Гостенина В.И.,
доктор социологических наук, профессор;
зав. кафедрой социологии и социальной работы,
Брянский государственный университет
имени академика И.Г. Петровского;
г. Брянск, Россия,
v.gostenina@yandex.ru

Факторы влияния на качество услуг центров занятости г. Брянска

Аннотация: в статье отражены результаты социологического исследования состояния и качества услуг по трудоустройству граждан в Брянске. Приведены факторы, оказывающие негативное влияние на качество предоставляемых услуг, указан перечень услуг государственного центра занятости населения, которыми пользуются граждане.

Ключевые слова: центр занятости населения; качество предоставляемых услуг; факторы; трудовая деятельность; рынок труда.

Valentina Gostenina,
Doctor of Sociology, Professor;
Head of the Department of Sociology and Social Work,
Bryansk State University
named after Academician I. G. Petrovsky;
Bryansk, Russia,
v.gostenina@yandex.ru

Factors of influence on the quality of services provided by the employment center of Bryansk

Abstract: The article reflects the results of a sociological study on the state and quality of employment services for citizens in Bryansk. The factors that have a negative impact on the quality of services provided are given, and the list of services provided by the state employment center of the population, which are used by citizens, is indicated.

Keywords: employment center; quality of services provided; factors; labor activity; labor market.

Материалы основаны на государственном контракте № 1 от 05.11.2020 на тему «Мониторинг и моделирование потребностей персонала предприятий Брянской области в профессиональном обучении как инструменты регулирования локального рынка труда».

В информационную эпоху успешность человека на рынке труда зависит как от ряда внешних факторов, так и собственной инициативы и предприимчивости, уровня профессионализма, умения представить себя ближнему окружению, работодателю и обществу в целом. Перформанс как коммуникативная технология рыночных отношений подталкивает людей к демонстрации своей успешности, индивидуального профессионализма и представлению характерологических качеств личности, преобразовывая их в товар на рынке труда. К факторам, повышающим спрос на специалистов, отнесем способность производить впечатление, добросовестность, умение внушить доверие. В результате «мода» на определенные качества формирует и регламентирует модели поведения публичного предъявления.

«Сегодня, в период развития рынка, очевидна потребность во всестороннем анализе и глубокой проработке теоретических и методологических аспектов государственного регулирования занятости населения, чтобы добиться достижения наиболее полного использования трудовых ресурсов общества», – отмечает Т.Ю. Акиньшина [1, с. 472]. Число вакансий, непосредственно связанных с трудовой деятельностью (умственный и физический труд) обусловлено условиями и качеством их предоставления в центрах занятости населения.

В.В. Путин в своем выступлении на совместном заседании президиума Государственного совета и Совета по науке и образованию поднимал вопрос «о повышении роли субъектов Российской Федерации в подготовке кадров для экономики и социальной сферы» [4]. Очевидна необходимость подготовки профессиональных кадров с помощью услуг центра занятости населения.

Исследователи отмечают, что в условиях административной реформы, направленной на повышение качества и доступности государственных услуг, «в практику работы службы занятости были введены административные регламенты предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения. Принятие и введение в действие регламентов было направлено на сокращение сроков оказания услуг, исключение излишних административных действий и процедур, повышение качества оказываемых услуг. В действительности внедрение

регламентов привело к росту количества документов с подписью клиента, которые необходимо заполнить во время приема населения, увеличению времени оказания услуги и чрезмерной бюрократизации» [5, с. 64].

Исходя из этого, кафедрой социологии и социальной работы Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского в рамках модернизации центров занятости населения был проведен социологический опрос, позволяющий гражданам и работодателям оценить качество и доступность на всех стадиях предоставления государственных услуг. Социологическое исследование «Факторы влияния на качество предоставления услуг центра занятости г. Брянска» проводилось 21–27 декабря 2019 г. В анкетировании участвовал 21 человек старше 14 лет.

В табл. 1 отображены ответы респондентов на вопрос «Как вы считаете, какие из нижеперечисленных факторов оказывают наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг в данном учреждении (в зависимости от пола респондента)?».

