**Кравчук Оксана Іванівна. Трудомісткість послуг з працевлаштування: методологія визначення та практика використання : Дис... канд. наук: 08.00.07 – 2007**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Кравчук О.І. Трудомісткість послуг з працевлаштування: методологія визначення і практика використання. – Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.07 – Демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика. – ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», 2007.  Дисертацію присвячено теоретико-методичним і практичним проблемним питанням визначення та використання трудомісткості послуг з працевлаштування. Методологічно обґрунтовано засади визначення трудомісткості послуг з працевлаштування з врахуванням трудомісткості структурованих і неструктурованих процедур обслуговування. Введено показник “чисельність умовних клієнтів організацій, які надають послуги з працевлаштування”, значення якого запропоновано розраховувати на основі середньої нормованої трудомісткості обслуговування одного роботодавця і шукача роботи. Удосконалено алгоритм визначення нормативів чисельності персоналу в розрізі категорій центрів зайнятості та функціональних напрямів надання послуг, в яких як трудомісткість одиниці послуги використано трудомісткість послуг з працевлаштування в розрахунку на одного умовного клієнта.  Удосконалено методичні підходи до аналізу раціональності функціонального і сезонного розподілу чисельності персоналу організацій з працевлаштування на основі середнього трудового навантаження та запропоновано механізм перерозподілу функціонального навантаження персоналу базових центрів зайнятості протягом року з урахуванням сезонних періодів пере- та недонавантаження. Удосконалено аналітичний інструментарій визначення раціональності територіального (міжрайонного) розподілу чисельності персоналу організацій з працевлаштування та модель розрахунку нормативів загальної чисельності персоналу на базі кореляційно-регресійної залежності її від середньооблікової чисельності шукачів роботи й середньооблікової кількості роботодавців. | |
| |  | | --- | | У дисертації здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано розв’язання наукового завдання щодо вдосконалення методичних та практичних засад визначення та використання трудомісткості послуг з працевлаштування. Результати проведеного дослідження дозволяють зробити узагальнюючі висновки:  1. Динамічний розвиток ринку праці України, збільшення кількості та покращення якості послуг з працевлаштування потребують вирішення наявних проблем у сфері використання персоналу організацій, які надають ці послуги; створення передумов для оптимального використання їх трудового потенціалу та забезпечення на цій основі кількісних та якісних параметрів послуг за умов зростання обсягів робіт. Стає очевидною потреба в розробці методичних засад та прикладного інструментарію забезпечення ефективності управління трудовими затратами залежно від зміни зовнішніх і внутрішніх умов діяльності організацій з працевлаштування, зокрема до визначення і використання трудомісткості послуг з працевлаштування на основі застосування процесного підходу. Управління діяльністю організацій з працевлаштування з використанням процесного підходу забезпечує зв'язок споживання ресурсів не з кінцевим продуктом (послугою), а з процесами обслуговування, тому його визначено основою досягнення оптимальних співвідношень між якістю послуг з працевлаштування і трудовими затратами на їх реалізацію.  2. Дослідження теоретичних засад визначення трудомісткості послуг з працевлаштування і критичний аналіз наукових праць з даної проблематики дали можливість концептуально визначити трудомісткість цих послуг, виокремити та обґрунтувати її складові. До останніх віднесено трудомісткість структурованих процедур обслуговування, яка базується на розрахованих нормах трудових затрат на виконання операцій технологічного процесу, і трудомісткість неструктурованих процедур обслуговування, отриману на основі використання розрахованого експертним способом коефіцієнта перерахунку. При визначенні трудомісткості послуг з працевлаштування на основі використання процесного підходу обґрунтовано нормування праці як основа постійного вдосконалення та підвищення якості процесів обслуговування організацій з працевлаштування з метою покрашення кінцевих результатів діяльності. Основою такого підходу має стати врахування трудових затрат і результатів за кожною послугою з метою розробки за кожною процедурою обслуговування нормативних та оцінки фактичних трудових затрат, необхідних для досягнення кінцевого результату, з метою більш повного врахування їхнього впливу на якість послуг.  3. Пропоновані у роботі шляхи забезпечення кількості і якості надання послуг з працевлаштування ґрунтуються на визначенні та використанні трудомісткості послуг з працевлаштування з урахуванням відповідності трудоресурсного забезпечення організацій, які надають ці послуги, попиту на їх послуги, в яких досліджено зміни обсягів надання послуг і чисельності персоналу, а також зміни територіального (міжрайонного), функціонального і сезонного розподілу трудового навантаження персоналу. Виявлено, що нерівномірність розподілу трудового навантаження персоналу зумовлена випереджаючою динамікою зростання обсягів надання послуг порівняно з чисельністю персоналу і невідповідністю розподілу наявної чисельності персоналу вимогам ринку праці.  