципліни “Ринок праці” для студентів IV курсу спеціальності 6.050109 “Управління персоналом і економіка праці” в Київському національному економічному університеті (довідка від 4.06.2004р.).

**Особистий внесок здобувача.** Усі наукові результати, що викладені у дисертації і виносяться на захист, отримані автором особисто.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення дисертації обговорювалися на Міжнародних науково-практичних конференціях: "Митна політика України на сучасному етапі", м. Дніпропетровськ (довідка 01-07/ 1241 від 8 листопада 2001р.), "Соціально-трудова відносина та соціальна політика в сучасних економічних умовах", м. Донецьк (довідка № 441/01 – 26/6.9.0 від 15 травня 2003 року), "Регіональні проблеми зайнятості і ринку праці", м. Тернопіль (довідка 03-12/ 1324 від 13 травня 2004).

**Публікації.** За результатами дослідження опубліковано 10 наукових праць, у тому числі 6 одноосібних (серед них - 4 в фахових виданнях) і 3 у співавторстві. Загальний обсяг публікацій 3,1 друк. арк., з яких особисто автору належить 2,58 друк. арк.

**Структура і обсяг дисертації.** Дисертація складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 116 найменувань на 11 стор., 2 додатків на 5 стор., 4 таблиць на 6 стор., 9 рисунків на 9 стор. Повний обсяг дисертації становить 160 стор. комп'ютерного тексту.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У *вступі* розкривається актуальність теми дисертаційної роботи, сформульовано мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, визначено наукову новизну та практичне значення отриманих результатів дослідження, подано відомості про апробацію результатів дослідження.

У *розділі 1* *“Теоретико-методологічні основи оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості”* запропоновано інституційний та діяльнісний підходи до оцінювання ефективності функціонування центрів зайнятості; поглиблено обґрунтування соціально-економічної сутності поняття “ефективність”; удосконалено класифікацію видів ефективності, на основі якої визначено й обґрунтовано необхідність виділення системи критеріїв оцінювання ефективності; запропоновано власний підхід до класифікації чинників протидії підвищенню ефективності діяльності служби зайнятості.

Вихідним методологічним підходом до оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості як провідної ланки в сфері реалізації політики зайнятості дисертантом обрано інституційний. Його застосування базувалося на авторському розумінні сутності поняття “інститут” як форми взаємовідносин індивідів на основі взаємозв'язку і взаємовпливу норм і елементів внутрішньоособистісної структури, що забезпечується через створення й функціонування організацій. Саме таке визначення “інституту” стало методологічною основою запропонованої в дисертації структури інституційного середовища, в тому числі державного регулювання зайнятості (рис. 1), згідно з яким ефективність діяльності центрів зайнятості має визначатися мірою задоволення індивідів, з одного боку, безробітних і роботодавців послугами, що надаються в цих установах, а, з іншого боку, працівників служби зайнятості їхньою трудовою діяльністю.

Рис. 1. Інституційне середовище державного регулювання зайнятості населення

Однак, інституційний підхід дозволяє врахувати лише такий критерій, як якість, тому в дисертації його доповнено діяльністним, який базується на розширенні прийнятої у вітчизняній науці структури діяльності. В останній, на відміну від існуючих уявлень всіх дослідників, автор, крім самого процесу діяльності, мети, засобів й результату діяльності, виділяє ще один елемент, а саме – продукт. Тобто досягнення *мети* діяльності вимагає відповідних *засобів (ресурсів)*, які поєднуються в процесі діяльності для того, щоб створити певний *продукт* – товар чи послугу. В свою чергу, сукупність певних наслідків від використання або реалізації *продукту* в дисертації розглядаються як *результат* та *ефект*.

Запропонована структура діяльності дозволила на основі чіткого обґрунтованого базису розмежувати поняття “результат”, “ефект” та “ефективність”, під якими дисертант розуміє: 1) результат – це сукупність наслідків продуктивної діяльності суб’єкту, які є явними, передбачуваними, а також піддаються вимірюванню; 2) ефект, крім зазначених наслідків, охоплює також неявні, непередбачувані, а також ті, які проявляються тоді, коли їх вимірювання вже не проводиться; 3) ефективність – це багатоаспектна оцінка ефекту діяльності певного суб’єкту за системою критеріїв.