Таблица 1. Факторы, оказывающие наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг в данном учреждении (в зависимости от пола клиента):

Как вы считаете, какие из нижеперечисленных факторов оказывают наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг в данном учреждении	Все опрошенные	мужчины	женщины
Невозможность высказать мнение по качеству предоставляемых услуг	1 чел., 5%	-	-
Отсутствие информации об услугах в интернете	-	-	-
Невнимательное отношение персонала	-	-	-
Неудобный график работы			
Состояние мест общего пользования	-	-	-
Очереди	3 чел., 15%	4 чел., 50%	6 чел., 45%
Руководство не учитывает потребность посетителей	-	-	-

Качество мебели для посетителей	5 чел., 20%	1 чел., 15%	2 чел., 15%
Перегруженность работой персонала	-	-	-
Плохо оборудованные места ожидания услуги	-	-	-
Отсутствие возможности влиять на качество предоставляемых услуг	-	-	-
Отсутствие мер безопасности для посетителей	-	-	-
Интерьер помещений	6 чел., 30%	1 чел., 15%	1 чел., 10%
Отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги	-	-	-
Отсутствие нужной информации в учреждении	-	-	-
Другое	5 чел., 20%	2 чел., 20%	3 чел., 30%

Ответы на вопрос 1 показывают, какие факторы, по мнению респондентов, негативно влияют на качество предоставляемых услуг в центре занятости: 30% опрошенных сочли такими факторами являются интерьер помещений, 20% – качество мебели. Один из респондентов в пункте «Другое» указал, что у клиентов центра занятости нет доступа к его начальнику.

В табл. 2 отражены ответы респондентов на вопрос «Какие услуги государственного центра занятости населения Вы получили?». Анализ ответов на вопросы выявляет ассортимент услуг, которыми пользовались клиенты в центре занятости. В основном респонденты обращались в центр занятости по следующим вопросам: осуществление социальных выплат безработным (30%), содействие в поиске подходящей работы (32%), информирование о положении на рынке труда (27%). 30% респондентов с высшим образованием обращались за пособием по безработице.

Социологический опрос показал удовлетворенность респондентов полученными услугами. Помещение и инвентарь в центре занятости имеют надлежащий вид. Респонденты, в основном, считают, что сотрудники имеют высокую квалификацию и компетентны в сфере занятости на рынке труда. Клиенты полностью удовлетворены получаемыми услу-

гами: получением пособия по безработице, информированием о состоянии на рынке труда, подборкой вакансий и т. д. Более того, клиенты довольны графиком работы и личным взаимодействием с сотрудниками, отмечают, что не вносили дополнительной платы за услуги.

Таблица 2. Какие услуги государственного центра занятости населения получил клиент (в зависимости от образования клиента):

Какие услуги государственного центра занятости населения Вы получили?	Высшее	Неп. высшее	Ср. проф.	Ср.	Неп. ср.	Нач.
Содействие в поиске подходящей работы (подборка вакансий в центре занятости населения)	1 чел., 9%	1 чел., 33%	1 чел., 25%	1 чел., 33%	1 чел., 50%	-
Информирование о положении на рынке труда	1 чел., 9%	1 чел., 33%	1 чел., 13%	-	1 чел., 50%	-
Участие в ярмарке вакансий	-	-	-	-	-	-
Обучение (работа) на учебном месте	-	-	-	-	-	-
Профориентация (в целях выбора сферы деятельности (профессии, трудоустройства, проф. обучения)	1 чел., 14%	-	-	1 чел., 35%	-	-
Психологическая поддержка	-	-	-	-	-	-
Проф. подготовка, переподготовка или повышение квалификации	-	-	-	-	-	-
Осуществление социальных выплат безработным	3 чел., 32%		2 чел., 49%	-	-	-

Участие в оплачиваемых общественных работах	-	-	-	-	-	-
Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан 14–18 лет в свободное от учебы время	1 чел., 19%	-	-	1 чел., 32%	-	-
Организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы	1 чел., 17%	1 чел., 34%	1 чел., 13%	-	-	-
Организация временного трудоустройства безработных граждан 18–20 лет из числа выпускников образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые	-	-	-	-	-	-
Содействие занятости безработных граждан	-	-	-	-	-	-
Содействие адаптации безработных граждан на рынке труда	-	-	-	-	-	-
Содействие гражданам в переселении для работы в сельской местности	-	-	-	-	-	-
Другое	-	-	-	-	-	-

Регулировать рынок социально-трудовых отношений – значит поддерживать общественные условия, при которых купля-продажа труда становится необходимой. Под регулированием следует понимать поддержание его существования в различных условиях равновесия составных частей и его соответствия с другими структурами рыночной экономики. К основным рычагам рыночного саморегулирования отнесем цену товара, прибыль предпринимателя, соотношение платежеспособного спроса на товары и их предложения на рынке, конкуренцию, колебания цены рабочей силы – заработной платы, в сторону ее снижения. Социальные риски внедрения рыночных отношений выражаются в ограничении притока населения на рынок труда, уменьшении предложения на рынке. В профессионально-квалификационных группах с низкой оплатой труда возникает дефицит в работниках. Низкая оплата труда расширяет сферу бедности, снижает социальную защищенность населения, усиливает социальную напряженность в обществе, подрывая основы частного предпринимательства, отвлекает население от рынка труда в другие области занятости, усиливает миграцию в другие страны с более высокой зарплатой, дестабилизирует общество за счет маргинализации населения и развития теневого рынка занятости.

