

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН
В УСЛОВИЯХ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103621

Екатеринбург
2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
«____» _____ 2019 г.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН
В УСЛОВИЯХ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103621

Исполнитель: студент группы СР-405	_____	Е.В. Фалалеева
Руководитель: канд. ист. наук, доцент	_____	Н.С. Сажина
Нормоконтролер: ст. преподаватель	_____	Т.А. Заглодина

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Профессиональная ориентация как направление работы с безработными гражданами.....	7
1.1. Безработица: понятие, виды, причины возникновения	7
1.2. Понятие и виды профессиональной ориентации	16
Глава 2. Профессиональная ориентация безработных граждан в Государственном казенном учреждении «Екатеринбургский центр занятости»	21
2.1. Основные направления деятельности ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» по профессиональной ориентации безработных граждан.....	21
2.2. Исследование результативности деятельности ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» по профессиональной ориентации безработных граждан...	33
Заключение	455
Список источников и литературы	48
Приложения	51

ВВЕДЕНИЕ

На протяжении последних 25 лет российское общество характеризуется наличием одной из серьезных социальных проблем – проблемой безработицы. Многие ученые и исследователи, которые изучают причины безработицы, пытаются определить пути решения проблем трудоустройства различных категорий граждан. На государственном уровне разрабатываются и реализуются мероприятия, направленные на социальную поддержку граждан в ситуации потери работы, формируются нормативно-правовые основы организации работы безработными.

С целью решения проблемы безработицы и выработки механизмов поддержки граждан в ситуации социального риска, связанного с потерей и поиском работы, была создана Государственная служба занятости населения, которая предоставляет безработным гражданам государственные услуги по профессиональной ориентации, социальной адаптации и психологической поддержке.

В связи с внесением поправок в действующее пенсионное и трудовое законодательство, повышением возраста выхода на пенсию появился новый термин «граждане предпенсионного возраста». Данный термин послужил еще одним рычагом к созданию условий для успешного трудоустройства граждан на предприятия и учреждения Российской Федерации. В отношении данной категории граждан на государственном уровне выработаны дополнительные формы социальной защиты и охраны их прав и свобод.

Активная государственная политика в сфере занятости предполагает развитие и совершенствование системы профессиональной ориентации, профессионального обучения, подготовки и повышения квалификации высвобожденных работников и незанятого населения. Особую актуальность эта проблема приобретает в условиях спада производства, конверсии оборонного комплекса, обострения конкуренции на рынке труда.

Улучшению функционирования рынка труда способствует обоснованный выбор гражданами вида деятельности и формы занятости в соответствии с личными склонностями рынка труда, самоопределение при выборе и планировании карьеры.

С целью сдерживания роста безработицы необходимо проведение профессионально-ориентационной работы в учреждениях и на предприятиях.

В соответствии с рекомендациями Международной организации труда и опытом стран с развитой рыночной экономикой многим высвобожденным работникам потребуется переобучение, социальная адаптация и психологическая поддержка. В этих условиях огромное значение имеет оказание помощи безработным, направленной на их подготовку к перемене работы и к новым рабочим местам, так как низкая профессиональная мобильность может приостановить решение проблем безработицы. Также актуальным вопросом профессионального обучения и переобучения безработных граждан и незанятого населения является приближение учебных центров к месту их проживания безработных граждан.

В современных условиях возрастает значение мотивации профессиональной ориентации и профессионального обучения (переобучения) безработных граждан и незанятого населения. Стремление к получению новых знаний и профессиональных навыков существенно усиливается, если обучающийся четко понимает необходимость своего образования для реализации личных жизненных планов и намерений, скорейшего трудоустройства, достижения устойчивой занятости и гибкой адаптации к изменяющимся требованиям рынка труда.

В связи с этим профессиональное обучение, как процесс вооружения человека знаниями, умениями, и навыками, должно сопровождаться и дополняться профессиональной ориентацией, как системой средств по развитию социальной и личностной мобильности, формированию у граждан способности к самоанализу, принятию обоснованных решений по выбору и перемене профессии.

Проблемы безработицы и причины их возникновения исследовали такие ученые как Карпов М.В., Гелета И.В. Особенности российского рынка труда – Боровик В.С., Булатецкий Ю.Е., систему профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки безработных граждан - Волошинина М.В., Гривина И.В., Гончар Е.Ю., профессиональную ориентацию и психологическую поддержку различных категорий населения освещают в своих исследованиях Деражне Ю.Л., Забродин Ю.М., Кязимов К.Г., Похвощев В.А., Савина М.А., Шеметов В.В.. Профессиональную ориентацию, как компонент успешного трудоустройства рассматривали в своих работах следующие исследователи: Бобровская О.А., Дорофеева Г.А., Бобровская Е.Н.

Объект исследования – профессиональная ориентация.

Предмет исследования – профессиональная ориентация безработных граждан в условиях ГКУ «Екатеринбургский центр занятости».

Цель исследования – проанализировать специфику предоставления услуг по профессиональной ориентации безработным гражданам в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости».

Задачи исследования:

1. Изучить понятие, виды и причины возникновения безработицы;
2. Определить понятие и виды профессиональной ориентации безработных граждан;
3. Изучить основные направления деятельности ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» по профессиональной ориентации безработных граждан;
4. Исследовать результативность деятельности ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» по профессиональной ориентации безработных граждан.

Методы исследования:

Теоретические методы исследования: анализ научно-методической, нормативно-правовой литературы по проблеме исследования, обобщение, анализ, сравнение, синтез.

Эмпирические методы: анкетирование, экспертный опрос, анализ карт оценки эффективности деятельности учреждения.

База исследования: ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы и двух приложений.

ГЛАВА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ КАК НАПРАВЛЕНИЕ РАБОТЫ С БЕЗРАБОТНЫМИ ГРАЖДАНАМИ

1.1. Безработица: понятие, виды, причины возникновения

Исторически безработица как социально-экономическое явление появилось в России в связи с эпохой перестройки, а именно в 90-е годы XX столетия. До этого момента в Уголовном кодексе РСФСР была предусмотрена статья 209.1 – «за тунеядство», которая в принудительном порядке осуществляла контроль за людьми, которые длительное время уклонялись от исполнения трудовых обязанностей и вели антисоциальный образ жизни. Таким образом в Советском союзе сформировалась устойчивая мотивация к труду, поскольку за отсутствие места работы гражданина могли приговорить к лишению свободы сроком от года до двух лет. В результате перестройки вся система трудовых обязательств перед государством пришла в негодность. Вследствие отсутствия рабочих мест, у законопослушных граждан возникло обоснованное желание не заниматься трудовой деятельностью. Прежний уклад жизни был разрушен верховной властью. В этот временной период страна столкнулась с множеством проблем, в том числе и с обеспечением работой большего числа граждан¹.

В настоящее время в социологии под безработицей понимают социально-экономическое явление, при котором часть населения не может найти себе работу².

В юриспруденции безработица понимается как социально-экономическая ситуация, при которой часть активного, трудоспособного населения не может найти себе работу, которую эти люди могут выполнить;

¹ Указ «О внесении дополнений и изменений в уголовный и уголовно – процессуальный кодексы РСФСР // Электронный ресурс – URL: http://www.libussr.ru/doc_ussr/usr_7253.htm (дата обращения: 05.04.2019)

² *Большой толковый социологический словарь*//Электронный ресурс – URL: https://gufo.me/dict/social_dict/%D0%91 (дата обращения 12.04.2019)

обусловлена превышением количества людей, желающих найти работу, над количеством имеющихся рабочих мест, соответствующих профилю и квалификации претендентов на эти места¹.

В политологии под безработицей понимают незанятость части активного населения в хозяйственной деятельности².

На основе приведенных выше определений можно сформулировать следующее определение данного термина. Безработица — это ситуация, при которой физически активный гражданин имеет личностные ресурсы для осуществления трудовых функций, но в силу различных факторов, не имеет постоянного заработка в процессе жизнедеятельности.

В соответствии с приведенными определениям такого социального явления как безработица, можно выделить ее виды. Жигулина Е.Г. и Иванова Н.А., выделяют следующие виды безработицы: структурная, фрикционная, циклическая, скрытая (латентная), добровольная, вынужденная, продолжительная, застойная.

Структурная безработица – характеризует невозможность трудоустройства из-за различий в структуре спроса и предложения труда. Ее причиной будут экономические процессы функционирования рынка, когда в какие-то периоды возникает спрос на некоторые профессии различной квалификации в отдельных регионах при отсутствии там соответствующего предложения труда, и наоборот.

Фрикционная безработица – связана с естественным постоянным движением населения. Поскольку человеку предоставлена свобода выбора рода деятельности и места работы, то он использует это право. Важно заметить, что одни добровольно меняют место работы, другие ищут новую работу из-за увольнения. Некоторые теряют временную работу, сезонную работу и тому подобное. Часть людей из этой категории трудоустраивается,

¹ Юридический словарь//Электронный ресурс – URL: <http://endic.ru/legal/Bezrabotica-1572.html> (дата обращения 12.04.2019)

² Энциклопедический Словарь Брокгауза Ф.А. и Ефрона И.А.//Электронный ресурс – URL: <http://www.vehi.net/brokgauz/> (дата обращения 12.04.2019)

часть продолжает искать работу. Фрикционная безработица считается неизбежной и желательной, поскольку инициатива увольнения исходит от самого человека и многие работники при увольнении переходят с низкооплачиваемой, малосодержательной на более высокооплачиваемую и содержательную работу.

Циклическая безработица – связана с фазами циклов производства. Стоит заметить, что она вызвана спадом производства, снижением инвестиций в экономику. Работодатели из-за уменьшения спроса на свою продукцию вынуждены сокращать численность работников.