Аналіз взаємозв’язків між зазначеними структурними елементами діяльності (рис. 2) дозволив розробити класифікацію видів ефективності за такими основними ознаками: фактори впливу на суб’єкт діяльності (зовнішня й внутрішня ефективність); спосіб представлення результату діяльності (технічна й економічна ефективність); наслідки діяльності суб’єкта (соціальна й економічна ефективність).

В дисертації подано власну інтерпретацію сутності вказаних видів ефективності. Враховуючи те, що певна організація може розглядатися як самостійна система, а також як складова більш складних, зовнішніх по відношенню до неї соціально-економічних систем, можна розрізнити зовнішню й внутрішню ефективність. В залежності від того, які результати знаходяться в центрі уваги під час оцінювання – фінансові чи в натуральному вигляді, доцільно, на думку дисертанта, виділяти, відповідно, економічну й технічну ефективність. Виходячи з того, що наслідки діяльності можуть розглядатися як з економічної, так і з соціальної точки зору, доцільно виділяти економічну ефективність, яка передбачає оцінювання наслідків діяльності певного суб’єкта з позиції її економічної вигідності (прибутковості) або окупності витрачених ресурсів, а також соціальну ефективність, що передбачає оцінювання діяльності певного суб’єкту з позицій корисності наслідків цієї діяльності для задоволення потреб розвитку суспільства на основі підвищення рівня життя його членів. Підтвердженням комплексності й глибини розробленої класифікації видів ефективності є врахування в ній найвагоміших критеріїв, що дозволяє всебічно оцінювати діяльність служби зайнятості з позиції ефективності. Враховуючи це, відповідно до зазначених



видів ефективності в дисертації запропоновано систему критеріїв оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості (рис. 2) – продуктивність, економічність, дієвість та якість.

Рис. 2. Діяльнісний підхід до оцінювання ефективності роботи служби зайнятості

Важливе прикладне значення використання положень діяльнісного підходу має запропоноване в дисертації розмежування ієрархічних рівнів функцій, частина з яких забезпечує створення продукту діяльності служби зайнятості, а частина - результату та ефекту. Це особливо важливо з точки зору розставлення пріоритетів під час визначення вагомості показників ефективності діяльності служби зайнятості.

З метою надання цілісності дослідженню щодо теоретико-методологічних основ оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості в роботі розроблена класифікація чинників протидії підвищенню ефективності функціонування служби зайнятості: 1) чинники протидії, викликані особливостями історичного розвитку України (директивний характер прийняття та реалізації управлінських рішень, проблема формування кадрового потенціалу державної служби зайнятості; “вузькі” місця в мотивації персоналу; зосередженість на процесі; неадекватність процесу законотворчості); 2) типові чинники протидії, викликані особливостями функціонування державного апарату (бюрократизм, регламентація діяльності нормативно-правовими актами, відсутність конкуренції).

У розділі 2 *“Аналіз методичного забезпечення оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості”* запропоновано систему критеріїв, на основі якої проаналізовано методичне забезпечення оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості; обґрунтовано необхідність його вдосконалення; розроблено й апробовано методику визначення внутрішньої соціальної ефективності служби зайнятості відповідно до інституційного підходу.

Визначені дисертантом теоретико-методологічні засади функціонування системи оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості вимагають розгляду її елементів як взаємопов’язаних і взаємопідпорядкованих. Одним з них є методи оцінювання ефективності, завдяки яким забезпечується власне реалізація інших елементів процедури оцінювання на практиці. З метою виявлення потенціалу вдосконалення методичного забезпечення оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості в дисертації запропоновані наступні критерії: повнота врахування системи критеріїв оцінювання ефективності; наявність показників визначення міри задоволення – інституційний підхід; врахування регіональних особливостей розміщення підрозділів служби зайнятості; можливість визначення макроекономічного ефекту (вплив на рівень безробіття, величину Фонду загальнообов’язкового державного страхування на випадок безробіття).

Аналіз методик, що використовуються в практиці діяльності центрів зайнятості, дозволив виявити наступні недоліки: під час визначення показників дієвості відсутня ідентифікація потреб

незайнятих осіб щодо корисності для них тієї чи іншої програми; під час визначення показників продуктивності відсутня ідентифікація працівників щодо їх причетності до реалізації тієї чи іншої програми; в оцінюванні ефективності відсутній інституційний підхід, тобто не використовуються показники міри задоволення клієнтів й працівників центрів зайнятості, що не сприяє комплексності оцінювання.