4. Пошук способів установлення відповідності кількості і якості послуг вимогам ринку праці обумовив необхідність застосування диференційованого методу визначення трудомісткості послуг з працевлаштування, який ґрунтується на використанні процесного підходу до нормування трудових затрат. Для врахування диференціації трудових затрат під час обслуговування різних груп клієнтів залежно від функціонального напрямку надання послуг удосконалено методичні засади встановлення норм трудових затрат на здійснення процедур та операцій процесу обслуговування шукачів роботи та роботодавців, які орієнтовані на специфіку надання послуг з працевлаштування за допомогою аналізу структури функціональних напрямів, процедур та операцій процесу обслуговування. Установлено, що кожна з цих послуг характеризується різними за змістом і тривалістю наборами стандартних трудових процедур і операцій. У зв’язку з цим обґрунтовано доцільність розробки норм трудових затрат на виконання процедур, а не на реалізацію функціональних напрямів надання послуг в цілому. До того ж диференціація обсягів робіт за кожною процедурою обумовлює врахування специфіки адресатів кожної послуги.  5. Поліпшення планування чисельності персоналу організацій, які надають послуги з працевлаштування, потребує єдиної основи визначення чисельності персоналу залежно від попиту на послуги, напрямів державної політики на ринку праці, які обумовлюють пріоритетність того чи іншого функціонального напряму надання послугу над іншими, та особливостей технологічного процесу надання послуг з працевлаштування. Для врахування цього в рамках розробки методичних засад визначення трудомісткості послуг з працевлаштування закладено базис, який забезпечує універсальність їх використання для всіх організацій, які надають ці послуги. З метою зіставлення трудових затрат на обслуговування різних категорій клієнтів уведено показник “чисельність умовних клієнтів організацій, які надають послуги з працевлаштування” та розроблено алгоритм його розрахунку на основі середньооблікової чисельності шукачів роботи, середньооблікової кількості роботодавців та співвідношення середніх нормованих трудомісткостей їх обслуговування. Показник чисельності умовних клієнтів пов'язаний як з трудовими затратами, так і з результатами праці (через надані послуги) персоналу і тому найбільш адекватно може служити як база визначення норм чисельності персоналу.  6. Важливість досягнення оптимальності трудоресурсного забезпечення організацій з працевлаштування та ефективності використання їх персоналу обумовила необхідність удосконалення методичного інструментарію визначення чисельності персоналу цих організацій відповідно до вимог ринку праці. Запропоновано загальний механізм взаємодії чинників, які впливають на чисельність персоналу базових центрів зайнятості. Зроблено висновки, що прямий вплив на чисельність персоналу справляють: обсяги робіт, які залежать від переліку послуг, якості роботи з кожним клієнтом, їх чисельності, кількості відвідувань і тривалості обслуговування; нормативна трудомісткість процедур та операцій процесу обслуговування відповідно до технологій надання послуг. Основними факторами, що відображають обсяг робіт, визначено чисельність клієнтів, яким надаються ці послуги (шукачів роботи та роботодавців).  7. Обмеженість трудоресурсного забезпечення Державної служби зайнятості та неможливість додаткового залучення персоналу протягом року зумовили необхідність пошуку внутрішніх резервів поліпшення використання персоналу. У зв’язку з цим удосконалено аналітичний інструментарій визначення раціональності територіального (міжрайонного) розподілу персоналу запропоновано модель розрахунку нормативів чисельності персоналу організацій з працевлаштування здійснювати за допомогою встановлення її кореляційно-регресійної залежності від середньооблікової чисельності шукачів роботи та середньооблікової кількості роботодавців. Крім цього, показником, який адекватно відображає співвідношення між чисельністю персоналу та обсягом послуг з працевлаштування й може бути взятий за основу раціонального розподілу чисельності персоналу, прийнято середнє трудове навантаження працівників організацій з працевлаштування  8. Виявлені тенденції нерівномірності сезонного розподілу трудового навантаження персоналу в розрізі функціональних напрямків надання послуг з працевлаштування довели необхідність урахування впливу сезонності попиту на послуги, що зумовило доцільність розробки механізму перерозподілу функціонального навантаження персоналу центрів зайнятості базового рівня протягом року з урахуванням сезонних періодів пере- і недонавантаження, який базується на взаємодоповненні та перерозподілі функцій на основі виявлених тенденцій розподілу сезонного трудового навантаження. | |