Скрытая (латентная) безработица – характеризуется ситуацией в обществе, когда работник вынужден соглашаться на работу в условиях неполной занятости (неполных дня, недели или месяца). Этот вид безработицы связан с наличием незанятого населения в обществе по причине экономической нестабильности, когда спрос на труд меньше предложения. Скрытую безработицу разделяют на официальную и неофициальную. К официальной скрытой безработице относятся регистрируемые статистикой лица, находящиеся в административных отпусках по инициативе администрации, а также лица, вынужденные работать в условиях неполного рабочего времени. В неофициальную скрытую безработицу следует включать избыточную внутрипроизводственную численность работников и тех, кто ищет работу самостоятельно¹.

Добровольная безработица – означает, что работник не желает трудиться за предлагаемую ему заработную плату или по предлагаемой специальности на предприятии, ожидая более подходящей работы.

Вынужденная безработица – означает любой вид безработицы, кроме добровольной. Этот вид безработицы характеризует такую ситуацию, когда предприятием, в соответствии с коллективным договором, установлена фиксированная на определенный срок заработная плата, которая

¹ Дудников С.В. Скрытая безработица: феномен, анализ, последствия. – М., 2017. С. 34 - 42

не устраивает работника. В ожидании пересмотра размера заработной платы может возникнуть вынужденная безработица.

Продолжительная безработица – наблюдается при отсутствии работы в течение четырех – восьми месяцев. Стоит сказать, что для такой безработицы характерны начало деквалификации работника, появление неуверенности в себе, нежелание искать работу самостоятельно.

Длительная безработица – это безработица продолжительностью от восьми до восемнадцати месяцев. В данных условиях у работника начинается общая деквалификация, потеря трудовых навыков и способности интенсивно работать в течение необходимого времени.

Застойная безработица – безработица продолжительностью более восемнадцати месяцев. В данных условиях наступает деградация трудового потенциала человека. Стоит сказать, что для восстановления у человека прежнего отношения к труду необходим индивидуальный подход¹.

Кроме указанных видов, различают безработицу среди наиболее незащищенных слоев населения, например, женщин, молодежи, лиц предпенсионного возраста и лиц старшего возраста, людей с инвалидностью, мигрантов, а также сезонную безработицу. Сезонная безработица возникает в связи с окончанием временного периода. К ней можно отнести подсобных рабочих или озеленителей, когда спрос на этих рабочих возникает по необходимости временного характера.

Причинами возникновения безработицы как массового явления предшествовало несколько моментов — это переход от плановой советской экономики к рыночной. Вследствие чего, большая часть государственных предприятий как крупных, так и малых перешли в активы частных лиц, как отечественных предпринимателей, так и зарубежных. Вторым фактором стал спад объема производства из-за нехватки спонсоров и необходимого оборудования. Крупные отраслевые предприятия производили достаточное количество изделий на экспорт, но в связи с отсутствием базы покупателей,

¹ Гелета И.В. Экономика и социология труда: учебное пособие. М., 2016. С.57 - 73

товар оставался на предприятии, со временем приходя в негодность. Третьим фактором было снижение уровня внутреннего валового продукта¹.

Советский человек столкнулся с множеством проблем и пытался самостоятельно решить их. А именно, в период 1990 – 2000 гг. для человека основной главной задачей было прокормить семью. В связи с либерализацией цен, курс рубля резко сократился, и страна испытала на себе материальный «шок»².

Проблемы, с которыми все чаще сталкиваются безработные при обращении в государственные учреждения и поиске желаемой работы это проблемы, связанные со сбором и оформлением необходимой документации. В силу того, что человек рассчитывает проработать на одном предприятии всю сознательную жизнь, он не задумывается о том, что однажды его могут сократить по различным причинам, и он станет соискателем трудового места. Следовательно, такой гражданин будет мало информирован о положенных ему по закону правах в сложившейся ситуации³.

Второй, не менее важной причиной, является, негативное ожидание от желаемого трудового места. Безработный гражданин изъявляет желание устроиться на высоко-оплаченную востребованную работу, не имея при этом должного уровня образования, и достаточного количества опыта в данной сфере трудовой деятельности. Таким образом, соискатель трудового места остается неудовлетворенным своим положением на рынке труда, что зачастую приводит к длительному застою в процессе поиска работы.

Третьей, наиболее распространенной причиной является частый отказ предприятий при принятии гражданина на ту или иную должность. Как правило, людям отказывают в работе по различным причинам.

¹ Попов А.Д. Причины, масштабы и формы безработицы. – М., 2015. С. 34 - 46

² Социальное положение и уровень жизни населения в России / Статистический сборник. М., 1997, С. 49 - 54

³ Колесников Ю.В. Занятость, безработица, служба занятости. Толковый словарь терминов и понятий // Нива России, М., 2016, С. 21

Работодатель формулирует причину отказа грамотно и лаконично, но истинные причины простые: не устроила внешность, маленький стаж или отсутствие опыта работы, предпенсионный или пенсионный возраст, или же гендерные признаки. Согласно статье 3 Трудового кодекса Российской Федерации, каждый гражданин имеет равные возможности для реализации своих трудовых прав, поэтому необоснованный отказ работодателя при приеме на работу нарушает права человека и влечет негативные последствия для наймодателя.

И четвертой, но не менее важной причиной отказа от работы со стороны уже самих безработных послужил отказ, в связи с местонахождением работы. Эта причина, в большинстве случаев, актуальная для одиноких мам, которым не с кем оставить ребенка. Существует гибкий график работы или же посменный, но работодателей редко устраивает этот вариант. Работодателю выгоднее взять специалиста на полный рабочий день, у которого производительность труда будет выше, чем от человека, который занимается трудовой деятельностью с сокращенным рабочим днем. Также, эта проблема преобладает и в маленьких городах. Где граждане пытаются жить по минимуму, в условиях низкооплачиваемого труда и минимальных гарантий. Такие граждане обращаются в Центры занятости населения в поисках более хорошей и прибыльной работы. Но многие безработные граждане отказываются от предлагаемой вакансии в другом населенном пункте по причине того, что в процессе потратят больше средств на дорогу до работы и обратно, чем заработают на работе в другом городе.

Рассмотрим положение рынка труда в настоящее время. В соответствии с данными, представленными на сайте Федеральной статистической службы России, уровень безработицы в Свердловской области достигает рекордного минимума в корреляции с данными, полученными за прошлые периоды. На первый квартал 2019 года этот показатель составил 4,6% от всего числа

официально зарегистрированных граждан в службе Занятости населения в возрасте от 15 до 72 лет¹.

Данный показатель является условным, в связи с тем, что он не отражает действительного представления о реальном уровне безработицы в стране. Данный вывод сформирован тем, что с развитием такой информационной отрасли как интернет коммуникации, человеку представился выбор: работать по найму, как большинство граждан или работать «на себя». Поэтому многие граждане воспользовались этой возможностью и стали получать доход в интернете, через различные пользовательские сайты. Таким образом, у людей сформировался определенный уровень непостоянного дохода, который не учитывается в официальной статистике.

Как правило, для ликвидации безработицы около 60% безработных обращаются к друзьям и знакомым, в поисках нового подходящего места работы, но все же 40% обращаются в государственную организацию – Центр занятости. Об этом можно судить, исходя из опроса самих специалистов Центра занятости и ссылаясь на материалы, представленные Федеральной статистической службой. Поскольку сомнительная работа, предоставленная друзьями и знакомыми менее безопасна и легальна, редко, кому удается устроиться на прибыльную работу официально, без теневой деятельности. В связи с этим остро возникает проблема низкой обращенности граждан в государственные органы занятости².

С приходом интернета, стало развиваться много новых профессий. С одной стороны, это позитивное проявление, но с другой стороны с развитием новых технологий появляются и новые проблемы различного характера, как экономические, так и социальные. В настоящее время растут

¹ Федеральная статистическая служба Свердловской области // Численность рабочей силы, занятых и безработных в возрасте 15 – 72 лет //Электронный ресурс - URL: http://sverdl.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/sverdl/ru/statistics/sverdlStat/employment/ (дата обращения 16.06.2019)

² Козина И.М. Поведение на рынке труда: анализ трудовых биографий. // Социологические исследования. – 2016. № 4. С. 15- 27

тенденции бизнеса на дому, так называемые «фрилансеры». Это люди, которые организуют бизнес в интернете. Этим людям смело можно отнести к социально незащищенным слоям общества. Потому что у большинства таких граждан нет социальных гарантий, таких как оплачиваемый отпуск или больничный, эти граждане не застрахованы от безработицы. Что в свою очередь порождает неуверенность человека в завтрашнем дне. Не стабильность в обществе приводит к развитию множества всяческих процессов в стране, и далеко не самых положительных. Примером тому может послужить революция прошлого столетия. Когда граждане хотели добиться нормальных условий жизни, а они не улучшались, росло недовольство в обществе. Конфликт достиг точки кипения и произошел государственный переворот. Люди добились своей цели, но какой ценой.

Динамика социальных, экономических и демографических процессов, прогноз распределения рабочей силы показывают, что в данном периоде наиболее остро выражены следующие проблемы рынка труда:

- 1) продолжающееся уменьшение общего количества экономически активного населения;
- 2) постоянный рост числа неучтенных «самозанятых» граждан;
- 3) перераспределение рабочей силы по формам собственности;
- 4) рост горизонтальной «профессиональной миграции» между отраслями народного хозяйства, сохранение высокой доли увольнений по собственному желанию среди всех выбывших с предприятий и организаций работников;
- 5) несоответствие предложений рабочей силы по профессионально – квалифицированной структуре требованиям работодателей, в том числе несоответствие предложения спроса на рынке труда по профессиям, направлениям подготовки, требующим высокого уровня квалификации работников;
- 6) неадекватность структуры и качества профессионального образования кадров потребностям рынка труда;

7) не насыщение рынка труда незанятыми выпускниками средне-профессиональных и высших учебных заведений;

8) снижение численности населения, занятого экономической деятельностью;

9) превышение численности выбывающих с предприятий и организаций работников над численностью принимаемых.