Враховуючи те, що більшість науковців розглядають якість як поняття рівнозначне ефективності, а не як критерій ефективності відповідно до переконань автора, окремо в дисертації проведено аналіз методичного забезпечення оцінювання якості послуг центрів зайнятості. Теоретико-методологічне й прикладне значення мають результати аналізу вітчизняної методики оцінювання якості послуг вказаних установ, які представлені як напрямки вдосконалення:

питання щодо рівня відповідності наданих послуг ідеалові має бути виключено або замінено, оскільки інформація про еталон відсутня, зокрема немає документально оформлених стандартів якості, тобто під час оцінювання за цим критерієм якості має місце високий рівень суб'єктивізму;

доцільною є заміна п'ятибальної шкали оцінювання на інтервальну, що передбачає мовну інтерпретацію й ранжування варіантів відповідей. Це дозволить розширити діапазон оцінок й подолати стереотип проведення аналогії з шкільною системою оцінок;

необхідною є участь експертів, оскільки це дозволить виявити думки спеціалістів щодо відповідності послуг сучасному рівню (враховуючи позитивний міжнародний та вітчизняний досвід), а також отримати пропозиції щодо вдосконалення технології їх надання;

корисним є використання вагових коефіцієнтів для визначення важливості критеріїв якості під час її оцінювання.

В дисертації на основі даних проведеного за участю автора в 2003 році дослідження рівня якості послуг визначено групи резервів його підвищення: *перша група* резервів, пов'язана з трудовим потенціалом працівників центрів зайнятості (підвищення рівня задоволеності клієнтів культурою обслуговування в центрі зайнятості, рівня компетентності працівників центрів зайнятості, рівня задоволеності клієнтів відповідями на свої питання до працівників центрів зайнятості, рівня задоволеності роботодавців якістю підбору кандидатів на заявлені місця). Рівні оцінок для даної групи резервів є високими і характеризуються невисокими показниками варіації, що свідчить про відносно стійку тенденцію щодо збереження високого рівня кваліфікації працівників центрів зайнятості; *друга група* резервів, пов'язана, в першу чергу, з організаційно-технологічними умовами функціонування центрів зайнятості (підвищенням рівня відповідності наданих послуг очікуванням громадян, оперативності обслуговування, рівня задоволеності якістю і регулярністю інформації про пошук роботи для громадян; рівня якості інформаційних та консультаційних послуг в центрах зайнятості, рівня результативності відносин

клієнтів з центрів зайнятості, рівня задоволеності роботодавців регулярністю інформації про підбір кандидатур на заявлені місця). Рівні оцінок даної групи резервів є невисокими і характеризуються відносно високими показниками варіації, що може бути пов'язано з різними організаційно-технологічними умовами функціонування центрів зайнятості, зокрема, із впровадженням в них Єдиної технології обслуговування населення.

Відповідно до інституційного підходу щодо оцінювання внутрішньої ефективності діяльності центрів зайнятості, в дисертації розроблено й апробовано методику її оцінювання, а також виявлено резерви підвищення вказаної ефективності. За узагальнюючий показник, що характеризує внутрішню соціальну ефективність діяльності центрів зайнятості було взято показник міри задоволення працівників трудовою діяльністю в даній установі (визначальний фактор впливу на міру реалізації трудового потенціалу працівників центрів зайнятості), який за даними опитування, становить лише 36%. Це обумовлено наступними основними чинниками: матеріальні інтереси більшості опитаних працівників (60%) центрів зайнятості реалізуються на незадовільному рівні, що викликано недосконалістю системи матеріального стимулювання як наслідок утримання низького рівня заробітної плати й слабкості її зв'язку з результатами праці; нерівномірним навантаженням між відділами (32%), що може бути викликано наявністю "слабких" місць в нормативно-правовому забезпеченні функціонування центрів зайнятості, тобто недоліками в складанні штатних розписів, положень про відділи, посадових інструкцій, а також недосконалістю технології обслуговування населення.

У розділі 3 *"Резерви підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості"* визначено етапи процедури виявлення резервів підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості; запропоновано бальну методику рейтингового оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості; розроблено систему ідентифікації потреб незайнятих осіб; удосконалено методичне забезпечення оцінювання ефективності професійного навчання працівників центрів зайнятості на основі врахування реакції слухачів на запропоновану навчальну програму.