Выводы можно проиллюстрировать социологическими данными. Выделяется семь основных причин развития маргинальности и попадания людей в условия «социального дна» (рис. 1), на которые приходится 93,9% всех случаев.

Среди общих тенденций занятости населения России следует отметить сокращение численности занятых в народном хозяйстве, в том числе среди экономически активного населения. Это связано с бесперспективностью поисков работы в периферийных районах, в сферах высококачественного научно-технического труда в материальном производстве, а также в ряде непроектных отраслей, ввиду его невостребованности и недостаточной государственной поддержки; непрерывным вымыванием среднего научно-технического и технического персонала предприятий ввиду низких заработков этого контингента рабочей силы в ведущих отраслях народного хозяйства и большей профессиональной гибкости, позволяющей ему легче найти занятость в других хозяйственных структурах.

У работающего населения России слабее, чем у работающего населения других стран, выражены достижительные ценности труда и, наоборот, сильнее – ценности, связанные со стремлением к высокому заработку и минимизации трудовых усилий.

*Рис. 1. Причины маргинализации в российских условиях
(разработано автором в 2021 г.)*

Современные тенденции отношения к работе демонстрируют изменение факторов, влияющих на отношение к работе. Категории 1990-х гг. ушли в прошлое; их заменили мотивы стабильности, профессионального развития, повышения социального статуса и др.

В зависимости от самооценки и мотивов работы формируются модели поведения субъектов рынка занятости. Их характер определяется устойчивой реакцией на явление занятости. Модели поведения зависят от силы влияния демографически значимых факторов, степени сформированности нормоценностных установок и степени устойчивости, ригидности. Применительно к сегодняшним условиям региональный рынок труда слабо регулирует поиск оптимальной глубины вмешательства государства в трудовые отношения. Наиболее распространенной техно-

логией регулирования регионального рынка остается разработка программ занятости населения, организации общественных работ и оказание других государственных услуг.

*Рис. 2. Мотивы работы персонала российских организаций
(разработано автором в 2021 г.)*

Результаты проведенного нами исследования позволяют утверждать, что Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения Советского района» г. Брянска предоставляет все необходимые услуги. Определилось направление в кадровой политике государственной власти, связанное с формированием кадрового потенциала, которое определяет современные знания и технологии. Эта задача кадровой политики поддерживается Управлением государственной службы по труду и занятости населения Брянской области и руководством области, так как наличие достаточного ресурсного обеспечения положительно влияет на развитие области в целом [2, с. 52].

Литература:

1. Акиньшина Т.Ю. Основные проблемы и пути повышения эффективности работы центра занятости населения // Научные достижения

и открытия современной молодежи. Сб. ст. III научн.-практ. конф. (Пенза, 17 февраля 2017 г.). Пенза: Наука и просвещение, 2018. С. 472–474.

2. *Гостенина В.И., Казорина Ж.А.* Анализ кадровой потребности предприятий Брянского региона в условиях становления общества социальных рисков // Экономика. Социология. Право. 2020. № 1 (17). С. 52–59.

3. *Носырева И.Г., Белобородова Н.А.* Особенности внедрения профессионального стандарта «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения» // Труд и социальные отношения. 2018. № 3. С. 63–80.

4. *Путин В.В.* Нам нужно найти такие решения, которые повысят престиж, научный статус и доходы преподавателей и профессоров в регионах, обеспечат значительный рост качества образования и исследований в вузах // Высшее образование сегодня. 2020. № 3. С. 2–10.

* * *

Захарова С.А.,

кандидат социологических наук, доцент;
Институт государственной службы и управления,
Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской Федерации;
г. Москва, Россия,
sa.zakharova@igsu.ru

Юдина Е.Н.,

доктор социологических наук, профессор;
зам. зав. кафедры теоретической
и специальной социологии имени М.А. Будановой,
Институт социально-гуманитарного образования,
Московский педагогический
государственный университет;
г. Москва, Россия,
elena_nikolaevna@inbox.ru

Краудсорсинг как новая технология научной деятельности студентов и преподавателей вузов

Аннотация: подход к научной деятельности студентов и преподавателей вузов существенно изменился в связи с развитием пандемии COVID-19, когда практически все студенты и преподаватели перешли на дистанционное обучение.