Мощным фактором воздействия на рынок труда становятся выпускники средне-профессиональных и высших учебных заведений, прекратившие свое обучение по различным причинам.

Напряженность на рынке рабочей силы также усиливается несоответствием объемов и профилей подготовки рабочих и специалистов в профессиональных образовательных учреждениях разного уровня, все еще ориентированных, в основном на отраслевой принцип подготовки кадров, что входит в противоречие с кадровыми потребностями территорий. В связи с этим четверть выпускников учреждений профессионального образования не могут своевременно найти работу по полученным профессиям и направлениям подготовки.

Важной проблемой остается подготовка в учреждениях профессионального образования квалифицированных работников широкого профиля, отвечающих требованиям рыночной экономики. Такие работники способны постоянно повышать свою квалификацию, совершенствовать профессиональное мастерство, производительно и творчески трудиться в условиях динамично развивающегося производства и изменяющейся ситуации на рынке труда¹.

В современной социально-экономической ситуации особенно актуальным становится проведение такой государственной политики, которая бы позволила обеспечить развитие человеческих (трудовых)

¹ Семенов А.Н., Кузнецов С.А. Модели прогнозирования спроса на рабочую силу. // Человек и труд № 11, М., 2016. С. 78 - 88

ресурсов, кадрового потенциала государства, адекватных перспективным потребностям общественной практики.

Государственную политику в области профессиональной ориентации и профессионального обучения безработных граждан, а также незанятого населения, следует формировать и проводить в контексте состояния и тенденций развития системы образования, общероссийского и территориального рынков труда.

Таким образом, можно сделать вывод, что безработица – это социально-экономическое явление, при котором часть физически-активного населения не может трудоустроиться на достойную работу. В свою очередь безработный гражданин – это зарегистрированный в Центре занятости гражданин, который занимается поиском работы с помощью специалистов Центра занятости. К видам безработицы можно отнести: структурная, фрикционная, циклическая, скрытая, добровольная, вынужденная, и некоторые другие виды безработицы. Основной причиной безработицы является переход от плановой к рыночной экономике. Посредством чего стало изменение отношения граждан к системе трудовых обязательств перед государством. В период поиска работы, граждане реже обращаются в Центр занятости за помощью, предпочитая помощь близких и друзей, и это обусловлено рядом как личностных так общественных факторов.

1.2. Понятие и виды профессиональной ориентации

Прежде чем дать одно общее определение профессиональной ориентации, уточним представления о трех ее основных составляющих: «деятельность», «профессия», «ориентация».

Понятие «деятельность» в философском энциклопедическом словаре определяется как специфическая форма активного отношения человека

к окружающему миру, содержание которой составляет ее целесообразное изменение и преобразование¹.

Введение понятия «деятельность» в рассматриваемую категорию «профессиональная ориентация» позволяет представить профориентацию не только как практическую, но и как теоретическую деятельность, как деятельность по получению знаний, умений и, отчасти, владений.

Понятие «профессия», является следующей составляющей профессиональной ориентации. «Профессия (от латинского языка *profession* – официально указанное занятие, специальность, от *profiteer* – объявляю своим делом) – род трудовой деятельности, занятий, требующих определенной подготовки и являющихся источником существования».

В социологическом словаре понятие «ориентация» рассматривается с трех позиций:

- 1) определение положения данной точки в пространстве;
- 2) совокупность действий субъекта, направленных на оценку проблемной ситуации, ее обследование и планирование поведения;
- 3) умение разбираться в окружающей обстановке, осведомленность в чем-либо².

Понятие «профессиональная ориентация» рассматривалось учеными разных направлений научного познания. Большинство авторов анализируют его с точки зрения социальной направленности, где главным аспектом является вовлечение человека в профессиональную среду.

Обобщение этих понятий можно представить, как некую систему. Так, например, Гуревич К.М. и Борисова Е.М. в целом определяют профессиональную ориентацию как:

1. комплекс психолого-педагогических мероприятий, направленных на оптимизацию процесса трудоустройства молодых людей

¹ *Философский* Энциклопедический словарь // Электронный ресурс – URL: https://gufo.me/dict/philosophy_dict/%D0%9F (дата обращения 15.04.2019)

² *Социологический* словарь // Электронный ресурс – URL: <http://slovariki.org/sociologiceskij-slovar/5705> (дата обращения 16.04.2019)

в соответствии с их желаниями, склонностями, которые сформировались с учетом потребности их будущей профессии;

2. сознательный выбор человеком профессии, которая отвечает его интересам и предусматриваемой успешности. В итоге ознакомления со спецификой выбранной профессии¹.

С точки зрения Сазонова А.Д., Калугина Н.И., Меньшикова А.П., профессиональная ориентация представляет собой деятельность по подготовке молодежи к выбору профессии, а социально-профессиональную ориентацию они характеризуют как подготовку молодежи к выбору профессии и своего места в обществе².

Профессиональную ориентацию студентов Валеев Т.И. определил, как процесс профессионального самоопределения студенческой молодежи, который предполагает долговременное планирование собственного профессионального развития на базе оценок рынка труда, личных профессиональных интересов и способностей, перспектив и условий построения профессиональной карьеры в определенной профессиональной сфере³.

При всем многообразии процесс выбора профессии у каждого человека имеет определенную общую структуру, включающую в себя:

- 1) позиции членов семьи, близкого окружения;
- 2) личные профессиональные идеи;
- 3) способности, умения, достигнутый уровень развития как субъекта.

Профессионально-ориентационная работа проводится по разным направлениям. К видам профессиональной ориентации относят:

¹ Гуревич К. М., Борисова Е.М. Психологическая диагностика. Учебное пособие. М.: Изд-во УРАО. 2016. С. 256 - 265

² Сазонов А.Д., Калугин Н.И., Меньшиков А.П. Профессиональная ориентация молодежи,-М.: Высшая школа, 2016. С.264 - 278

³ Валеев, Т.И. Формирование структуры профессиональной мотивации студентов ПФФК УдГУ. – Ижевск, 2015. С.45

1. Профессиональное информирование – ознакомление с миром профессий, существенными особенностями профессий, требованиями, предъявляемыми к кандидату на работу; ознакомление с возможностями получения образования по выбранной профессии; ознакомление с рынком труда, правилами поведения на нем. Работа с клиентами проводится в виде индивидуальных и групповых консультаций, профориентационных игр и тренингов; кроме того, разрабатываются и издаются печатные информационные материалы;

2. Профессионально-ориентационное тестирование – диагностика склонностей и возможностей с помощью специальных тестовых методик;

3. Консультирование – может быть индивидуальным и групповым, проводится по разным вопросам, связанным с профессиональной ориентацией: расшифровка результатов диагностических тестов и рекомендации относительно выбора профессии, информирование о состоянии рынка труда, о возможностях обучения по той или иной профессии;

4. Психологическая поддержка – вид профессионально-ориентационной работы, целью которой является помощь людям, испытывающим трудности в ситуации профессионального выбора, диагностика и корректировка эмоционального состояния человека.

5. Профессиональный отбор – это определение профессиональной пригодности человека к определенной профессии или направлению деятельности, подбор наиболее подходящих специалистов на конкретную должность

Особенность профессионального обучения безработных граждан заключается в том, что с одной стороны, это неотъемлемая составная часть всей системы непрерывного образования. С другой стороны, профессиональное обучение детерминировано факторами, определяющими особенности российского рынка труда, в том числе несоответствием

образовательных потребностей личности спросу рабочей силы в условиях жесточайшего дефицита средств.

Поэтому главной целью профессиональной ориентации и переобучения безработных граждан является повышение конкурентоспособности с целью успешного трудоустройства, посредством предоставления им различных социальных и образовательных услуг, на основе согласования потребностей личности, работодателей и прогнозов развития рынка труда.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что профессиональная ориентация – это комплекс психолого-педагогических мероприятий, направленных на успешное трудоустройство безработных и незанятых граждан, в соответствии с их желаниями, склонностями, которые сформировались с учетом потребности их будущей профессии. Основными видами профессиональной ориентации являются профессиональное информирование, консультирование, психологическая поддержка, профессиональный отбор.

ГЛАВА 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ БЕЗРАБОТНЫХ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ КАЗЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ «ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ»

2.1. Основные направления деятельности ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» по профессиональной ориентации безработных граждан

В рамках реализации мероприятий государственной программы Свердловской области «Содействие занятости населения Свердловской области до 2024 года», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 21.10.2013 года №1272-ПП, оказываются услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования. С января по май 2019 года услугами воспользовались 37 330 человек по экспресс-информации Департамента по труду и занятости населения Свердловской области¹.

Межрайонный отдел ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» оказывает помощь любой категории населения, а именно малоимущим, пенсионерам и гражданам предпенсионного возраста, матерям, воспитывающих детей в одиночку, бывшим военнослужащим, государственным служащим, школьникам и выпускникам средних и высших учебных заведений, людям с ограниченными возможностями здоровья, лицам, освободившимся из мест лишения свободы.

Услуги по профессиональной ориентации в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» предоставляются получателям государственных услуг с их письменного заявления при наличии паспорта, документа

¹ *Экспресс-информация* о ситуации на рынке труда Свердловской области за январь-май 2019 года // Департамент по труду и занятости населения Свердловской области // выпуск № 5 // Электронный ресурс – URL: <https://www.szn-ural.ru/content/%D1%8D%D0%BA%>

об образовании и, при необходимости, индивидуального плана реабилитации.

В Центре занятости у специалистов по профессиональному консультированию и профессиональному обучению можно получить информацию об обучении, об актуальных вакансиях на рынке труда, о группах поддержки.