Запропоновані дисертантом етапи процедури виявлення резервів підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості включають: 1) визначення теоретико-методологічного та методичного забезпечення рейтингового оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості; 2) впровадження системи ідентифікації потреб незайнятих осіб; 3) децентралізацію управління центрами зайнятості, що передбачає: окреслення обсягу повноважень, які можуть бути передані на місця - передові центри зайнятості базового рівня; визначення умов надання статусу передового центру зайнятості; визначення організаційно-правових форм обміну й розповсюдження передового досвіду.

Вдосконалена в дисертації методика рейтингового оцінювання центрів зайнятості на основі розрахунку показників ефективності їх діяльності передбачає: по-перше, використання

вагових коефіцієнтів, визначених експертним шляхом; по-друге, визначення інтервалу значень показників за позиціями на основі середнього значення відповідного показника по Україні; по-третє, визначення інтервалів динаміки значень за позиціями, а також відповідних їм коефіцієнтів.

З метою підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості на основі підбору адекватних заходів допомоги, визначення доцільних обсягів реалізації програм центрів зайнятості дисертантом розроблена система ідентифікації потреб незайнятих осіб, що спрямована на виявлення їх соціально-економічного та психічного станів. При цьому вказане оцінювання передбачає використання системи індикаторів цих станів: соціально-економічного (попит на спеціальність, якою володіє особа; готовність до зміни спеціальності; наявність досвіду роботи); психічного (рівень потреби в досягненнях; рівень самооцінки; рівень тривожності; рівень нервово-психічної напруги; міра виразу астеничного стану; міра виразу зниженого настрою). Результати оцінювання використовуються для розрахунку інтегрального показника соціально-економічного та психічного станів ( $d_{Tp}$ ) як питома вага фактичного значення сумарного показників психічного та соціально-економічного станів ( $T_p$ ) в максимальному його значенні:

$$d_{Tp} = T_p / T_{pmax}$$

Розрахунок інтегрального показника психічного та соціально-економічного станів, а також його коригування є передумовою віднесення особистості до однієї з наступних груп:

0,75-1— стан особи характеризується адекватним рівнем самооцінки, ситуативним відхиленням від норми за декількома індикаторами психічного стану, високими значеннями індикаторів соціально-економічного стану;

0,5-0,75 – стан особи характеризується неадекватним рівнем самооцінки (завищення або заниження), внаслідок чого спостерігається суттєві відхилення значень деяких індикаторів, в першу чергу психічного стану;

0,25 –0,5 – стан особи характеризується суттєвим зниженням рівня самооцінки, низькими значеннями більшості індикаторів психічного та соціально-економічного станів;

0 – 0,25 – стан особи характеризується вкрай незадовільними рівнями індикаторів психічного та соціально-економічного станів, в першу чергу, соціально-економічної складової.

Відповідно до класифікаційної групи, до якої віднесено незайняту особу, дисертант диференціює заходи допомоги для цієї категорії осіб (табл.1). У вказаній диференціації було враховано наступні моменти:

- ситуативне відхилення від норми індикаторів психічного стану незайнятої особи, пов'язане з її розгубленістю в ситуації безробіття, можна подолати на основі надання цій особі всієї необхідної інформації про вакансії і умови працевлаштування, що дозволить забезпечити високу ймовірність знаходження нею відповідного робочого місця;

- забезпечити формування адекватного рівня самооцінки у незайнятої особи дозволить її залучення до програм професійного навчання – вказана категорія осіб отримує можливість перевірити власний трудовий потенціал і визначити напрямки можливого його розвитку;

- заходи психологічної допомоги незайнятим особам, метою яких є формування психологічної готовності, забезпечують бажаний ефект за умови розвитку у них почуття відповідальності на основі залучення цих осіб до громадських та сезонних робіт.

Враховуючи те, що передумовою ефективного функціонування системи ідентифікації потреб незайнятих осіб є наявність показників її оцінювання, дисертантом запропоновані такі з них:

1. показники динаміки психічного та соціально-економічного потенціалу незайнятих осіб - індекси, темпи росту та приросту.