Профессиональная ориентация в Центре занятости проводится в целях:

1) обеспечения социальных гарантий в сфере свободного выбора профессии, формы занятости и путей самореализации личности в условиях рыночных отношений;

2) достижения сбалансированности между профессиональными интересами человека, его психофизиологическими особенностями и возможностями рынка труда;

3) прогнозирования профессиональной успешности в какой-либо сфере трудовой деятельности;

4) содействия непрерывному росту профессионализма личности как важнейшего условия ее удовлетворенности трудом и собственным социальным статусом, реализации индивидуального потенциала, формирования здорового образа жизни и достойного благосостояния¹.

Основными методами профессиональной ориентации в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» являются: информирование (индивидуальное, групповое, массовое, непосредственное (в виде лекции или беседы), опосредованное (средствами массовой информации)); психологическое и медицинское консультирование; психическая, психофизиологическая, медицинская диагностика; различные педагогические методы.

¹ *Постановление* Минтруда РФ от 27.09.1996 № 1 «Об утверждении Положения о профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации» // Электронный ресурс – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12217/94 (дата обращения 16.06.2019)

Услуга по профессиональной ориентации на рынке труда предполагает, что человек получит ориентиры на рынке труда Свердловской области, если не знает какая трудовая сфера больше всего располагает его внутриличностным особенностям. Профессиональная ориентация проводится в основном в формате формализованного тестирования. Оно проводится по методике Климова Е.А. «Определение типа будущей профессии». Через автоматическое заключение, которое предоставляет универсальная программа, можно определить к какой трудовой деятельности более расположен клиент, а именно, выделяют следующие сферы:

1) человек-человек (профессии этого типа предполагают постоянную коммуникативную заинтересованность человека в общественной жизни других людей, к профессиям данного типа относятся менеджер, преподаватель, врач, юрист и т.д.);

2) человек-природа (по данному типу можно подобрать такие профессии как агроном, егерь, лесник и т.д.);

3) человек-знаковая система (люди данного типа мышления всегда сосредоточены на мелочах, поэтому для них будут актуальны следующие профессии: бухгалтер, диспетчер, контролер и т.д.);

4) человек-техника (под данный тип попадают в основном граждане мужского пола, это профессии: тракторист, летчик, космонавт и т.д.);

5) человек-художественный образ (в группу профессий данного типа подходят: актер, музыкант, балерина и т.д.)¹.

Формализованное тестирование «Диагностика профессиональных предпочтений», автоматизированная психодиагностическая система «Профконсультант-центр занятости». В этой системе рассмотрены следующие блоки:

1) профессии;

¹ Климов Е.А. Методика определения будущей профессии // Электронный ресурс – URL: <http://transport.68edu.ru/wp-content/uploads/2015/03/Профорентация.pdf> (дата обращения 16.06.2019)

- 2) профессиональные роли;
- 3) карьерные ориентации;

По выбранной профессии профконсультант Центра занятости может определить для получателя государственных услуг и дополнительные блоки, например, блок «концентрация внимания». Этот блок будет актуален для водителей легковых и грузовых машин, так как от концентрации внимания водителя на дороге будет зависеть его жизнь и жизнь других участников дорожного движения.

Для разных категорий населения тест единой формы, что существенно усложняет работу профконсультанта, поскольку тест может пройти любой желающий, а значит, выводы по определенной системе диагностики нужно делать только после личной беседы со специалистом отдела профессионального консультирования. Невозможно сделать вывод по идентичному результату тестирования ученика школы среднего звена и гражданина с богатым трудовым стажем, необходимо постоянно фиксировать то, как происходит тестирование, отмечать в каком настроении пришел клиент.

В процессе профессиональной ориентации, клиент дополнительно получает еще 2 услуги: социальная адаптация и психологическая поддержка.

Социальная адаптация вырабатывает навыки осознания значимости профессиональной деятельности, позволяет сформировать адекватные представления клиента о желаемой трудовой деятельности. Для осуществления данной технологии в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» реализуются следующие программы:

1. «Новый старт»;
2. «Клуб ищущих работу»;
3. Технологическая сессия по поиску работы;
4. «Мастерская поиска работы».

Программа по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда «Новый старт» является групповой формой работы с клиентами, нуждающимися в:

- повышении уровня уверенности в себе и усилении мотивации к активному поиску работы;
- решении профессионально-ориентационных вопросов;
- формировании готовности к изменению ситуации безработицы;
- формировании адекватной и стабильной самооценки.

Цель программы – коррекция психоэмоционального состояния клиентов, препятствующего поиску работы.

Задачи программы:

- помощь в развитии у клиентов уверенности в себе, повышение мотивации к трудоустройству;
- помощь в профессиональном самоопределении участников программы;
- стимулирование клиента к анализу своих сильных сторон и навыков, необходимых при поиске работы;
- повышение информированности участников об услугах Центра занятости;
- сопровождение участников в процессе составления и реализации индивидуального плана поиска работы.

Данная программа предполагает занятия в групповой форме в течение 5 рабочих дней, общей продолжительностью 15 часов.

На первом занятии клиентам предоставляются следующие возможности:

- создание условий для знакомства участников программы;
- входящее анкетирование;
- информирование о программе социальной адаптации (цели, задачи, этапы работы);

- создание климата психологической безопасности, атмосферы доверия и позитивного мышления, составления групповых правил;
- работа в подгруппах – «Я и моя ситуация»;
- краткое обобщение полученной информации, вводная установка на следующие занятия.

На втором занятии клиенты осуществляют следующую работу:

- упражнения на создание работоспособности в начале дня;
- профессиональная диагностика;
- определение профессиональной направленности участников, цели трудоустройства;
- уровень готовности участников к собеседованию при приеме на работу;
- подведение итогов, подготовка к следующему занятию.

Третье занятие включает в себя:

- вербальное и невербальное общение, барьеры общения и их преодоление;
- «техника телефонных разговоров» с работодателем, звонок на предприятие;
- составление резюме участников, корректировка резюме при необходимости;
- составление сопроводительных писем к резюме;
- осознание индивидуальных личностных особенностей участников и их влияние на процесс развития личности;
- рекомендации по адаптации на новом месте;
- итоговое анкетирование.

Программа «Клуб ищущих работу» является групповой формой работы и служит для решения проблем клиентов Центра занятости, нуждающихся в углубленных знаниях по овладению способами активного

самостоятельного поиска работы, основанному на изменении социального поведения.

Цель программы – научение клиента эффективному типу поведения в процессе поиска работы и трудоустройства.

Задачи программы:

- помощь клиенту в определении своих целей при поиске работы, исходя из ситуации на рынке труда;
- научение клиента построению адекватной системы аргументации, исходя из профессиональных целей;
- научение клиентов методам саморефлексии и саморегуляции эмоционального состояния для поддержания уровня оптимального психологического комфорта, необходимого для успешного трудоустройства;
- отработка приемов эффективного поиска работы;
- создание благоприятных условий для развития сети взаимопомощи и обмена информацией с другими участниками программы, в целях повышения шансов трудоустройства.

Данная программа предполагает 10 занятий общей продолжительностью 30 часов.

На первом занятии участники осуществляют следующую деятельность:

- знакомство участников;
- входное анкетирование;
- информация о работе клуба (цели, задачи, этапы);
- составление групповых правил;
- упражнения на сплочение группы;
- краткое обобщение полученной информации, вводная установка на следующее занятие.

На втором занятии:

- разбор техник, методов и способов поиска работы;
- внедрение в скрытый рынок труда;

- анализ «Средств массовой информации»;
- составление индивидуального плана поиска работы.

На третьем занятии:

- самопрезентация. Запись на видео, разбор ошибок, обсуждение;
- составление резюме участников, корректировка резюме;
- составление сопроводительных писем к резюме;
- Подготовка к собеседованию с работодателем;
- разбор типичных вопросов и ответов работодателей;

На четвертом занятии:

- деловая игра «Собеседование с работодателем» (видеосъемка);
- разбор видеозаписи собеседования, обсуждение затруднительных

моментов;

- поведение итогов занятий в клубе;
- итоговое анкетирование.

На пятом занятии:

- разбор ассертивного поведения;
- подготовка к собеседованию с работодателем;
- разбор типичных вопросов и ответов работодателей;
- разбор нетипичных вопросов работодателей, касающихся возраста, здоровья и семейного положения, подготовка вариантов ответа на них;

— проигрывание основных моментов собеседования, используя приемы, техники и методы ведения собеседования на современном рынке труда;

- подведение итогов.

Программа «Технологическая сессия по поиску работы» предназначена для категории безработных граждан, преимущественно имеющих высшее или среднее профессиональное образование, находящихся в поиске работы

и нуждающихся в обучении навыкам организации встречи с работодателем, обсуждения условий трудоустройства и техники ведения собеседования

Цель программы – обучение навыкам активного поиска работы, умению использовать различные источники обмена информацией при организации поиска работы.

Задачи программы:

— формирование у клиентов способности к анализу собственных проблем и трудностей, с которыми они сталкиваются при организации поиска работы;

— оказание помощи участникам в определении своих сильных сторон, служащих аргументами при приеме на работу;

— обучение навыкам поиска и анализа необходимой информации о предприятиях и их условиях найма;

— обучение приемам и методам взаимодействия с работодателем в ходе организации собеседования по найму.

Данная программа предполагает 3 дня работы с клиентами, общей продолжительностью 9 часов.

На занятиях клиенты будут осуществлять такие этапы как:

— знакомство участников;

— входящее анкетирование;

— информация о программе (цели, задачи, этапы);

— создание климата психологической безопасности и атмосферы доверительности, составление групповых правил;

— работа в подгруппах «Я и моя ситуация»;

— определение профессиональной направленности участников, цели трудоустройства;

— уровень готовности участников к собеседованию;

— составление резюме участников, корректировка резюме при необходимости;

- составление сопроводительных писем к резюме;
- рекомендации по адаптации на новом месте;
- итоговое анкетирование.

Программа «Мастерская поиска работы» – индивидуальная форма работы с клиентами, ориентированная на поиск или трудоустройство на конкретном месте работы. В основном для клиентов, не имеющих знаний и опыта по самопрезентации при взаимодействии с работодателем.

Цель программы – обучение участников программы необходимым навыкам поиска работы.

Задачи программы:

- формирование у клиента способности к определению и реализации собственного профессионального потенциала;
- повышение уровня профессиональной компетентности клиента при организации процесса поиска работы;
- обучение клиентов приемам и методам эффективного поведения при поиске работы.

Данная программа предполагает одно занятие продолжительностью от одного до трех часов, в зависимости от потребностей клиента.

Государственная услуга по социальной адаптации предоставляется только безработным гражданам. Для получения услуги гражданина направляет специалист приема профессионального консультирования или самостоятельно предоставляет услугу по программе «Мастерская поиска работы».

Услуга по психологической поддержке – это государственная услуга, которая предоставляется гражданам, вставшим на учет в Центре занятости. Данный вид услуги может оказываться в следующей форме:

- индивидуальная форма (специалистами отдела профессионального консультирования (профконсультантами), закрепленными за межрайонными Центрами занятости);

— групповая форма (в рамках программ «Клуб ищущих работу» и «Новый старт») – специалистами профессионального консультирования, штатными психологами в центре профессионального обучения и переобучения.

Государственная услуга по профессиональной ориентации предоставляется всем желающим гражданам. Для получения услуги гражданин должен предоставить документ, удостоверяющий личность. Данная услуга может предоставляться в следующем виде:

— в индивидуальной форме – специалистами отдела профессионального консультирования (профконсультантами), закрепленными за межрайонными отделами Центра занятости.

— в групповой форме – специалистами отдела профессионального консультирования, психологами в центре профессионального обучения и переподготовки.

При обращении заявителя за услугой по профессиональной ориентации специалист отдела трудоустройства направляет получателя государственных услуг к профконсультанту. И в дальнейшем с клиентом работает специалист отдела профессионального консультирования.

Психологическая поддержка предоставляется специалистами отдела профессионального консультирования, как в индивидуальной форме, так и в групповой. В большинстве это индивидуальная форма работа с клиентом, где сотрудник Центра занятости исполняет роль «активного слушателя», поскольку каждый клиент приходит с разными проблемами, но чаще всего он нуждается во внимании к своей проблеме. Как и профессиональную ориентацию можно продиагностировать на автоматизированной системе «Профконсультант-центр занятости», так услуги по психологической поддержке, которые, в свою очередь, будут включать в себя следующие блоки:

1. «Индивидуальные психологические особенности»;
2. СМЛ (Миннесотский многоаспектный личностный опросник);

3. МЛО (Многоуровневый личностный опросник);
4. Тест Кеттела;
5. «Зависимое поведение»;
6. «Уровень субъективного контроля»;
7. «Самочувствие и тревожность»;

В диагностику профессиональных предпочтений входят следующие тесты:

- дифференциально-диагностический опросник (по Климову);
- опросник профессиональных предпочтений (типология личности по Холланду);
- стремление к успеху (методика Эллерса);
- определение темперамента и эмоциональной устойчивости (методика Айзенка);
- определение направленности личности (опросник Басса);
- психометрический тест (методика Деллингер)

На основе заключения, полученного в информационной системе, профконсультант определяет наиболее эффективные формы работы с получателем государственных услуг. Государственная услуга осуществляется на основе индивидуального подхода к каждому клиенту, несмотря на все его возможные особенности.

Таким образом, в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» услуги по профессиональной ориентации, социальной адаптации и психологической поддержке могут получить все граждане Российской Федерации. Услуги по профессиональной ориентации не могут рассматриваться только в единичном виде, они всегда должны образовывать комплекс мероприятий, направленных на эффективное трудоустройство безработных граждан. Основными методами работы с безработными гражданами являются информирование, психологическое консультирование, психическая, психофизиологическая диагностика, различные педагогические методы.

А также специалисты Центра занятости оказывают услуги в сопровождении на медицинскую диагностику на этапе сбора необходимых документов для трудоустройства.

2.2. Исследование результативности деятельности ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» по профессиональной ориентации безработных граждан

С целью определения результативности деятельности ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» по профессиональной ориентации безработных граждан было проведено исследование, состоящее из 3 этапов:

На первом этапе был проведен опрос методом анкетирования получателей государственных услуг ГКУ «Екатеринбургский центр занятости». В анкетировании приняли участие 20 получателей услуг по профессиональной ориентации. Обзор данных анкетирования позволил сделать вывод о том, что получателями услуг по профессиональной ориентации являются молодые женщины в возрасте от 19 до 25 лет со средним полным общим образованием.

Анализ результатов анкетного опроса позволил выявить уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о профессионально-ориентационных мероприятиях; удовлетворенность качеством предоставления социальной услуги - профессиональная ориентация; проанализировать пожелания и предпочтения клиентов по предоставлению социальных услуг; составить общую оценку условий и качества жизни после обращения в Государственное казенное учреждение «Екатеринбургский центр занятости».

Численность повторно обратившихся граждан, участвующих в анкетировании превышает количество первично обратившихся за услугой по профессиональной ориентации в несколько раз. Этот показатель свидетельствует о том, что в процессе получения помощи у клиентов остались неразрешенные вопросы, а также о том, что данные получатели государственных услуг могут в полной мере оценить показатели

удовлетворенности качеством предоставляемых в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» услуг.

Почти все потребители услуг по профессиональной ориентации (19 человек) утверждают, что в процессе предоставления их обслуживали компетентные специалисты, которые придерживаются в своей работе нормативно-правовых актов государства и Свердловской области. Только один, обратившийся повторно за услугами по профессиональной ориентации гражданин посчитал, что при работе с ним, специалист отдела профессионального консультирования допустил ошибки в оформлении его заявления.

Качество и полноту информации об услугах клиенты оценили в среднем высоко. 19 из 20 анкетированных граждан согласились с тем, что при оказании услуг по профессиональной ориентации им разъяснили все гарантированные государством права, а также рассказали о том, что входит в представляемый вид услуг (в соответствии с рисунком 1).

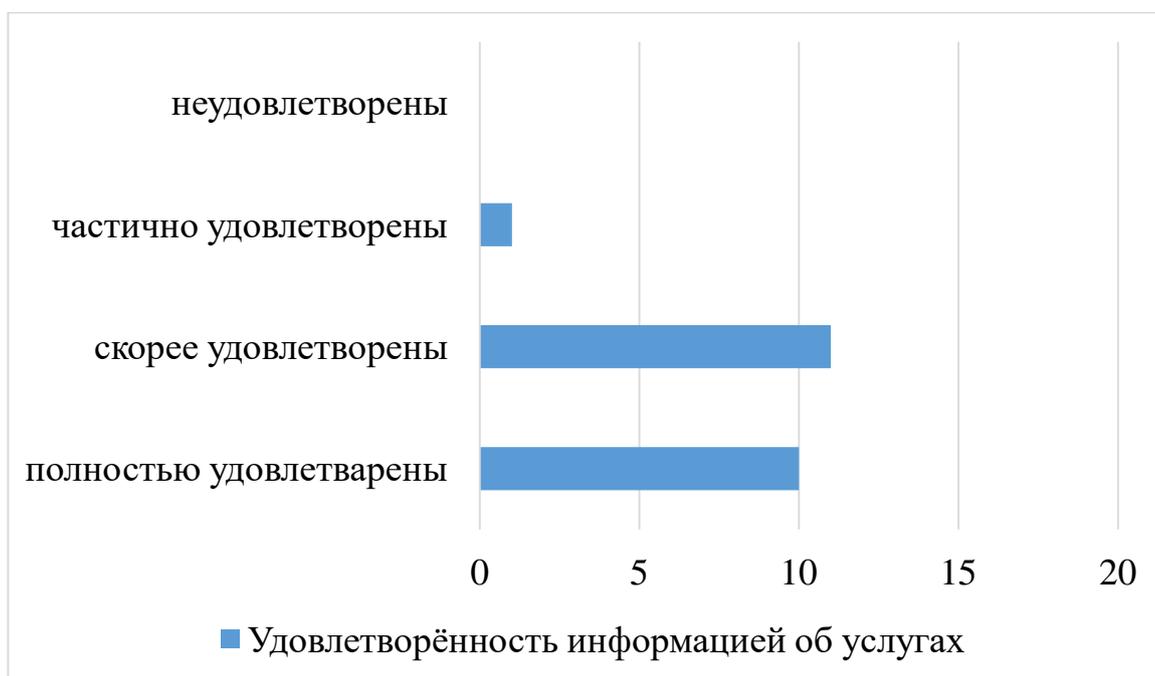


Рисунок 1. Мнение респондентов на удовлетворенность информацией о социальных услугах

Все респонденты высоко оценили показатель удовлетворенности качеством социальных услуг, предоставляемых в Центре занятости.

Это свидетельствует о том, что специалисты межрайонного отдела в полной мере исполняют свои должностные обязанности.

Все опрошенные клиенты отмечают, что услуги по профессиональной ориентации специалисты предоставляют оперативно, запросы осуществляют точно в указанный срок, больше всего в этом убеждены мужчины в возрасте от 46 лет и старше, женщины менее удовлетворены скоростью обработки информации в отделе профессионального консультирования. Поэтому можно сказать, что мужчины более терпимы к работе специалистов Центра занятости, для них важен результат оказанной услуги.

По критерию «оценка уровня соблюдения прав граждан в КГУ «Екатеринбургский центр занятости» мнения клиентов разделились: большая часть, а именно 18 опрошенных, посчитали, что при оказании услуг по профессиональной ориентации их правовые гарантии не были нарушены. Наоборот, все действия специалистов межрайонного отдела Центра занятости были в рамках действующего законодательства, в том числе по этическому кодексу. Следовательно, сотрудники отдела профессионального консультирования исполняют возложенные на них должностные обязанности, качественно предоставляют социальные услуги.