Таблиця 1

Заходи допомоги незайнятій особі в залежності від  
класифікаційної групи

Група	Заходи допомоги
1 група	<ul style="list-style-type: none"> <li>- надання інформаційно-довідкових консультацій (профінформація, профконсультація);</li> <li>- направлення на інформаційно-активізуючі семінари;</li> <li>- психологічна підтримка</li> </ul>
2 група	<ul style="list-style-type: none"> <li>- надання інформаційно-довідкових консультацій (профінформація, профконсультація);</li> <li>- психологічна підтримка;</li> <li>- участь в інформаційно-активізуючих семінарах;</li> <li>- професійне навчання (первинна професійна підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації).</li> </ul>
3 група	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психологічна допомога;</li> <li>- участь в інформаційно-активізуючих семінарах;</li> <li>- професійне навчання (первинна професійна підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації);</li> <li>- направлення на громадські та сезонні роботи.</li> </ul>
4 група	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психологічна допомога;</li> <li>- участь в інформаційно-активізуючих семінарах;</li> <li>- направлення на громадські та сезонні роботи.</li> </ul>

## 2. показники мобільності:

- сальдо мобільності незайнятих осіб в межах системи ( $S_m$ ) - розраховується як різниця між чисельністю незайнятих осіб, які перейшли до вищої групи ( $L^i$ ), і чисельністю осіб, психічний та соціально-економічний стани яких погіршилися ( $L^d$ );
- коефіцієнт мобільності незайнятих осіб ( $K_m$ ) - розраховується як відношення вказаних в попередньому показнику категорій осіб, якщо  $K_m \geq 0$ , система функціонує ефективно, якщо  $K_m < 0$ , система функціонує неефективно;
- економія від впровадження системи ( $E$ ) - визначення зазначеного показника вимагає врахування наступних моментів: втрати від незайнятості осіб складаються з двох частин: по-перше, річний розмір допомоги по безробіттю ( $K$ ) (якщо особа має право на її отримання), по-друге, недоотримані податкові надходження до бюджету ( $T$ ) (як мінімум, податок з доходу) - розраховується як 13% від середньої заробітної плати по регіону (області); ймовірність працевлаштування ( $p_l$ ) можна умовно прийняти як фактичне значення інтегрального показника психічного та соціально-економічного станів, або, для легкості розрахунку, середину інтервалу відповідної групи: 1 група -0,875, 2 група-0,625, 3 група-0,375, 4 група-0,125; необхідною є наявність даних про мобільність незайнятих осіб в межах системи, а саме - чисельність осіб, які підвищили категорію (перехід до вищої групи), їх диференціація за приростами ймовірностей працевлаштування  $\Delta_{plj}^i$ , чисельність осіб, психічний та соціально-економічний стани яких погіршилися (перехід до нижчої групи), їх диференціація за величиною зниження ймовірності працевлаштування  $\Delta_{pli}^d$ .

За результатами розрахунку економії можна зробити наступні висновки: якщо  $E \geq 0$  - система функціонує ефективно, можлива економія; якщо  $E < 0$  - система функціонує неефективно, можливі збитки.

Визначено, що результати реалізації складових процесу виявлення резервів підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості залежатимуть від трудового потенціалу працівників даних установ, рівень якого залежатиме, в першу чергу, від стану систем організації професійного навчання і мотивації праці. Стосовно останньої, то, як показав аналіз результатів соціологічного дослідження, покращення стану мотивації праці вимагає підвищення реальної заробітної плати, а також посилення її зв'язку з результатами праці. В свою чергу, функціонування системи організації професійного навчання багато в чому визначатиметься повнотою інформації про результати функціонування цієї системи, тобто дієвістю процедури оцінювання ефективності професійного навчання працівників центрів зайнятості.

З огляду на це, в дисертації запропоновано методологію оцінювання ефективності навчальних програм за реакцією слухачів, що передбачає виявлення таких аспектів організації профнавчання, як міра задоволення організацією навчання, причин незадоволення, рівень

відповідності технічної бази потребам навчального процесу, а також міри прояву у викладачів якостей, необхідних для забезпечення високої результативності їх роботи. Враховуючи те, що одним з показників результативності професійного навчання є реалізація потреб організації, що направила працівника на навчання, необхідною є участь безпосереднього керівника в оцінюванні ефективності професійного навчання. Причому керівник оцінює зміни у трудовій діяльності підлеглого після проходження навчання за такими критеріями, як якість, своєчасність, самостійність й творчий підхід.

## ВИСНОВКИ

В дисертації наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення наукової задачі, що виявляється у розробці підходів до теоретико-методологічного забезпечення оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості, а також рекомендацій щодо вдосконалення організації та проведення цієї процедури. Результати дослідження дають змогу зробити такі основні висновки:

1. Досягнення цільових орієнтирів, поставлених перед державною службою зайнятості, вимагає наявності зворотнього зв'язку між даною установою і суб'єктами зацікавленими в реалізації через неї своїх інтересів. Тобто передумовою високої ефективності функціонування цієї установи є належна організація процедури її оцінювання.