В процессе оценки условий и качества жизни клиентов после обращения за государственной услугой в «Центр занятости» мнения разделились.



Рисунок 2. Оценка условий и качества жизни клиентов после обращения в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»

В процессе анкетирования было выявлено, что после обращения в Центр занятости за услугой по профессиональной ориентации у граждан изменились условия и качество жизни в лучшую сторону, с этим утверждением согласились 17 из 20 опрошенных. Такой высокий показатель по данным результатов опроса наглядно демонстрирует, что на занятиях со специалистами отдела профессионального консультирования безработными гражданами и соискателями работы, были получены все необходимые знания и навыки для благополучного трудоустройства в организации и на предприятия, которые положительно повлияли на изменение качества жизни, трудоустроившегося гражданина. По мнению респондентов, после обращения в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости», многие из них смогли трудоустроиться в государственные организации, которые заботятся о социальной защите своих подчиненных, а именно, им вовремя выплачивается заработная плата, ведутся отчисления в пенсионный фонд. Поэтому и изменился уровень жизни граждан, получивших новое место работы (в соответствии с рисунком 2).

Далее получателям государственных услуг по профессиональной ориентации необходимо было оценить уровень удовлетворенности условиями, в которых им оказывали данный вид услуг. Ответившие граждане высоко оценили каждый предложенный показатель. 16 из 20 человек больше всего нравится, что услуги им оказывают вежливые специалисты, больше всего это отметили женщины, которым оказывалась данная услуга, и конфиденциальность при работе с ними. Но, стоит отметить, что клиентов не до конца устраивает состояние материально технической базы учреждения. Помещения, в которых оказывались услуги безработным гражданам, требуют косметического ремонта, а также не хватает точечного освещения, электронного оборудования (в соответствии с рисунком 3).

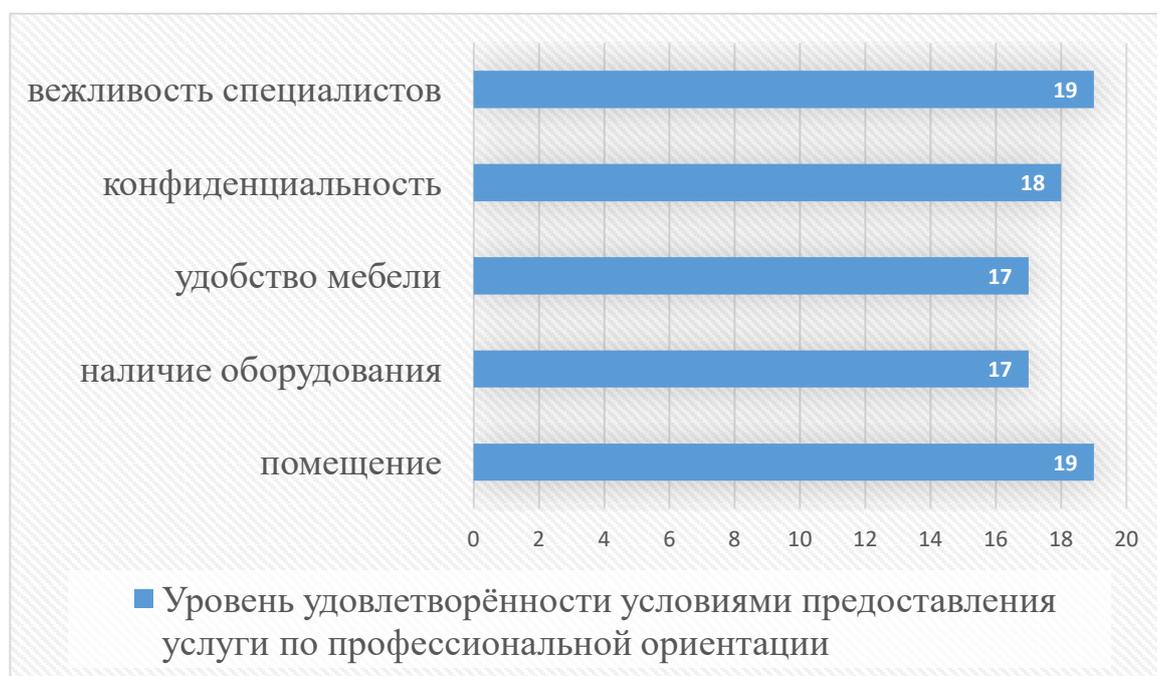


Рисунок 3. Мнение потребителей на условия предоставления услуг по профессиональной ориентации

Из показателя «повторное обращение за услугами по профессиональной ориентации», можно определить, что две четверти повторно обратятся за помощью в профессиональной ориентации в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости». В основном за данной услугой будут обращаться женщины (14 человек), и вызвано это тем, что их не устраивает

деятельность, которой они были заняты до выхода в отпуск по беременности и родам. Поскольку большая часть женщин, принявших участие в анкетировании – это молодые мамы, они считают необходимым в период отпуска получить новую профессию и попробовать себя в ней. Но в связи с тем, что они не знают, где именно они хотят попробовать свои навыки, они повторно обращаются за услугой в Центр занятости. Больше всего гражданам нравится то, что услуги по профессиональной ориентации предоставляются бесплатно и обратиться в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» можно многократно. Не учитывая большое количество повторно обратившихся граждан, также присутствуют ответившие, которые больше не станут обращаться в Центр занятости за оказанием услуг по профессиональной ориентации. Мужчины уверены в том, что получили все необходимые знания и навыки самопрезентации для успешного трудоустройства (в соответствии с рисунком 4).

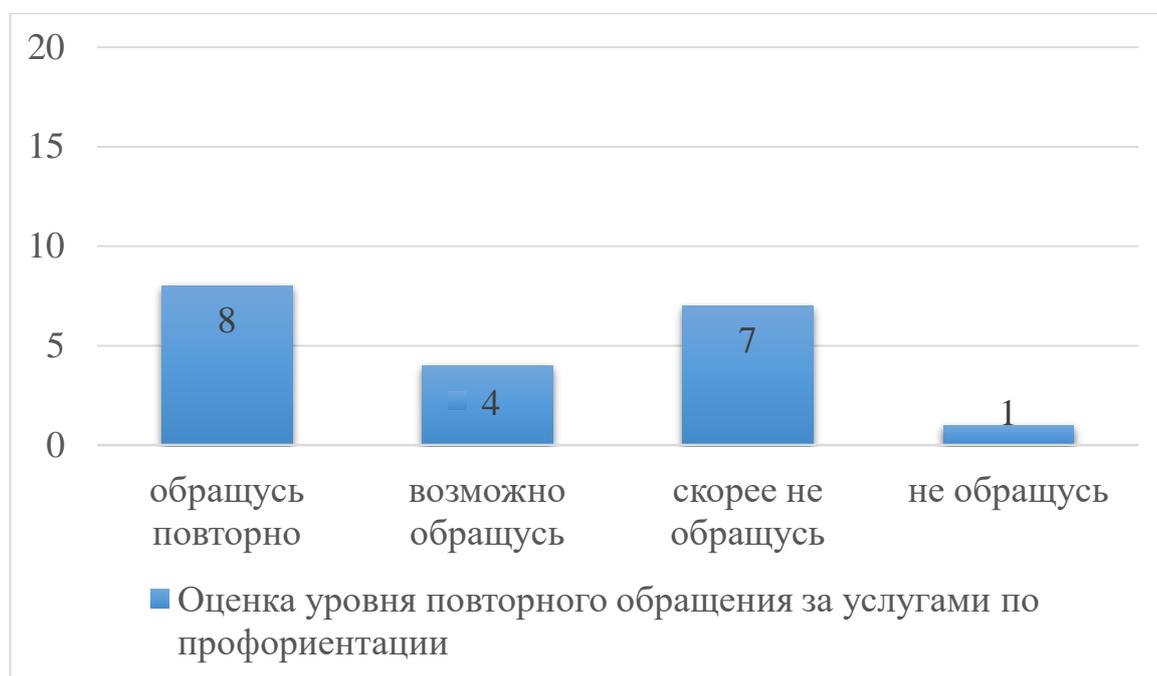


Рисунок 4. Показатель повторного обращения граждан за услугами по профессиональной ориентации

Большинство потребителей услуг по профессиональной ориентации (16 человек) отказались от внесения пожеланий по улучшению качества предоставления услуг по профессиональному консультированию,

информированию, профессиональной ориентации в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости». Но также были граждане, которые по результатам анкетного опроса, выделили ряд точек зрения, которые, по их мнению, необходимы данному учреждению для наиболее эффективной работы, а именно:

- выдача фирменной символики при обращениях за услугами по профессиональной ориентации в Центре занятости;
- косметический ремонт государственного учреждения;
- внедрение системы «Электронная очередь» во все отделы межрайонного отдела Центра занятости;
- наличие кулера с водой в зале ожидания;

Из полученной ранее информации, можно сделать вывод, что получатели государственных услуг по профессиональной ориентации мало заинтересованы в развитии государственного социального учреждения.

На втором этапе исследования потребителям государственных услуг по профессиональной ориентации и специалистам межрайонного Центра занятости в качестве выявления степени эффективности предоставления социальных услуг предлагалось оценить следующие показатели эффективности:

- полнота и своевременность предоставления услуг;
- наличие полной и объективной информации об услугах;
- результативность и эффективность предоставления услуг (материальных и нематериальных);
- осуществление контроля качества услуг;
- состояние материально-технической базы.

Оцениваемые показатели были получены из методики «Оценка эффективности социального учреждения» автора Л.В. Топчего и преобразованы в соответствии со спецификой данного государственного

социального учреждения¹. По оценке мнений получателей государственных услуг по профессиональной ориентации в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» наименьший балл получили показатели «обеспечение доступности услуг» и «наличие полной информации об услугах». Низкий уровень по критерию «полнота информации об услугах», характерен для данного вида социальных учреждений, поскольку освещенность в СМИ об услугах, предоставляемых в Центре занятости, почти отсутствует. Поэтому потребители чаще всего в период поиска работы обращаются к своим родственникам и друзьям, а не в государственную, службу занятости. Доступность к предоставлению услуг оценена опрашиваемой аудиторией несколько ниже, чем остальные оцениваемые показатели. Мнение ответивших мотивировано тем, что в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» отсутствуют условия для предоставления социальной помощи людям с инвалидностью. Несмотря на увеличение программ по предоставлению услуг гражданам с инвалидностью, в учреждении отсутствует необходимая инфраструктура, для принятия граждан с нарушениями опорно-двигательного аппарата (в соответствии с таблицей 1).

Таблица 1

Таблица 1. Мнение респондентов об эффективности социального учреждения

Оцениваемый показатель	Единицы измерения (средний балл)
Полнота и своевременность предоставления услуг	8,2
Обеспечение доступности услуг, в том числе режима работы, удобного для клиентов	7,9
Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях предоставления	7,9
Результативность и эффективность предоставления услуг (материальных и нематериальных)	8,2

¹ *Топчий Л.В.*, и другие. Учебник для бакалавров. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Учебное издание / Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы. Москва, 2019. С. 87

Осуществление контроля качества услуг	8,1
Удовлетворенность качеством предоставления услуг по оценке клиентов	8,4
Состояние материально-технической базы	8,7

Мнение специалистов на оцениваемые показатели близится к максимальному значению – 9,8 балла. Но среди всех параметров результативности социального учреждения наименьшее количество баллов у показателя «состояние материально технической базы». Как отмечают специалисты межрайонного отдела Центра занятости, в учреждении не хватает хорошей офисной техники, до сих пор в работе присутствует бумажный документооборот, не созданы условия для психологической разгрузки, отсутствует кондиционер в крупных кабинетах здания (в соответствии с таблицей 2).

Таблица 2.

Таблица 2. Мнение специалистов Центра занятости об эффективности социального учреждения

Оцениваемый показатель	Единицы измерения (средний балл)
Полнота и своевременность предоставления услуг	9,8
Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях предоставления	9,5
Результативность и эффективность предоставления услуг (материальных и нематериальных)	9,5
Осуществление контроля качества услуг	9,7
Наличие и соответствие документации, в соответствии с которой функционирует учреждение	9,8
Состояние материально-технической базы	8,4

В сравнительном анализе мнений клиентов и специалистов Центра занятости были получены результаты разрывов величин в оцениваемых показателях. Из данных сводной таблицы можно заметить, насколько у специалистов Центра занятости завышено мнение о своей деятельности и учреждении, в целом. Это говорит о том, что специалисты не могут

адекватно оценить то, как они предоставляют услуги гражданам. Также можно сделать вывод, что получатели государственных услуг и специалисты Центра занятости оценили наиболее низко уровень материально-технической базы. Величина разрывов между ответами составила 0,4 балла. Следовательно, этот показатель обе стороны оценили наиболее объективно (в соответствии с таблицей 3).

Таблица 3.

Таблица 3. Сравнительная таблица ответов клиентов и специалистов ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»

Оцениваемый показатель	Оценка специалистов (балл)	Оценка клиентов (балл)	Разница величин (балл)
Полнота и своевременность предоставления услуг	9,8	8,2	1,5
Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях предоставления	9,5	7,9	1,6
Результативность и эффективность предоставления услуг (материальных и нематериальных)	9,5	8,2	1,2
Осуществление контроля качества услуг	9,7	8,1	1,6
Состояние материально-технической базы	8,3	8,7	0,4

Таким образом, можно сказать, что в процессе поэтапного исследования эффективности предоставления услуг по профессиональной ориентации в Государственном казенном учреждении были выявлены значительные проблемы, влияющие на полноценную организацию деятельности в социальном учреждении. К числу наиболее актуальных проблем со стороны потребителей услуг относятся отсутствие информации в СМИ о предоставляемых в Центре занятости услугах, и отсутствие

необходимой инфраструктуры для принятия всех категорий граждан. Для решения проблемы, связанной с информированностью граждан о предоставляемых видах услуг можно предпринять следующие меры:

- разместить на местных телеканалах некоммерческую рекламу о деятельности межрайонного Центра занятости;
- предоставить краткую информацию об услугах в виде листовок или буклетов на площадке других социально-значимых объектов;
- опубликовать информацию о конкретных видах услуг Центра занятости на сайтах города Екатеринбурга.

Данные меры, в перспективе, должны положительно повлиять на оказание услуг в государственных специализированных учреждениях. И как следствие, повлиять на изменение уровня скрытой безработицы в г. Екатеринбурге. Чтобы изменить ситуацию с отсутствием необходимой инфраструктуры, можно рекомендовать:

- увеличение количества межрайонных отделов Центра занятости на одноэтажных площадках;
- выделение из федерального бюджета средств на переоборудование здания и кабинетов социального учреждения.

Такое решение проблемы позволит учреждению предоставлять полный спектр услуг всем категориям населения независимо от их физиологического состояния.

Проанализировав мнения специалистов Центра занятости можно прийти к выводу, что в учреждении присутствует ряд трудностей, которые прямо пропорционально влияют на эффективную деятельность сотрудников в данном учреждении. Наиболее значительной проблемой внутри учреждения специалисты посчитали уровень заработной платы. Вторым, но не малозначимым, является ведение бумажного документооборота. По словам экспертов, на процесс регистрации получателей государственных услуг и внесение данных в систему «Катарсис» уходит большая часть

времени, отведенного на работу с клиентами. Третьим фактором является отсутствие комнаты психологической разгрузки. Данный фактор является показательным, поскольку в процессе непрерывной работы с большим потоком клиентов, у специалистов в течение дня накапливается усталость, и возникает потребность в эмоциональной разрядке.

Для того чтобы повлиять на решение этих трудностей, потребуется изменить систему оплаты труда работников Центра занятости, внести изменения в организацию отпусков сотрудников социальной сферы в сторону увеличения числа оплачиваемых дней отдыха, в связи с повышенным уровнем эмоционального выгорания на рабочем месте. Также для снятия эмоционального напряжения необходимо реализовать программу корпоративных мероприятий, которая поможет укрепить внутри-коллективные связи в учреждении. Воспользовавшись практикой других социальных учреждений, было бы приемлемо перейти на электронный документооборот, это позволит специалистам оптимизировать свою работу и положительно скажется на межведомственном взаимодействии, тем самым ускорив процесс обмена информацией по каждому обратившемуся клиенту.

Таким образом, предложенные изменения в социальной системе позволят наиболее эффективно осуществлять трудовую деятельность специалистов Центра занятости, а также результативно предоставлять все виды социальных услуг всем категориям граждан.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Безработица – это социально-экономический процесс, в котором наблюдается спад объемов производства и снижение количества занятых квалифицированных работников. К видам безработицы относятся фрикционную, временную, сезонную, структурную, циклическую, скрытую и некоторые другие ее виды. Основными причинами безработицы являются переход от плановой экономики к рыночной, спад объемов производства, массовая дезориентация граждан на современном рынке труда.

Профессиональная ориентация – это комплекс психолого-педагогических мероприятий, направленных на успешное трудоустройство безработных и незанятых граждан, в соответствии с их желаниями, склонностями, которые сформировались с учетом потребности их будущей профессии. Видами профессиональной ориентации являются: профессиональный отбор, профессионально-ориентационное тестирование, профессиональное информирование, консультирование, психологическая поддержка.

Главной целью профессиональной ориентации и переобучения безработных граждан является повышение конкурентоспособности с целью успешного трудоустройства, посредством предоставления им различных социальных и образовательных услуг, на основе согласования потребностей личности, работодателей и прогнозов развития рынка труда

Для решения проблем, связанных с трудоустройством в нашей стране, существует Государственная Служба занятости населения. Данная организация начала свою деятельность в 1990-е годы XX столетия и активно совершенствуется в связи с изменениями социальной и политической жизни страны. В деятельность данной организации входят такие услуги как: информирование, консультирование, постановка на учет, перерегистрация, профессиональная ориентация, профессиональное

обучение (переобучение), социальная адаптация, психологическая поддержка, и некоторые другие виды услуг.

В ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» услугами по профессиональной ориентации, социальной адаптации и психологической поддержке могут воспользоваться все граждане Российской Федерации в возрасте от 14 лет. Методами работы с безработными гражданами являются информирование, медицинская диагностика, психологическое и медицинское консультирование, психическая, психофизиологическая диагностика.

Исследование по выявлению уровня эффективности предоставления социальных услуг по профессиональной ориентации проходило в несколько этапов. Посредством формализованного анкетирования были изучены проблемы эффективности социального учреждения – Государственного казенного учреждения «Екатеринбургский центр занятости». А также проанализирована разница величин в усредненных ответах на оцениваемые показатели (полнота и своевременность предоставления услуг, наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях предоставления, результативность и эффективность предоставления услуг, осуществление контроля качества услуг, состояние материально-технической базы) респондентов и специалистов Центра занятости, с помощью карты оценки эффективности деятельности социального учреждения.

Результаты первого этапа исследования – анкетирования, выявили объективные проблемы учреждения, такие как большой поток повторно обратившихся граждан за услугами по профессиональной ориентации и отсутствие электронной очереди в некоторых отделах межрайонного Центра занятости. Но также можно сделать вывод, что несмотря на проблемы учреждения, специалисты в данной государственной социальной организации работают качественно, в рамках действующего законодательства.