2. Достовірність результатів оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості залежить від точності й чіткості термінологічного забезпечення вказаного дослідження. З огляду на це, дисертантом визначено й обґрунтовано відмінності між такими поняттями, як "організація", "інститут", "ефект", "результат", "ефективність".

3. Забезпечення повноти отриманих результатів вимагає розгляду поняття ефективності з різних боків, тобто розробки класифікації видів ефективності, що охоплює всю систему критеріїв оцінювання – якість, дієвість, продуктивність та економічність (діяльнісний підхід). За основні класифікаційні ознаки дисертантом прийнято: фактори впливу на суб'єкт діяльності (зовнішня й внутрішня ефективність); спосіб представлення результату діяльності (технічна й економічна ефективність); наслідки діяльності суб'єкта (соціальна й економічна ефективність).

4. Комплексність теоретико-методологічного забезпечення оцінювання ефективності функціонування державної служби зайнятості вимагає розгляду особливостей цієї установи як об'єкту дослідження, серед яких слід виділити: багатоаспектність об'єкту впливу служби зайнятості (зайнятості населення), що зумовлює, з одного боку, виконання цим органом державного управління численних функцій, а, з іншого – підтримки діяльності служби зайнятості в процесі реалізації державної політики зайнятості іншими органами державної влади, а також соціальними партнерами; невизначеність результатів діяльності служби зайнятості, що викликано наявністю

різних за обсягом й важливістю впливів цього органу влади на зайнятість; обумовленість рівня результативності діяльності даного органу державного управління соціально-економічною ситуацією в країні, тобто впливом економіко-правових і соціально-політичних факторів; наявність труднощів з удосконаленням діяльності служби зайнятості на основі результатів оцінювання її ефективності, що характерно для будь – якого органу державного управління.

5. Визначення значущості показників оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості має базуватися на запропонованому в дисертації розподілі функцій на ієрархічні рівні, частина з яких забезпечує створення продукту її діяльності, а частина – результату.

6. Важливим елементом системи оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості є методи, завдяки яким власне і забезпечується реалізація інших елементів зазначеної процедури на практиці. З огляду на це, необхідною є їх відповідність концептуальним положенням оцінювання ефективності, таким, як: повнота врахування системи критеріїв оцінювання ефективності (критеріальний підхід); наявність показників визначення міри задоволення – інституційний підхід; можливість визначення макроекономічного ефекту.

7. Визначення міри задоволення працівників трудовою діяльністю в центрах зайнятості має розглядатися як вихідне положення в оцінюванні внутрішньої соціальної ефективності діяльності цих установ, а також чинник впливу на їх зовнішню ефективність. Саме тому проведення опитування працівників є корисним з точки зору виявлення резервів підвищення ефективності діяльності служби зайнятості і має розглядатися в якості одного з методів оцінювання ефективності діяльності даної установи.

8. Виявлення резервів підвищення ефективності функціонування служби зайнятості передбачає реалізацію певних етапів, серед яких: визначення теоретико-методологічного та методичного забезпечення рейтингового оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості; впровадження системи ідентифікації потреб незайнятих осіб; децентралізація управління центрами зайнятості.

9. Використання системи ідентифікації потреб незайнятих осіб дозволяє якомога повно діагностувати соціально-економічний та психічний стани незайнятої особи для підбору адекватних заходів допомоги, а також визначати доцільні обсяги реалізації програм, які пропонуються центрами зайнятості споживачам її послуг. Методологічною основою цієї системи є визначення інтегрального показника вказаних станів, відповідно до значень якого виконується розподіл незайнятих осіб на групи, а також визначаються пріоритетні напрямки роботи з цією категорією осіб.

10. Результати здійснення процедури оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості залежать від їх трудового потенціалу, рівень якого визначатиметься, в першу чергу, станом систем організації професійного навчання й мотивації праці. Таким чином, повноті



визначення резервів підвищення ефективності організації навчального процесу сприятиме використання методології оцінювання ефективності навчальної програми за реакцією слухачів, а також участь безпосередніх керівників в оцінюванні змін у трудовій діяльності їх підлеглих після проходження навчання за такими критеріями як якість, своєчасність, самостійність й творчий підхід. В свою чергу, покращити стан мотивації праці в центрах зайнятості дозволить, як показало соціологічне дослідження, підвищення реальної заробітної плати, а також посилення її зв'язку з результатами праці.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### ***Статті у наукових фахових виданнях:***

1. Щетініна Л.В. Оцінювання ефективності навчання державних службовців: системний підхід// Проблеми формування ринкової економіки: Міжвід. наук. зб. Управління людськими ресурсами: проблеми теорії та практики. – К.: КНЕУ, 2001. – С. 595-600 (0,27 друк. арк.).