На втором этапе – карта оценки деятельности социального учреждения мы получили сведения от респондентов, что в основном они удовлетворены

тем, как им предоставляют услуги по профессиональной ориентации. Но состояние материально-технической базы потребители оценили наиболее низко, чем остальные предложенные показатели. Это явление вызвано тем, что клиентов не до конца устраивают те площадки, на которых им оказывают помощь в профессиональной ориентации. По ответам специалистов Центра занятости можно судить о том, что их представления о своей деятельности несколько завышены, и они идеализируют свою работу. Но так же, как и получатели государственных услуг, сотрудников не устраивают условия, при которых они оказывают услуги.

На третьем этапе – оценка усредненных показателей, была получена разница в величинах разрывов между ответами получателей государственных услуг и специалистами Центра занятости. На основе разницы во мнениях специалистов Центра занятости и клиентов данного учреждения, можно определить проблемы, влияющие на эффективность работы в социальном учреждении. В соответствии с выделенными проблемами учреждения разработаны рекомендации по совершенствованию данного вида услуг.

В результате поэтапного исследования была достигнута цель научно-исследовательской работы - проанализировать специфику предоставления услуг по профессиональной ориентации безработным гражданам в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости», а также были выявлены проблемы социального учреждения, которые влияют на предоставлении услуг по профессиональной ориентации.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Административный* регламент предоставления государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства, профессионального обучения (последняя редакция). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. *Большой* толковый социологический словарь // Электронный ресурс – URL: https://gufo.me/dict/social_dict/%D0%91 (дата обращения 12.04.2019).
3. *Валеев Т. И.* Формирование структуры профессиональной мотивации студентов ПФФК УдГУ. – Ижевск, 2015. С. 213.
4. *Гелета И. В.* Учебное пособие // Экономика и социология труда. 2016. С. 376.
5. *Гуревич К. М., Борисова Е. М.* Психологическая диагностика. Учебное пособие. М.: Изд-во УРАО. 2017. С. 386.
6. *Дудников С. В.* Скрытая безработица: феномен, анализ, последствия. М., 2017, С. 160.
7. *Закон* РФ «О занятости населения» от 19.04.1991 № 1032-1 (последняя редакция). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
8. *Карпов М. В.* Страна стояла на пороге гражданской войны // электронная газета Лента // Электронный ресурс – URL: <https://lenta.ru/articles/2018/03/20/90s/> (дата обращения 08.04.2019).
9. *Козина И. М.* Поведение на рынке труда: анализ трудовых биографий. // Социологические исследования. – 2016. № 4. С. 274.
10. *Колесников Ю. В.* Занятость, безработица, служба занятости. Толковый словарь терминов и понятий // Нива России, М., 2016, С. 250.

11. *Окунькова Е. А.* Профессиональная ориентация населения в формировании условий для глобального технологического лидерства // Т.12, №4. 2017. С. 178.
12. *Попов А. Д.* Причины, масштабы и формы безработицы. М., 2015. С. 345.
13. *Постановление* Правительства Свердловской области «Об организации органами службы занятости населения Свердловской области мероприятий по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию лиц предпенсионного возраста (ред. от 29.02.2019). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
14. *Приказ* Минтруда России от 04.08.2014 № 515 «Об утверждении методических рекомендаций по перечню рекомендуемых видов трудовой и профессиональной деятельности инвалидов с учетом нарушенных функций и ограничений их жизнедеятельности» (ред. от 04.08.2014) Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
15. *Романычев И. С.*, Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг / Романычев И. С., Стрельникова Н. Н., Топчий Л. В. - М.: Дашков и К, 2016. С. 182.
16. *Сазонов А. Д.*, Калугин Н. И., Меньшиков А. П. Профессиональная ориентация молодежи. М.: Высшая школа, 2016. С. 311
17. *Социальное* положение и уровень жизни населения в России / Статистический сборник. М., 1997, С. 176.
18. *Социологический* словарь // Электронный ресурс – URL: <http://slovariki.org/sociologiceskij-slovar/5705> (дата обращения 16.04.2019).
19. *Указ* «О внесении дополнений и изменений в уголовный и уголовно - процессуальный кодексы РСФСР // Электронный ресурс – URL: http://www.libussr.ru/doc_ussr/usr_7253.htm (дата обращение: 05.04.2019).

20. *Федеральная* статистическая служба Свердловской области // Численность рабочей силы, занятых и безработных в возрасте 15 – 72 лет // Электронный ресурс - URL: <http://sverdl.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat> (дата обращения 16.06.2019).

21. *Федеральная* статистическая служба Свердловской области // Численность безработных граждан в 2018 году // Электронный ресурс - URL: [http://sverdl.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat t/employment/](http://sverdl.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_t/employment/) (дата обращения 16.06.2019).

22. *Философский* Энциклопедический словарь // Электронный ресурс – URL: https://gufo.me/dict/philosophy_dict/%D0%9F (дата обращения 15.04.2019).

23. *Экспресс-информация* о ситуации на рынке труда Свердловской области за январь-май 2019 года // Департамент по труду и занятости населения Свердловской области // выпуск № 5 // Электронный ресурс – URL: <https://www.szn-ural.ru/content/%D1%8D%D0%BA%> (дата обращения 20.06.2019).

24. *Энциклопедический* словарь Брокгауза Ф. А. и Ефрона И. А. // Электронный ресурс – URL: <http://www.vehi.net/brokgauz/> (дата обращения 12.04.2019).

25. *Юридический* словарь // Электронный ресурс – URL: <http://endic.ru/legal/Bezrobotica-1572.html> (дата обращения 12.04.2019).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Анкета

Уважаемый получатель государственных услуг!

В рамках научно-исследовательской работы с целью выявления оценки уровня удовлетворенности услугами по профориентации в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости» проводится анкетирование. Просим Вас внимательно прочитать вопросы и отметить тот вариант, который наиболее соответствует Вашему мнению или указать свой вариант. Анкета является анонимной. Результаты исследования будут использованы только для научных целей.

1. Укажите количество обращений за услугой по профессиональной ориентации в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»
 - однократно
 - двукратно
 - многократно
2. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о профессионально-ориентационных мероприятиях?
 - Да, полностью удовлетворен(а)
 - Частично удовлетворен(а)
 - Скорее не удовлетворен(а)
 - Нет, полностью не удовлетворен(а)
3. Как Вы считаете, специалисты отдела профессионального консультирования и профессионального обучения достаточно компетентны?
 - да, компетентны
 - скорее компетентны, чем нет
 - скорее не компетентны, чем компетентны
 - абсолютно не профессионалы

4. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социальной услуги – профессиональная ориентация
- да, полностью удовлетворен(а)
 - частично удовлетворен(а)
 - скорее не удовлетворен(а)
 - нет, абсолютно не удовлетворен(а)
5. Удовлетворены ли Вы оперативностью решений по вашему запросу?
- да, полностью удовлетворен(а)
 - частично удовлетворен(а)
 - скорее не удовлетворен(а)
 - нет, абсолютно не удовлетворен(а)
6. Как Вы считаете, ваши права достаточно соблюдались в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»?
- да, полностью соблюдались
 - частично соблюдались
 - скорее не были соблюдены
 - нет, были нарушены
7. Изменились ли условия и качество Вашей жизни после обращения к специалистам отдела профессионального консультирования и профориентации службы занятости?
- да, полностью изменились
 - возможно изменились
 - скорее не изменились
 - нет, абсолютно не изменились
8. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг по профориентации?

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Невозможно оценить
Помещение			
Наличие оборудования			
Удобство мебели			

Конфиденциальность предоставления услуги			
Вежливость специалистов			

9. Обратитесь ли Вы повторно в ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»

- да, обращусь
- возможно обращусь
- скорее не обращусь
- нет, не обращусь

10. Ваши пожелания, предложения по улучшению качества предоставления услуг по профессиональному консультированию и профориентации ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»

Немного о Вас:

Укажите Ваш пол:

- мужской
- женский

Укажите Ваш возраст:

- 16 до 18 лет
- 19 до 25 лет
- 26 до 35 лет
- 36 до 45 лет
- 46 и старше

Укажите уровень Вашего образования:

- отсутствие основного общего образования
- основное общее образование (9 классов)

- среднее полное общее образование (11 классов)
- средне профессиональное образование
- высшее образование

Благодарим за участие!

Приложение 2

Карта оценки деятельности структурного подразделения
ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»
(для специалистов)

Показатель	Оценки (1 – плохо, 10 – отлично)
Полнота и своевременность предоставления услуг	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях предоставления	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Результативность и эффективность предоставления услуг (материальных и нематериальных)	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Осуществление контроля качества услуг	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Наличие и соответствие документации, в соответствии с которой функционирует учреждение	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Состояние материально-технической базы	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

Приложение 3

Карта оценки деятельности структурного подразделения
ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»
(для получателей государственных услуг)

Показатель	Оценки (1 – плохо, 10 – отлично)
Полнота и своевременность предоставления услуг	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Обеспечение доступности услуг, в том числе режима работы, удобного для клиентов	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях предоставления	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Результативность и эффективность предоставления услуг (материальных и нематериальных)	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Осуществление контроля качества услуг	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Удовлетворенность качеством предоставления услуг по оценке клиентов	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Состояние материально-технической базы	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

Приложение 4

Карта оценки деятельности структурного подразделения ГКУ «Екатеринбургский центр занятости»

Показатель	Общий балл
Полнота и своевременность предоставления услуг	
Обеспечение доступности услуг, в том числе режима работы, удобного для клиентов	
Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях предоставления	
Результативность и эффективность предоставления услуг (материальных и нематериальных)	
Осуществление контроля качества услуг	
Оценка соответствия качества предоставляемых услуг стандарту качества	
Удовлетворенность качеством предоставления услуг по оценке клиентов	
Наличие и соответствие документации, в соответствии с которой функционирует учреждение	
Состояние материально-технической базы	