2. Петюх В., Щетініна Л. Теоретико-методологічні основи оцінювання ефективності діяльності державної служби зайнятості // Регіональні аспекти розвитку і розміщення продуктивних сил. – Тернопіль: “Економічна думка”, 2002. – С.101-105 (*Особистий внесок: обґрунтовано необхідність й підстави розмежування понять “результат”, “ефект”, “ефективність”, розроблено класифікацію видів ефективності* – 0,16 друк. арк.).

3. Петюх В., Щетініна Л. Пріоритетність як умова ефективного функціонування державної служби зайнятості // Вісник Технологічного університету Поділля. – Хмельницький, 2003. - №1, Ч.2 – С. 14 - 17 (*Особистий внесок: розроблено системний підхід до теоретико-методологічного забезпечення оцінювання ефективності діяльності служби зайнятості, сформульовані засади ефективного функціонування Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття* – 0,35 друк. арк.).

4. Щетініна Л.В. Критерії та показники оцінювання ефективності діяльності державних установ // Вісник Технологічного університету Поділля. – Хмельницький, 2003. – №4, Ч.1, Т.2.-С. 170-173 (0,48 друк. арк.).

5. Щетініна Л.В. Оцінювання ефективності діяльності державної служби зайнятості: критеріальний підхід // Вісник східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля. – Луганськ, 2004. – С. 225-228 (0,25 друк. арк.).

6. Щетініна Л.В. Оцінювання якості послуг, що надаються службою зайнятості // Регіональні перспективи . – Полтава, 2004. - № 3-5. – С. 92-94 (0,36 друк. арк.).

### ***Статті в інших виданнях:***

7. Петюх В.М., Щетініна Л.В. Оцінка ефективності навчання за критерієм реакції слухачів // Социально-экономические аспекты промышленной политики. Социально-трудовые отношения в

современных экономических условиях: Сб. науч. тр. Т.1. – Донецк, 2001. – С. 241-248 (*Особистий внесок: запропоновано методичне забезпечення оцінювання ефективності професійного навчання за реакцією слухачів* – 0,17 друк. арк.).

8. Щетініна Л.В. Оцінювання ефективності діяльності організації: теоретико-практичний аспект // Управління розвитком соціально-економічних систем: глобалізація, підприємництво, стає економічне зростання. Ч.2. – Донецк, 2002. – С.232-235 ( 0,14 друк. арк.).

9. Щетініна Л.В. До питання державного управління // Розширення ринку праці в Центральному економічному регіоні України. – Кіровоград, 2002. – С.48-50 (0,2 друк. арк.).

10. Щетініна Л.В. Особливості організації оцінювання ефективності діяльності базових центрів зайнятості // Социально-экономические аспекты промышленной политики. Рынок труда и занятость: Сб. науч. тр. Т.3. – Донецк, 2003. – С.171-175 (0,2 друк. арк.).

### АНОТАЦІЯ

**Щетініна Л.В. Ефективність діяльності центрів зайнятості: інституційний аспект. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.09.01 – демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика. – Київський національний економічний університет, Київ, 2004.

Дисертацію присвячено теоретико-методологічним і прикладним проблемним питанням оцінювання ефективності діяльності центрів зайнятості та розробці рекомендацій щодо вдосконалення процедури визначення резервів підвищення ефективності їх функціонування. Запропоновано теоретико-методологічне забезпечення оцінювання ефективності центрів зайнятості на основі розроблених інституційного та діяльнісного підходів до вирішення цієї проблеми. Проведено аналіз методичного забезпечення на його відповідність концептуальним положенням дисертаційного дослідження. Визначені етапи процедури виявлення резервів підвищення ефективності, що включають: розробку теоретико-методологічного та методичного забезпечення рейтингового оцінювання центрів зайнятості; впровадження системи ідентифікації потреб незайнятих осіб; децентралізацію управління центрами зайнятості.

Реалізація вказаних складових дозволила сформулювати рекомендації щодо вдосконалення рейтингового оцінювання, організації системи ідентифікації потреб незайнятих осіб; визначити організаційні етапи децентралізації управління центрами зайнятості.

Ключові слова: ефективність функціонування державної служби зайнятості, центри зайнятості, резерви підвищення ефективності, якість, продуктивність, економічність, інститут, професійне навчання.

**АННОТАЦИЯ**

**Щетинина Л.В. Эффективность деятельности центров занятости: институциональный аспект. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.09.01 – демография, экономика труда, социальная экономика и политика. – Киевский национальный экономический университет, Киев, 2004.

Диссертация посвящена теоретико-методологическим и прикладным проблемам оценки эффективности деятельности центров занятости и разработке рекомендаций по усовершенствованию процедуры определения резервов повышения эффективности их функционирования. Получили развитие теоретические аспекты определения понятий “институт”, “эффективность”, “эффект”, “результат”, на основании чего разработана классификация видов эффективности, которая учитывает систему критериев оценки эффективности, а именно – качество, действенность, экономичность и продуктивность.

Практическое значение имеет предложенная в диссертации система критериев анализа методического обеспечения оценки эффективности деятельности центров занятости, что, в свою очередь, позволила обосновать направления его усовершенствования, среди которых следует выделить: при расчете показателей действенности необходима идентификация потребностей клиентов с позиции полезности для них определённых программ службы занятости в ситуации безработицы; при расчёте показателей продуктивности необходима идентификация работников центров занятости относительно их участия в реализации программ службы занятости; обеспечить комплексный характер процедуры оценки эффективности работы центров занятости позволит использование показателей уровня удовлетворенности индивидов, с одной стороны, клиентов услугами, которые предоставляются указанными учреждениями, а с другой – работников трудовой деятельностью в них.

Разработанные методологические и методические положения определения внутренней социальной эффективности работы центров занятости будут содействовать полноте результатов оценки эффективности, а также учету влияния на неё человеческого фактора. Апробация указанного методологического подхода позволила выявить резервы повышения внутренней социальной эффективности функционирования центров занятости, а также определить направления их реализации.

Выделенные в диссертации этапы-составляющие процедуры определения резервов повышения внешней эффективности деятельности центров занятости включают: разработку теоретико-методологического обеспечения рейтинговой оценки эффективности деятельности

центров занятости; внедрение системы идентификации потребностей незанятых граждан; децентрализацию управления центрами занятости.

Реализация указанных составляющих позволила: усовершенствовать рейтинговую оценку эффективности деятельности центров занятости на основе выявления недостатков в показателях, которые в ней используются, а также использования коэффициентов поправки на динамику показателей эффективности функционирования данных организаций; разработать методические рекомендации по организации системы идентификации потребностей незанятых граждан; определить организационные этапы процесса децентрализации управления центрами занятости; развить методологию оценки эффективности профессионального обучения работников центров занятости с учетом в ней реакции слушателей, а также результатов оценки со стороны непосредственных руководителей изменений в трудовой деятельности работников после прохождения обучения.

Ключевые слова: эффективность функционирования государственной службы занятости, центры занятости, резервы повышения эффективности, качество, продуктивность, экономичность, институт, профессиональное обучение.

## SUMMARY

**Schetinina L.V. Efficiency of activity of the centers of employment: institutional aspect – Manuscript.**

The thesis for the scientific degree of the candidate of economical sciences in speciality 08.09.01 – Demography, economic of labour, social economy and policy. - The Kyiv National Economic University, Kyiv, 2004.

The dissertation is devoted to theoretic-methodological and applied problems evaluation of efficiency of activity of the employment centers and development of recommendations on the improvement of the procedure of the definition of reserves of the efficiency increase of it functioning. theoretic and methodological maintenance of the evaluation of the efficiency of employment centers, which based on developed institutional and activity approaches to the decision of this problem is offered. It is carried out the analysis of methodical maintenance on its conformity to conceptual positions of dissertational research. Stages of procedure of revealing of reserves of the efficiency increase which include are determined: development of theoretic and methodological maintenance rating evaluation of the employment centers; introduction of the system of the identification of needs of the unemployed; decentralization of management by the centers of employment.

Realization of the specified components has allowed to formulate recommendations on improvement rating evaluation, the organizations of the system of identification of unemployed needs of the; to define organizational stages of decentralization of management of the employment centers.

Key words: Efficiency of activity of public service of employment, the employment centers, reserves of increase of efficiency, quality, efficiency, profitability, institute, vocational training.